

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการ ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ปีการศึกษา 2537

Factors Affecting Search Efficiency of Reference Librarians/Information Service
Librarians at Reference Desk, John F. Kennedy Library, Institute of
Academic Services, Prince of Songkla University,
Academic Year 1994.



เนาวรัตน์ ผาหอมสุข
NAOWARAT PHAHOMSUK

๑

เลขหมู่	Z6Y5.๕5 ๗๖ ๖๕๖๑ ๒.๒
Order Key	๒๘๙๔๕
Bib Key	๑๐๖๗๔๑
	๑๙ ก.ค. ๒๕๓๗

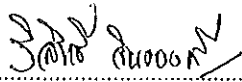
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Master of Arts Thesis in Library and Information Science
Prince of Songkla University
2539

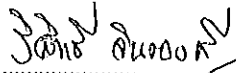
ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ได้ะบริการ ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ.
เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2537
ผู้เขียน นางเนาวรัตน์ ผาหอมสุข
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

คณะกรรมการที่ปรึกษา

คณะกรรมการสอบ



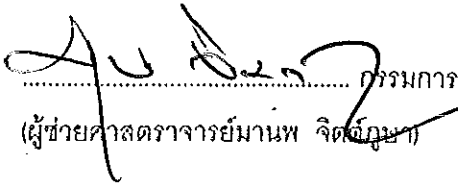
ประธานกรรมการ



ประธานกรรมการ

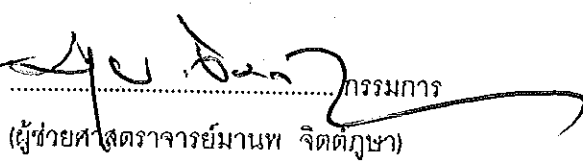
(รองศาสตราจารย์วิสิทธิ์ จินตวงศ์)

(รองศาสตราจารย์วิสิทธิ์ จินตวงศ์)



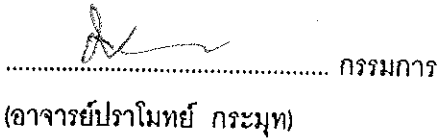
กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์มานพ จิตตภูษา)



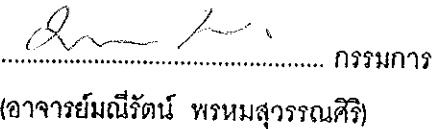
กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์มานพ จิตตภูษา)



กรรมการ

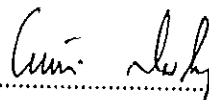
(อาจารย์ปราโมทย์ กระมุท)



กรรมการ

(อาจารย์มนรัตน์ พรหมสุวรรณศิริ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์



(ดร. ไพรัตน์ สงวนไพร)

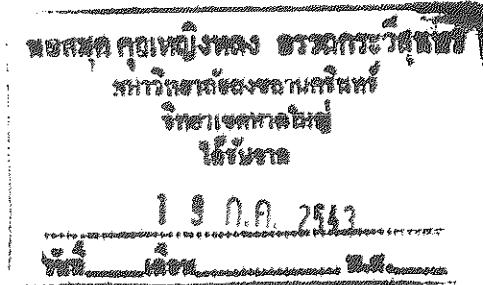
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการ ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2537

ผู้เขียน นางเนาวรัตน์ ผาหอมสุข

สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ปีการศึกษา 2538



บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ จำนวน 9 คน และผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ประจำปีการศึกษา 2537 จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสำรวจข้อมูลบรรณารักษ์ และแบบบันทึกคำถาม คำตอบของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ประเภทตอบคำถามข้อเท็จจริง (Fact Finding) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ หาค่าร้อยละและไค-สแควร์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ในระดับสูง
2. สถานภาพของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลา
3. คณะที่สังกัดของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์
4. วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบและความพึงพอใจของผู้ถาม

5. คุณสมบัติที่แตกต่างกันของบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการให้บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้า ด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และหน้าที่ที่รับผิดชอบ
ตลอดจนแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด และคุณสมบัติที่แตกต่างกันของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด
ด้านสถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการถาม เป็นปัจจัยที่มีผลทำให้ประสิทธิภาพการ
ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์แตกต่างกัน ภายใต้เงื่อนไขคุณลักษณะต่าง ๆ

6. สถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดไม่
ได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้า

Thesis Title Factors Affecting Search Efficiency of Reference Librarians/
Information Service Librarians at Reference Desk, John F.
Kennedy Library, Institute of Academic Services, Prince of
Songkla University, Academic Year 1994.

Author Mrs. Naowarat Phahomsuk

Major Program Library and Information Science.

Academic Year 1995

ABSTRACT

This research aims to study the efficiency of reference service/ information service provided by reference librarians / information service librarians at reference desk, John F. Kennedy Library, Institute of Academic Services, Prince of Songkla University in the academic year 1994.

The study groups comprise 9 reference / information service librarians, and 100 users of the service. The users are faculty members, undergraduate and graduate students of the Faculty of Humanities and Social Sciences, the Faculty of Education and the Faculty of Science and Technology. Data was analyzed by using percentage and chi-square.

The major findings are the followings :

1. The efficiency of reference / information service provided by reference librarians is at a high level.
2. Users' status affects the search efficiency by time used.
3. Users' faculties do not affect the search efficiency.

4. Users' objectives for asking questions do affect the search efficiency by quality answers and users' satisfaction.

5. The different characteristics of librarians, reference collection and users such as librarians' age, education, experience, duty and users' status, faculties and objectives for asking questions are factors that affect search efficiency under some specific conditions.

6. Users' status faculties and objectives of asking questions do not affect the search efficiency.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จลงด้วยดีเพราะผู้วิจัยได้รับคำปรึกษา คำแนะนำความคิดเห็น และการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ตลอดจนการให้กำลังใจ และความปรารถนาดีจากอาจารย์ที่ปรึกษา 2 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์วิสิทธิ์ จินตวงศ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์มานพ จิตต์ภูษา ผู้วิจัยรู้สึกเป็นพระคุณอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ปราโมทย์ กระมุท ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการอนุญาตให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ได้ะ บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าอย่างเต็มที่ ตลอดทั้งกรุณารับเป็นกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ อาจารย์มณีรัตน์ พรหมสุวรรณศิริ ที่ได้กรุณารับเป็นกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะจนช่วยให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี ทุกท่านที่กรุณาช่วยให้สามารถดำเนินการเก็บข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณฉัญชลิ กล้าเพชร ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ตลอดมา

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้ให้กำลังใจ และให้การช่วยเหลือสนับสนุนด้านต่าง ๆ ตลอดมา และขอขอบพระคุณพี่ ๆ น้อง ๆ และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ให้กำลังใจ จนทำให้การศึกษา ของผู้วิจัยสำเร็จลงด้วยดี นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจอีก มาก ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เนาวรัตน์ ผาหอมสุข

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
Abstract	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
รายการตาราง	(8)
บทที่	
1 บทนำ	1
ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	3
กรอบแนวความคิดและสมมติฐาน	3
ความสำคัญของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
ข้อตกลงเบื้องต้น	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	12
นิยามและความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	12
หน้าที่ ขอบเขตและระดับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	13
องค์ประกอบและปัจจัยที่สำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	17
กระบวนการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	21
การคัดเลือกและประเมินคุณค่าหนังสืออ้างอิง	26
ประสิทธิภาพในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	27
การวัดและประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	29
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย	47
	แบบการวิจัย	47
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
	เครื่องมือในการวิจัย	51
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
	การวิเคราะห์ข้อมูล	53
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
5	บทสรุป การอภิปราย และข้อเสนอแนะ	247
	บรรณานุกรม	263
	ภาคผนวก	273
	ประวัติผู้เขียน	282

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนร้อยละของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด จำแนกตามสถานภาพ	56
2 จำนวนร้อยละของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด จำแนกตามคณะที่สังกัด	57
3 จำนวนร้อยละของวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด	58
4 จำนวนร้อยละของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด จำแนกตามวัตถุประสงค์	59
5 จำนวนร้อยละของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตามอายุ	60
6 จำนวนร้อยละของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตามระดับการศึกษา	61
7 จำนวนร้อยละของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	62
8 จำนวนร้อยละของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตามหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ	63
9 จำนวนร้อยละของแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าใช้ในการค้นหาคำตอบ	64
10 จำนวนร้อยละของวันที่มีผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดมาใช้บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า	65
11 จำนวนร้อยละของเวลาที่มีผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า	66
12 จำนวนร้อยละของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดที่ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตามคณะที่สังกัด และสถานภาพของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด	67
13 จำนวนร้อยละของแหล่งคำตอบมาตรฐานที่บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ใช้ในการค้นหาคำตอบ	68
14 จำนวนร้อยละของประสิทธิผลการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่ใช้ ในการตอบคำถาม	69
15 จำนวนร้อยละของเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า	70

รายการตาราง (ต่อ)

	หน้า
16 จำนวนร้อยละความพึงพอใจของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด	71
17 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบในส่วนของบรรณารักษ์ ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	72
18 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบในแต่ละด้านของบรรณารักษ์ ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	73
19 จำนวนร้อยละการสื่อสารระหว่างผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดกับบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	74
20 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม	76
21 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัย ทดสอบ	78
22 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	80
23 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของ บรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	82
24 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของ บรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	84
25 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยทดสอบ	86
26 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลา ที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม	89

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	91
28 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	93
29 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	95
30 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	97
31 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยทดสอบ	99
32 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม	102
33 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	104
34 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	106
35 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	108
	(12)

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
36 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้าน ความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำ ที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	110
37 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้าน ความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากร สารนิเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยทดสอบ	112
38 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม	115
39 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	117
40 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็น ปัจจัยทดสอบ	119
41 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	121
42 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	123
43 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยทดสอบ	125
44 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม	128
45 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	130

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
46 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	132
47 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของ บรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	134
48 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของ บรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	136
49 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดเป็นปัจจัยทดสอบ	138
50 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านระยะเวลา ที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม	141
51 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านระยะเวลา ที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	143
52 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านระยะเวลา ที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของ บรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	145
53 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านระยะเวลา ที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงาน ของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	147
54 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านระยะเวลา ที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่ รับผิดชอบของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	149
	(14)

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
55 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านระยะเวลา ที่ให้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด เป็นปัจจัยทดสอบ	151
56 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความ พึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม	154
57 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านความ พึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	156
58 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านความ พึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของ บรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	158
59 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านความ พึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ใน การทำงานของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	160
60 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านความ พึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่ รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	162
61 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านความ พึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากร สารสนเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยทดสอบ	164
62 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม	168
63 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	169
64 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัย ทดสอบ	171
	(15)

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
65 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	173
66 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	175
67 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นปัจจัยทดสอบ	177
68 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม	180
69 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	182
70 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	184
71 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	187
72 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	190
73 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยทดสอบ	193
74 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม	197

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
75 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลา ที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีอายุของ บรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	199
76 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลา ที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีระดับการ ศึกษาของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	202
77 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	204
78 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	207
79 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลา ที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีแหล่ง ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยทดสอบ	210
80 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความ พึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม	213
81 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านความ พึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีอายุของ บรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	215
82 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความ พึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีระดับ การศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	218
83 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความ พึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมี ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	221

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
84 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ	224
85 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยทดสอบ	227
86 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม	231
87 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	233
88 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	235
89 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	237
90 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ	240
91 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นปัจจัยทดสอบ	242
92 การเพิ่มแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ	245
93 สาเหตุการค้นหาคำตอบไม่ได้ของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบถามและช่วยการค้นคว้า	246
	(18)

บทที่ 1

บทนำ

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า/บริการสารนิเทศของห้องสมุดซึ่งถือกำเนิดใน ห้องสมุดอเมริกัน ตั้งแต่ปีคริสต์ศักราช 1876 และเข้าใจว่าบริการนี้เกิดขึ้นในประเทศไทยราวปี พุทธศักราช 2489 นั้น นับเป็นบริการสำคัญของห้องสมุด ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ ห้องสมุด ทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นรายกลุ่มในการหาสารนิเทศตามความต้องการอย่างง่ายดาย สะดวกรวดเร็ว ถูกต้องเหมาะสม และคุ้มค่าใช้จ่ายทรัพยากรห้องสมุด (American Library Association, 1983 : 116 ; วิสิทธิ์ จินตวงศ์, 2521 : 7-14 ; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533 : 311) จนผู้ใช้ เกิดความพึงพอใจมากที่สุด (พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์, 2519 : 9-10) โดยมีบรรณารักษ์ ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับบริการห้องสมุดเพื่อให้การบริการสามารถดำเนินไป อย่างมีประสิทธิภาพ

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สอดคล้องกับนโยบายการให้บริการของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมให้นักศึกษา อาจารย์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ให้ประสบความสำเร็จในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ดังนั้นจึงมีการศึกษาการ ดำเนินงานนี้อย่างกว้างขวาง องค์ประกอบหนึ่งที่มีการศึกษากันมากคือ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการให้บริการ เพราะประสิทธิภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญของกิจกรรมต่าง ๆ เสมอ สำหรับ ประสิทธิภาพด้านหนึ่งของบริการนี้คือ ความถูกต้อง (Accuracy) ของบริการหรือความถูกต้องของ คำตอบที่บรรณารักษ์ให้แก่ผู้ถามหรือผู้ใช้ห้องสมุดนั่นเอง โดยองค์ประกอบสำคัญของประสิทธิ- ภาภการให้บริการมี 2 ปัจจัยหลัก คือ แหล่งความรู้ในห้องสมุดที่มีอยู่อย่างกว้างขวางครอบคลุม ทุกแขนงวิชา และมีจำนวนเพียงพอและบรรณารักษ์ที่มีคุณสมบัติดี มีประสบการณ์ปฏิบัติงาน เหมาะสมกับหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (วลัยพร เหมะรัชตะ, 2524 : 15 ; วนิดา จินตนา นุรัตน์, 2527 : 48)

เนื่องจากการให้บริการตอบคำถามเป็นกระบวนการทางเหตุผลที่ละเอียดลึกซึ้ง (วิสิทธิ์ จินตวงศ์, 2521 : 81) โดยมักจะเริ่มจากการสัมภาษณ์ ชักถาม ซึ่งจะช่วยให้เกิดความ กระจ่างในการตอบคำถามได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เพราะถ้าวิเคราะห์คำตอบไม่ตรงความ

ต้องการของผู้ใช้แล้ว บรรณารักษ์ก็จะประสบความสำเร็จล้มเหลวในการให้บริการ (Collison, 1965 : 62-70) และจากคำถามที่ได้รับจะทำให้ห้องสมุดทราบถึงความสนใจและความต้องการของผู้ใช้ ส่วนการศึกษาคำตอบในบริการนี้สามารถวิเคราะห์ถึงประเภทและลักษณะของวัสดุหรือทรัพยากรสารนิเทศที่ให้บริการได้ (Coover, 1969 : 449)

การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการเฉพาะด้านความถูกต้องของคำตอบ ส่วนใหญ่พบว่า ยังไม่ใช้ระดับการให้บริการที่น่าพอใจนัก เช่น ผลการศึกษาวิจัยของโครเลย์และ ครูวส์ (Crowley, 1971 ; Crews, 1988 : 131) พบว่า ห้องสมุดสามารถให้บริการตอบคำถามที่ถูกต้องประมาณครึ่งหนึ่งของคำถามทั้งหมดเท่านั้น เพราะลักษณะการให้บริการนี้เป็นกระบวนการ (Process) ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับขั้นตอนและองค์ประกอบจำนวนมากจึงควรมีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของบรรณารักษ์อย่างสม่ำเสมอในด้านพฤติกรรมบริการ การรวดเร็วในการตอบคำถาม วิธีการให้คำตอบและคุณภาพคำตอบ เพื่อให้ห้องสมุดทราบว่าบริการที่จัดขึ้นสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดหรือไม่ ผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร ตลอดจนมีปัญหาในการดำเนินงานอย่างไร ซึ่งนอกจากสำรวจสอบถามจากผู้ใช้โดยตรงแล้ว การวิเคราะห์คำถาม - คำตอบที่บรรณารักษ์ได้บันทึกไว้ในแต่ละวันก็เป็นวิธีการประเมินการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ดีวิธีหนึ่ง (Gough, 1978 : 98-100) ส่วนการศึกษาองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลาย ๆ ด้านจะทำให้ผลการประเมินมีคุณค่าน่าเชื่อถือและถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอก โดยมีหน้าที่ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ให้สามารถเข้าถึงสารนิเทศทุกประเภทที่ฝ่ายหอสมุดจัดหาและจัดระบบไว้ พร้อมทั้งทำหน้าที่แนะนำแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ ให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบโดยยึดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด (อัญชลี กล้าเพชร, 2534 : 2) และเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการให้บริการ ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดและผู้ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

กรอบแนวความคิดและสมมติฐาน

ในการแปลงวัตถุประสงค์การวิจัยไปสู่ปัญหาการวิจัย ผู้วิจัยมีกรอบแนวความคิดดังนี้ จากวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ “เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี” ซึ่งแปลงเป็นปัญหาการวิจัยในขั้นพรรณนา (Descriptive Problem) คือ “ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยกำหนดประสิทธิภาพในการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ให้แตกต่างกันหรือไม่” โดยมีตัวแปรดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือสถานการณ์ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม ตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพในการค้นหาคำตอบ ซึ่งสามารถตั้งเป็นสมมติฐานขั้นพรรณนาได้ดังนี้

“สถานการณ์ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์แตกต่างกัน”

จากสมมติฐานข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้แนวความคิดจากการสำรวจแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

ฮัทชินส์ (Hutchins, 1944 : 40) กล่าวว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตอบคำถามประกอบด้วย 4 อย่างคือ ผู้ถาม คำถาม บรรณารักษ์ และคำตอบ โดย ชวีลัษณ์ บุญยะกาญจน (2521 : 33) กล่าวว่า องค์ประกอบที่เป็นแกนกลางหรือหัวใจของบริการนี้ก็คือ “คำถาม”

ซิลเดอร์ (Childer, 1980) ได้ทำการศึกษาวิจัย 2 ครั้ง โดยครั้งแรกเก็บข้อมูลทางโทรศัพท์ของบริการตอบคำถามห้องสมุดประชาชน 25 แห่ง ในปี ค.ศ. 1970 และเก็บข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรม การให้บริการจากห้องสมุดประชาชนซึ่งเป็นห้องสมุดสมาชิกของ Suffolk Cooperation Library System จำนวน 57 แห่ง ในปี ค.ศ. 1980 พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ จำนวนบุคลากร ระดับวิชาชีพ และจำนวนหนังสือในห้องสมุด

โรเบิร์ต (Roberts, 1972) ศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดของแต่ละบุคคลมีผลต่อการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด

ลอสัน เฮอรันอน และคูรานซ์ (Lawson, 1972 ; Hernon, 1977 ; Durance, 1986) ได้ศึกษาพบว่า งานในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่ต้องปฏิบัติโดยผู้ที่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์เพียงเล็กน้อยมีมากกว่าครึ่งหนึ่งของงานทั้งหมด และนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่สามารถแยกความแตกต่างของผู้ให้บริการทั้ง 3 กลุ่มคือ บรรณารักษระดับวิชาชีพ บรรณารักษ์ผู้มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์เพียงเล็กน้อย และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดซึ่งไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ได้ชัดเจน

บาลีย์ และแอนดรู (Balay and Andrew, 1975) ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มักได้แก่ นักศึกษาโดยเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยหลาย ๆ คน คือ จีราภรณ์ จันทร์คำ (2529) และจันทร์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ (2529) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการทำรายงาน/ภาคนิพนธ์มากที่สุด

เซนต์เคลร์ และ อัลอูรี, วิลคินสัน และ มิลเลอร์ (St. Clair and Aluri, 1977 ; Wilkinson and Miller, 1978) ได้ศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดซึ่งไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ แต่ได้รับการฝึกให้บริการตอบคำถามสามารถช่วยปฏิบัติงานตอบคำถามในระดับที่ไม่ต้องใช้ความรู้หรือใช้ทักษะวิชาชีพอย่างง่ายได้

กรรณิการ์ สุธรรมเมธา (2524) ศึกษาพบว่า ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่งในกรุงเทพมหานคร คือ มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดโดยเฉพาะหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาที่เป็นภาษาไทยไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้อุปสรรคให้ความสะดวกในการค้นคว้ามุ่งจำกัด และผู้วิจัยได้เสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์งานบริการนี้ด้วยวิธีการต่าง ๆ อย่างจริงจังและสม่ำเสมอ

ดวงพร กระแสร์เสียง (2527) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของบรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง ตามลักษณะ การให้บริการ 5 ด้านคือ ความสนใจในการให้บริการ ความพยายามให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ วิธีการให้บริการและคุณภาพคำตอบ ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพโดยส่วนรวมของบรรณารักษ์จำแนกตามวุฒินั้น บรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง บรรณารักษ์ที่มีวุฒิสองปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงและเมื่อจำแนกตามประสบการณ์พบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-3 ปี และ 3.1-7 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสิทธิภาพในด้านความสนใจในการให้บริการและวิธีการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีความพยายามให้บริการและคุณภาพของ

คำตอบอยู่ในระดับดีและมีความรวดเร็วในการให้บริการในระดับดีมาก

จิราภรณ์ จันทร์คำ (2529) และจันทร์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ (2529) ศึกษาพบว่า บรรณารักษ์สามารถตอบคำถามได้สมบูรณ์ถึงร้อยละ 90 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคำถามแนะแนวทาง บรรณารักษ์มักจะสามารถตอบคำถามได้ทันที นอกจากนั้น จันทร์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ พบว่า บรรณารักษ์ใช้เวลาในการค้นหาคำตอบประมาณ 1-2 นาทีมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นคำถามแนะแนวทางและใช้เวลาค้นหาคำตอบโดยเฉลี่ย 1.46 นาที/คำถาม คำถามที่ต้องการคำตอบเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะจะใช้เวลาค้นหาคำตอบโดยเฉลี่ย 5.27 นาที/คำถาม ส่วนคำถามที่ต้องการค้นคว้าอย่างลึกซึ้งใช้เวลาค้นหาโดยเฉลี่ย 9.12 นาที/คำถาม

นภลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ต่างสาขากันมีความพึงพอใจในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน ซึ่งนักศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ใช้บริการมากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้แตกต่างกัน และมีวัตถุประสงค์ในการค้นคว้าประกอบการเรียนมากที่สุด

ครูลาส (Crews, 1988 : 337-349) กล่าวถึง ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ ประเภทของห้องสมุด คลังทรัพยากรสารสนเทศ งบประมาณ ผู้ร่วมงาน ระดับการใช้ของผู้ใช้ มาตรฐานการให้บริการ ผู้ใช้บริการ วิธีการให้บริการ และคำถามที่ได้รับอันสอดคล้องกับแนวความคิดของ กุลรัชม์ ภูมิมาส และดวงเนตร เบี้ยวสกุล (2521 : 25-30) ที่กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญในบริการด้านนี้ได้แก่ หนังสือและวัสดุอ้างอิง ผู้ใช้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

เพ็ญศรี กัญสุวรรณ (2532 : 20) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการคือ ความต้องการใช้สารสนเทศที่ถูกต้อง ทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น วิธีการให้บริการที่เหมาะสม การจัดเก็บและให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น บุคลากรในห้องสมุด ผู้ใช้ห้องสมุด และผู้บริการ เป็นต้น

องค์ความรู้ที่ได้จากการสำรวจแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่แสดงไว้ข้างต้น ส่วนใหญ่เป็นการบ่งบอกถึงลักษณะการให้บริการโดยทั่วไปเท่านั้น ซึ่งเป็นการพรรณนาที่ไม่สามารถตอบปัญหาการวิจัยในระดับสูงได้ ผู้วิจัยจึงประสงค์ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบหรือไม่อย่างไร และอยู่ภายใต้เงื่อนไขของปัจจัยใดบ้าง ซึ่งสามารถปรับให้เป็นสมมติฐานขึ้นอธิบายคือ

“สถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ร่วมกันเป็น ปัจจัยในการกำหนดประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยได้รับอิทธิพลจากอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์และแหล่ง ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด”

สมมติฐานนี้มีลักษณะเป็นประพจน์หลายตัวแปรเชิงเงื่อนไข ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการ วิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์แบบของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในสมมติ ฐานข้างต้น ซึ่งมีตัวแปรอิสระได้แก่ สถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการถามของ ผู้ถาม ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ใน การทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็น ตัวแปรคุมหรือปัจจัยทดสอบ

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
2. ทำให้ทราบลักษณะการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์และสภาพการให้บริการของผู้ถามหรือผู้ ใช้ห้องสมุด ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้สอดคล้องตามนโยบายการให้บริการมากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

1. มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ผู้ที่รับผิดชอบการให้ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้า จำนวน 9 คน และบันทึกคำถาม - คำตอบจากผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด จำนวน 100 คน

3. เครื่องมือในการวิจัยคือ

3.1 แบบสำรวจบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

3.2 แบบบันทึกคำถามคำตอบการให้บริการตอบคำถามข้อเท็จจริง (Fact Finding) ของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม - 15 กุมภาพันธ์ 2538 จำนวน 100 แผ่น ซึ่งผู้วิจัยออกแบบและได้รับความเห็นชอบจากบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานนี้ตามปกติ

4. ตัวแปรในการวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

4.1.1 สถานภาพของผู้ถาม จำแนกเป็น

4.1.1.1 อาจารย์

4.1.1.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

4.1.1.3 นักศึกษาระดับปริญญาตรี

4.1.2 คณะที่สังกัดของผู้ถาม จำแนกเป็น

4.1.2.1 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

4.1.2.2 ศึกษาศาสตร์

4.1.2.3 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

4.1.3 วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม จำแนกเป็น

4.1.3.1 เพื่อทำรายงาน/ภาคนิพนธ์

4.1.3.2 เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์

4.1.3.3 เพื่อนำไปเขียนบทความ หนังสือและตำรา

4.1.3.4 เพื่อประกอบการเรียนการสอน

4.1.3.5 อื่น ๆ

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ ซึ่งจำแนกตามลักษณะการให้บริการ 3 ด้าน คือ

4.2.1 คุณภาพคำตอบ

4.2.2 ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ

4.2.3 ความพึงพอใจของผู้ถาม

4.3 ตัวแปรคุม (Control Variables) ประกอบด้วย

4.3.1 อายุ จำแนกเป็น

4.3.1.1 25-30 ปี

4.3.1.2 31 ปีขึ้นไป

4.3.2 ระดับการศึกษา จำแนกเป็น

4.3.2.1 ปริญญาตรี

4.3.2.2 สูงกว่าปริญญาตรี

4.3.3 ประสบการณ์ในการทำงาน จำแนกเป็น

4.3.3.1 0-5 ปี

4.3.3.2 6 ปีขึ้นไป

4.3.4 หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ จำแนกเป็น

4.3.4.1 งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

4.3.4.2 งานฝ่ายอื่น ๆ

4.3.5 แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด

4.3.5.1 เพียงพอ

4.3.5.2 ไม่เพียงพอ

ข้อตกลงเบื้องต้น

ในการดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสำรวจบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและแบบบันทึกประเมินคำถาม - คำตอบ ซึ่งจะบันทึกทุกคำถามและคำตอบของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี ที่เป็นคำถามที่ต้องใช้แหล่งค้นหาคำตอบ และเป็นคำถามที่ได้รับจากผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งมี สถานภาพเป็นอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง งานบริการฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ

2. บรรณารักษ์ หมายถึง บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Personnel) ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ซึ่งมีหน้าที่ค้นหาคำตอบสารนิเทศแก่ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งปัจจุบันมีบรรณารักษ์ฝ่ายต่าง ๆ จำนวน 12 คน ทำหน้าที่ให้บริการโดยทำหน้าที่เต็มเวลาราชการ 2 คน และทำหน้าที่ในช่วงหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เปิดบริการล่วงเวลาอีก 10 คน
3. ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด หมายถึง ผู้ใช้ห้องสมุดที่ถามคำถามต่อบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อขอความช่วยเหลือในการค้นหาสารนิเทศ ตลอดจนขอทราบข้อมูลต่าง ๆ ของห้องสมุด
4. คำตอบ หมายถึง แหล่งทรัพยากรสารนิเทศหรือสารนิเทศที่บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าระบุ หรือตอบให้แก่ผู้ถามหรือผู้ใช้ห้องสมุด
5. แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด หมายถึง ทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุดที่บรรณารักษ์ใช้ค้นหาคำตอบหรือระบุคำตอบให้แก่ผู้ถาม ซึ่งประกอบด้วย 1) หนังสืออ้างอิง ได้แก่ พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม/หนังสือรายปี/สัมพัทธ์ อักษรานุกรมชีวประวัติ หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ หนังสือคู่มือและหนังสืออ้างอิงทั่วไป 2) เครื่องมือช่วยค้น ได้แก่ บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสาร ดรรชนีและสาระสังเขป บรรณานุกรม เป็นต้น และ 3) ประเภทอื่น ๆ เช่น วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ หนังสือทั่วไป หนังสือสารรอง หนังสือหายาก คู่มือมหาวิทยาลัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล กฤตภาค โสตทัศนวัสดุ ฐานข้อมูล และตัวบุคคล เป็นต้น ในกรณีที่บรรณารักษ์ พบว่าแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดมีปริมาณเพียงพอเหมาะสม ทันสมัยและส่วนใหญ่มี คุณค่าให้ถือว่าแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเพียงพอ และหากพบว่าปริมาณไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมต่อการใช้ค้นหาคำตอบ ตลอดจนล้ำสมัยหรือส่วนใหญ่ไม่มีคุณค่าเพียงพอแก่การอ้างอิงให้ถือว่าแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ
6. ความพึงพอใจของผู้ถาม หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติในทางที่ดีที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองของความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้วิจัยได้กำหนดความพึงพอใจโดยพิจารณาจากความเห็นของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด คือ ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ได้ข้อมูลบางส่วน/ขอเพิ่มเติม และไม่ตรงกับความต้องการ

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของผู้ถาม มีดังนี้

- 6.1 ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ระบุได้ข้อมูลครบถ้วน ผู้วิจัยกำหนดให้ 2 คะแนน
- 6.2 ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ระบุได้ข้อมูลบางส่วน/ขอเพิ่มเติม ผู้วิจัยกำหนดให้ 1 คะแนน
- 6.3 ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ระบุไม่ตรงกับความต้องการ ผู้วิจัยกำหนดให้ 0 คะแนน

7. คุณภาพคำตอบ หมายถึง ความถูกต้องและความเหมาะสมของคำตอบที่บรรณารักษ์ผู้ที่รับผิดชอบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าระบุหรือตอบให้แก่ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด มีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้คือ

7.1 มาตรฐานของแหล่งสารนิเทศห้องสมุด ผู้วิจัยได้กำหนดการให้คะแนนดังนี้

7.1.1 บรรณารักษ์ค้นหาคำตอบโดยใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นแหล่งอ้างอิงมาตรฐาน (คือมีชื่อแหล่งสารนิเทศนั้นในหนังสือ 3 ชื่อ คือ 1) Guide to Reference Books (Sheehy, Eugene P. comp, 1976) 2) Introduction to Reference Work (Katz, William A., 1987) 3) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด (วิสิทธิ์ จินตวงศ์, 2521) ผู้วิจัยกำหนดให้ 2 คะแนน

7.1.2 บรรณารักษ์ค้นหาคำตอบโดยใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นแหล่งอ้างอิงทั่วไป 3 แหล่งขึ้นไป ผู้วิจัยกำหนดให้ 2 คะแนน

7.1.3 บรรณารักษ์ค้นหาคำตอบโดยใช้แหล่งสารนิเทศทั่วไป 1-2 แหล่ง ผู้วิจัยกำหนดให้ 1 คะแนน

7.2 การค้นหาคำตอบ ผู้วิจัยกำหนดการให้คะแนนดังนี้

7.2.1 แหล่งสารนิเทศที่ระบุ มีจริงในห้องสมุด ผู้วิจัยกำหนดให้ 2 คะแนน

7.2.2 แหล่งสารนิเทศคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยกำหนดให้ 1 คะแนน

7.2.3 ไม่พบแหล่งสารนิเทศในห้องสมุด ผู้วิจัยกำหนดให้ 0 คะแนน

8. ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ หมายถึง เวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ในการตอบคำถามแต่ละครั้ง มีเกณฑ์ในการพิจารณาคือ

1-10 นาที

11-30 นาที

31-60 นาที

ภายใน 1 วัน

มากกว่า 1 วัน

เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

1-10 นาที	ผู้วิจัยกำหนดให้	4	คะแนน
11-30 นาที	ผู้วิจัยกำหนดให้	3	คะแนน
31-60 นาที	ผู้วิจัยกำหนดให้	2	คะแนน
ภายใน 1 วัน	ผู้วิจัยกำหนดให้	1	คะแนน
มากกว่า 1 วัน	ผู้วิจัยกำหนดให้	0	คะแนน

9. ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ หมายถึง ความสามารถในการค้นหาคำตอบหรือสารนิเทศให้แก่ผู้ถามหรือผู้ใช้ห้องสมุดของบรรณารักษ์ผู้ที่รับผิดชอบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละบุคคล ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ความสามารถเป็น 3 ระดับคือ สูง ปานกลางและต่ำ โดยพิจารณาลักษณะการให้บริการทั้ง 3 ด้านคือ คุณภาพคำตอบ ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ และความพึงพอใจของผู้ถาม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่ นิยามและความสำคัญ หน้าที่และขอบเขตและระดับการให้บริการ องค์ประกอบ และปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการ กระบวนการ ประสิทธิภาพการให้บริการ การวัดและประเมินผล และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. นิยามและความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) ได้มีคำเรียกต่าง ๆ กัน เช่น บริการเพื่อการค้นคว้า บริการตอบคำถาม บริการอ้างอิง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสนเทศ และบริการสารนิเทศ เป็นต้น (พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์, 2519 : 8) ซึ่งได้มีการให้คำนิยามต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก แต่พื้นฐานของงานก็คือการที่บรรณารักษ์ตอบคำถามผู้ใช้ห้องสมุด (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2526 : 34)

ชอร์ส (Shores, 1954 : 1-17) บรรณารักษ์ผู้ที่มีชื่อเสียงในการให้บริการด้านนี้กล่าวไว้ในหนังสือ Basic Reference Sources ว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามี่หน้าที่ตอบคำถาม ค้นหาหนังสือสำหรับผู้ต้องการเขียนบทนิพนธ์ ค้นคว้าเพื่อการศึกษาและวิจัย รวบรวมบรรณานุกรม ให้คำแนะนำในการใช้หนังสือและห้องสมุดและเป็นที่ปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด เดวินสัน (Davinson, 1979 : 11) กล่าวว่า บริการนี้เป็นกิจกรรมที่จัดทำโดยบรรณารักษ์ในการใช้หนังสือและวัสดุในบริการตอบคำถามเพื่อให้ผู้ใช้ได้ใช้อย่างสะดวก

คณะกรรมการบัญญัติศัพท์วิชาบรรณารักษศาสตร์แห่งสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association, 1983 : 118) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึงการที่บุคลากรบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดเป็นรายบุคคลในการติดตามค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ

พิมลพรพน ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์ (2519 : 9-10) กล่าวว่า เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้อ่านตามความต้องการของแต่ละบุคคลในการที่จะทำการค้นคว้าหาความรู้และข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ ตามที่ต้องการให้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

วิสิทธิ์ จินตวงศ์ (2521 : 7-8) ให้ความหมายว่าเป็นบริการหนึ่งของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการช่วยเหลือผู้อ่านแต่ละคนให้สามารถค้นหาคำตอบที่ต้องการได้อย่างง่ายดายและรวดเร็วอย่างถูกต้อง เหมาะสมและอย่างคุ้มค่าจากทรัพยากรของห้องสมุด

ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพงษ์ (2525 : 327) กล่าวว่า บริการนี้เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้อ่านตามความต้องการของแต่ละบุคคล ในการที่จะทำการค้นคว้าหาความรู้และข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ ตามที่ต้องการให้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ในด้านความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านั้น วิสิทธิ์ จินตวงศ์ (2521 : 8-11) ได้สรุปไว้ดังนี้คือ

- 1) ช่วยให้ห้องสมุดให้บริการตรงความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างแท้จริง
- 2) ช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพิ่มขึ้น
- 3) ช่วยทุ่นเวลาของผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาคำตอบ
- 4) ช่วยให้ห้องสมุดมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้ห้องสมุด
- 5) ช่วยให้จินตนาการของห้องสมุดที่ว่าห้องสมุดเป็นคลังแห่งวิทยาการแจ่มชัดขึ้น

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญของห้องสมุด ทำหน้าที่รับผิดชอบงานตอบคำถามต่าง ๆ แนะนำการใช้ห้องสมุด แนะนำแหล่งทรัพยากร ช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาและบริการวิชาการอื่น ๆ เป็นหน่วยงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง จึงทำให้ทราบปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ ซึ่งบรรณารักษ์ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการติดต่อระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้ ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางให้ผู้ใช้เข้าใจระบบการบริหารงานและมีความรู้สึกที่ดีต่อห้องสมุดอีกด้วย ดังนั้นบริการนี้จึงมีความสำคัญต่อห้องสมุดมากเท่า ๆ กับมีความสำคัญต่อผู้ใช้ห้องสมุดทีเดียว (สอางศรี พรสุวรรณ และเพชรภรณ์ พิทยารัฐ, 2532 : 6-8)

2. หน้าที่ ขอบเขตและระดับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การจัดให้มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดหนึ่ง ๆ ก็เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดที่จะเป็นศูนย์กลางของการศึกษาหาความรู้และข้อเท็จจริงโดยมีหน้าที่และขอบเขตการให้บริการแตกต่างกันไปตามประเภทและระดับการให้บริการ ตลอดจน

นโยบายของห้องสมุดนั้น ๆ

คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานแผนบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแห่งสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (Committee on Standards, Reference Services Division, American Library Association อ้างถึงใน Katz, 1987 : 5-7) ได้กำหนดเกณฑ์การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้ 2 ประการคือ

1) การให้บริการแก่ผู้ใช้โดยตรง (Direct Services)

การให้บริการแก่ผู้ใช้โดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นรายกลุ่มในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการประกอบด้วย

1.1) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสารนิเทศ (Information Services) คือ การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ในการค้นหาคำตอบของคำถามตั้งแต่คำถามง่าย ๆ ไปจนถึงคำถามที่ยาก ต้องอาศัยการค้นคว้าจากแหล่งความรู้หลายประเภท เพื่อจัดหาคำตอบที่เป็นข้อเท็จจริงให้แก่ผู้ใช้โดยตรงหรือทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ นอกจากนี้ยังมีบริการเพื่อการศึกษาและวิจัย เช่น ช่วยรวบรวมบรรณานุกรม จัดทำสาระสังเขปและดรรชนี คัดเลือกและเผยแพร่สารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งการให้บริการจะขึ้นอยู่กับจำนวนและลักษณะของผู้ใช้ ลักษณะและประเภทของห้องสมุดตลอดจนประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญของบรรณารักษ์ผู้ใช้บริการ

1.2) แนะนำการใช้ห้องสมุด คือ การแนะนำผู้ใช้ให้รู้จักการใช้ห้องสมุดอย่างถูกวิธีทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นรายกลุ่ม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใช้รู้จักค้นคว้าด้วยตนเอง ลักษณะการให้บริการ ได้แก่ การแนะนำ การให้หนังสืออ้างอิง ไลด์ทัศนวัสดุ ตลอดจนแนะนำการใช้เครื่องมือช่วยค้นหาของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสาร บรรณานุกรม เป็นต้น

2) การให้บริการแก่ผู้ใช้โดยทางอ้อม เป็นหน้าที่ประจำที่บรรณารักษ์ปฏิบัติอยู่เบื้องหลังผู้ใช้ซึ่งประกอบด้วยงานที่บรรณารักษ์จะต้องจัดทำเป็นประจำ เตรียมงานให้เรียบร้อยพร้อมเพรียง เพื่อให้บริการโดยตรงแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

2.1) การเลือกและจัดหา (Selection & Acquisition) บรรณารักษ์ตอบคำถามจะต้องศึกษาหาความรู้และความชำนาญด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อทำการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงหรือแหล่งความรู้ต่าง ๆ ที่จะใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้

2.2) การบริหารและการจัดดำเนินการ (Organization & Administration) ได้แก่ การจัดและการบริหารบุคคลและการประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ในห้องสมุด ตลอดจนการจัดวัสดุ อุปกรณ์ครุภัณฑ์และการจัดเตรียม จัดเก็บรักษาทรัพยากรสารนิเทศให้เป็นหมวดหมู่ ให้สะดวกแก่

การค้นคว้า รวมทั้งการรู้จักใช้ทรัพยากรห้องสมุดอื่น ๆ ในรูปการยืมเอกสารระหว่างห้องสมุดด้วย

2.3) การจัดให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Access) ได้แก่ การจัดทำบรรณานุกรมของหนังสือและวารสาร การจัดทำสารระสังเขปและดรรชนี เป็นต้น

2.4) การประเมินผล (Evaluation) เป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งที่ต้องจัดให้มี เพื่อจะได้ทราบว่า การให้บริการดำเนินไปได้ผลดีประเภทใด สอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ควรปรับปรุงแก้ไขงานส่วนใด ซึ่งจะประเมินผลโดยทำแบบสอบถามผู้ใช้ห้องสมุดหรือตรวจสอบจากสถิติการให้บริการดังกล่าว เป็นต้น

2.5) การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดได้จัดให้มีบริการตอบคำถามเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ โดยวิธีการจัดนิทรรศการ จัดทำบรรณานุกรม และบรรณนิทัศน์ของหนังสือที่น่าสนใจ จัดทำเครื่องหมายหรือติดป้ายแสดงที่อยู่ ที่จัดเก็บของหนังสือหรือแหล่งอ้างอิงให้ชัดเจนเห็นได้ง่าย จัดทำแผนผังของแผนกและป้ายประกาศของแผนก ตลอดจนจัดให้มีการอธิบายหรือเล่าเรื่องหนังสืออ้างอิงที่สำคัญและน่าสนใจ เป็นต้น

นอกจากนี้ कुमार (Kumar, 1984 : 10-16) ได้สรุปหน้าที่และขอบเขตของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้ 3 ประการคือ

1) การบริการพื้นฐาน ได้แก่ การจัดเตรียมสารสนเทศในสาขาวิชาต่าง ๆ และสาขาวิชาเฉพาะเพื่อใช้ในการตอบคำถาม ตลอดจนการช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ โดยการแนะนำการใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด แนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิงที่ถูกต้อง เป็นต้น

2) การบริการในหน้าที่ประจำ เป็นงานประจำที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจัดบริการแก่ผู้ใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้ใช้นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน ได้แก่ การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการจองหนังสือ บริการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด บริการนำชมห้องสมุด การพิจารณาอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าใช้ห้องสมุด การเผยแพร่สิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น บริการแนะนำการอ่าน บริการจัดทำดรรชนี และสารระสังเขป บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการจัดทำฤกษ์ฤกษ์ และบริการจุลสาร เป็นต้น

3) บริการในหน้าที่อื่น ๆ นอกเหนือจากหน้าที่ประจำเป็นบริการพิเศษที่จัดทำขึ้น นอกเหนือจากหน้าที่ประจำ เพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ การจัดแสดงวารสารใหม่ การจัดหาและบริการข้อมูลพิเศษบางประเภท การทำซ้ำเอกสาร บริการแปล และบริการแนะนำแหล่งสารสนเทศ เป็นต้น

สำหรับระดับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติที่บรรณารักษ์ผู้ให้บริการยึดถือเป็นแนวทางในการให้บริการ เพื่อมีทิศทางการทำงานเป็นแบบอย่างเดียวกันของห้องสมุดแต่ละแห่ง มีแนวทางให้บริการ 3 ระดับคือ

1) การให้บริการอย่างน้อยที่สุด (Conservation or Minimum Service) เป็นการช่วยผู้ให้สามารถช่วยตนเองได้มากที่สุดในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ ได้แก่ การสอนหรือแนะนำให้ผู้ใช้อัจฉริยะค้นหาสารนิเทศด้วยตนเอง การแนะนำ การเลือกทรัพยากรสารนิเทศตามหัวข้อที่ต้องการและบอกแหล่งที่จัดเก็บ เป็นต้น

2) การให้บริการอย่างปานกลาง (Moderate or Middling Service) เป็นระดับการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะการให้บริการมีตั้งแต่การสอนและแนะนำวิธีใช้คู่มือช่วยค้นคว้า โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ใช้ค้นหาสารนิเทศที่ต้องการด้วยตนเองจากคำแนะนำนั้น และบางโอกาสบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะเป็นผู้ค้นหาคำตอบให้เองขึ้นอยู่กับนโยบายของห้องสมุดแต่ละแห่ง

3) การให้บริการอย่างมากที่สุด (Liberal or Maximum Service) เป็นบริการสารนิเทศให้ผู้ใช้งាំងรายบุคคลและกลุ่มบุคคลอย่างเต็มที่ มีลักษณะการให้บริการ ได้แก่ แนะนำแหล่งสารนิเทศที่เกี่ยวข้อง บริการค้นหา รวบรวมบทความหรือบรรณานุกรมและตรวจเนื้อหาตามที่ผู้ต้องการ รวมทั้งการรวบรวมเอกสารที่เนื้อหาถูกต้อง เชื่อถือได้พร้อมที่จะใช้ได้ทันที ทั้งจากคู่มือในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันการให้บริการแนวนี้มีแนวโน้มมากขึ้นในห้องสมุดที่ให้บริการสารนิเทศ ซึ่ง แคทซ์ (Katz, 1984 : 59) ได้สรุปเหตุผลที่บรรณารักษ์ต้องบริการตอบคำถามอย่างเต็มที่คือ

3.1) โดยอาชีพแล้ว บรรณารักษ์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการตอบคำถาม อีกทั้งมีความเข้าใจว่าไม่สามารถฝึกรวมผู้ให้บริการแต่ละคนให้มีความรู้ ความเข้าใจและสามารถใช้แหล่งข้อมูลได้ในระยะเวลาอันสั้น

* 3.2) คนส่วนมากต้องการสารนิเทศ มิใช่ต้องการทราบวิธีค้นหา

3.3) บรรณารักษ์ เป็นผู้ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ในการจัดหาสารนิเทศให้แก่ผู้ให้ และมีความรู้ในการรวบรวมและดำเนินการให้มีการใช้สารนิเทศ ดังนั้นผู้ให้ย่อมมีความคิดว่าบรรณารักษ์จะต้องมีความรู้ทุกอย่างเกี่ยวกับห้องสมุดที่จะสามารถช่วยเหลือผู้ให้บริการได้อย่างเต็มที่

3. องค์ประกอบและปัจจัยที่สำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นกระบวนการ (Process) ซึ่งต้องใช้เหตุผลอย่างลึกซึ้ง ดังนั้นจึงต้องเกี่ยวข้องกับขั้นตอนและองค์ประกอบจำนวนมาก ซึ่งสามารถนำมาพิจารณาในการดำเนินงานของบริการนี้ได้แก่

ฮัทชินส์ (Hutchins, 1944 : 40) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตอบคำถาม มี 4 อย่างคือ ผู้ถาม คำถาม บรรณารักษ์ และคำตอบ โดยองค์ประกอบที่เป็นแกนกลางของบริการนี้คือ คำถาม

กุลรัชม์ ภูมิมาส และดวงเนตร เมี้ยวสกุล (2521 : 25-30) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญของบริการด้านนี้คือ หนังสือและวัสดุอ้างอิง ผู้ใช้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

มอนแทก (Montag, 1986 : 37) กล่าวว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพคือ ลักษณะการให้บริการ คุณลักษณะของผู้ใช้บริการ นโยบายและงบประมาณของห้องสมุด และแหล่งทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุด

เฮอนอน และ แมคเคลอ (Hernon and McClure, 1987 : 7) กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า/บริการสารนิเทศของห้องสมุดคือ ทักษะและความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ขนาด ชนิดและการจัดเก็บของคลังทรัพยากรสารนิเทศ รวมถึงการควบคุมทางบรรณานุกรม เครื่องมือช่วยค้น สถานที่ตั้ง บรรยากาศและนโยบายการบริหาร ความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้และปัจจัยอื่น ๆ

ครวส์ (Crews, 1988 : 337-349) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของบริการนี้ คือ ประเภทของห้องสมุด คลังทรัพยากรสารนิเทศ งบประมาณ ผู้ร่วมงาน ระดับการใช้ มาตรฐาน ผู้ใช้บริการ วิธีการให้บริการและคำถาม

เพ็ญศรี กัญสุวรรณ (2532 : 20) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือประสิทธิภาพในการให้บริการ 5 ข้อคือ

1) ความต้องการใช้สารนิเทศที่ถูกต้องแม่นยำ ตรงกับความต้องการ ทันเวลาและตามระดับของความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด

2) ทรัพยากร หมายถึง บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร เทคโนโลยี และความพร้อมในการจัดสรรแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด

3) วิธีการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับผู้ใช้ห้องสมุด

4) วิธีการจัดเก็บและให้บริการสารนิเทศที่เข้าถึงสะดวกรวดเร็ว ทันเวลาและง่ายต่อการใช้

5) ทศนคติของบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคลากรในห้องสมุด ผู้ใช้ห้องสมุดและผู้บริหาร เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยได้สรุปองค์ประกอบ (Elements) สำคัญของบริการนี้ 4 อย่างด้วยกันคือ

1) ผู้ถาม หรือผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้แก่ นักนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ความต้องการของผู้ใช้ประเภทนี้จะมีทั้งให้ช่วยแนะนำการเข้าถึงทรัพยากร ให้ช่วยหาแหล่งความรู้เพื่อตอบปัญหาบางประการและช่วยค้นคว้าหัวข้อเอกสารต่าง ๆ เพื่อช่วยในการเขียนรายงาน วิทยานิพนธ์ หรือช่วยในการเตรียมการบรรยาย และเขียนตำราหรือบทความต่าง ๆ (พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์, 2519 : 26-27)

2) คำถาม เนื่องจากหัวใจของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าคือ “คำถาม” ดังนั้นการหาคำตอบที่ถูกต้องและตรงความต้องการของผู้ถามย่อมเป็นเครื่องชี้ถึงความสำเร็จในการให้บริการ

การแบ่งประเภทคำถาม มีการแบ่งโดยใช้เกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

2.1) พิจารณาเนื้อหาวิชาเป็นหลัก (By Subject) โดยสำรวจคำถามและคำตอบว่า วิชาอะไรเป็นที่สนใจของผู้ถามมากที่สุด เช่น ภูมิศาสตร์ กฎหมาย เป็นต้น (Shores, 1954 : 9)

2.2) พิจารณาประเภทคำถามเป็นหลัก (By Type) (Katz, 1982 : 1 : 10-13) คือ

2.2.1) คำถามแนะแนวทาง เป็นคำถามที่ผู้ถามทราบว่าตนต้องการอะไร ผู้ถามเพียงแต่ต้องการให้บรรณารักษ์ช่วยให้คำแนะนำชี้แจงว่า สิ่งที่ต้องการนั้นอยู่ที่ใด

2.2.2) คำถามที่ต้องการข้อเท็จจริง เป็นคำถามที่ต้องการคำตอบเพียงสั้น ๆ ไม่ต้องการค้นคว้าอย่างลึกซึ้ง บรรณารักษ์จะช่วยหาคำตอบจากหนังสืออ้างอิงที่เกี่ยวข้องให้ผู้ถามเลยทีเดียว

2.2.3) คำถามที่ต้องการค้นคว้าหาข้อเท็จจริงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นคำถามที่ต้องการคำตอบมากไปกว่าข้อเท็จจริงสั้น ๆ เพื่อนำไปสนับสนุนความคิดเห็นในการเขียนรายงาน บรรณารักษ์จะช่วยผู้ถามโดยการหาเรื่องราวพื้นฐานจากหนังสืออ้างอิงและเอกสารอื่น ๆ

2.2.4) คำถามที่ต้องการค้นคว้าและวิจัย เป็นคำถามที่ต้องค้นหาคำตอบข้อเท็จจริงและหลักฐานประกอบการค้นคว้าอย่างลึกซึ้ง จากแหล่งความรู้หลายประเภททั้งที่เป็นหนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไป ตลอดจนวัสดุและเอกสารต่าง ๆ ทั้งในห้องสมุดเองและจากห้องสมุดอื่น ๆ ซึ่งบรรณารักษ์มักจะเป็นผู้ช่วยในด้านรวบรวมบรรณานุกรมและจัดหาหนังสือและเอกสารที่

เกี่ยวข้องให้

2.3) พิจารณาลักษณะและวัตถุประสงค์ของผู้ถาม (Purpose and Inquirer) เป็นหลักโดยผู้ถามที่เป็นนักศึกษา มักมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเขียนรายงาน วิทยานิพนธ์หรือประกอบการเรียนในหลักสูตร ส่วนอาจารย์มักมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการสอนเพื่อใช้ในการเขียนบทความหรือตำรา เป็นต้น

2.4) พิจารณาประเภทของแหล่งคำตอบเป็นหลัก เช่น คำตอบที่หาได้จากสารานุกรม พจนานุกรมหรือหนังสือรายปี เป็นต้น

3) บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Librarian) คือ บรรณารักษ์ผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการดังกล่าวเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดและมีหน้าที่ดำเนินงานและจัดการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ ดังนั้นจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในประสิทธิภาพของบริการนี้ เพราะเป็นตัวกลางสำหรับผู้ใช้ห้องสมุดกับทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด เนื่องจากปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการขึ้นอยู่กับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด และบรรณารักษ์ที่มีคุณสมบัติที่ดี ซึ่งนอกจากเป็นกำลังสำคัญของห้องสมุดแล้ว จะช่วยในการสร้างเจตคติที่ดีแก่ห้องสมุดด้วยเช่นกัน ดังนั้นบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงควรมีคุณสมบัติดังนี้ (อังสนา ดุสิตากร, 2524 : 21-22)

3.1) รักงานบริการ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะช่วยผู้อื่น

3.2) มีความรู้เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงและทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดเป็นอย่างดี ซึ่งจะช่วยให้ค้นหาคำตอบได้อย่างรวดเร็ว

3.3) มีความรู้ในวิทยาการสาขาต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะบรรณารักษ์บริการสารสนเทศในอนาคตต้องเป็นผู้ทรงความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ทั้งแนวกว้างและแนวลึกคือรู้มากและละเอียดลึกซึ้ง อย่างน้อยที่สุดเท่ากับผู้ถามที่มาขอรับบริการ ทั้งต้องสามารถทำการสื่อสารกับผู้ถามอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4) มีความจำดี มีจินตนาการซึ่งจะช่วยให้สามารถค้นหาคำตอบได้หลายแนวทาง

3.5) มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบุคลิกภาพดี มีระเบียบ ช่างสังเกตและรอบคอบ ตลอดจนมีความอดทนพากเพียรและมีไหวพริบดี

3.6) รู้จักปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

ปัจจุบันเนื่องจากเป็นยุคสารสนเทศ ซึ่งมีความก้าวหน้าทางวิชาการหลายสาขาและมีการนำเสนอ ในรูปแบบต่าง ๆ กันอย่างกว้างขวาง ดังนั้นบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วย

การค้นคว้า จึงมิใช่มีความรู้แต่หนังสืออ้างอิงภายในห้องสมุดของตนเท่านั้น แต่ต้องรอบรู้ถึงแหล่งคำตอบภายนอกห้องสมุด วิธีการที่จะจัดหารวบรวมข้อมูลต่าง ๆ และควรมีคุณสมบัติเพิ่มเติมจากเดิม ดังนี้คือ

- 1) มีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลและข่าวสารเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- 2) มีไหวพริบอันดีในการวิเคราะห์ปัญหาว่าควรใช้ทรัพยากรสารนิเทศใดในการตอบคำถาม
- 3) มีความสามารถในการใช้เครื่องมือในการตอบคำถามทั้งที่เป็นหนังสือ ตลอดจนโสตทัศนวัสดุประเภทต่าง ๆ
- 4) นอกจากมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใช้แล้ว ต้องเป็นผู้ที่มีความพยายามในการให้บริการ จนผู้ใช้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

นอกจากคุณสมบัติดังกล่าวแล้ว บรรณารักษ์ผู้ให้บริการด้านนี้จะต้องฝึกฝนทักษะที่จะช่วยให้บริการประสบผลสำเร็จด้วยดี ทักษะเหล่านี้คือ

- 1) ความสามารถที่จะเข้าใจว่า ผู้ถามต้องการอะไร
- 2) ความสามารถในการที่จะวิเคราะห์ แยกประเภทของคำถามเพื่อหาแนวทางตอบให้เหมาะสม
- 3) ความสามารถในการเปลี่ยนความหมายของคำถามให้เข้ากับระบบภาษาของแหล่งที่จะต้องค้นหาคำตอบ เช่น ภาษาที่ใช้ในบัตรรายการโดยเฉพาะบัตรหัวเรื่องหรือในบรรณานุกรมหรือในดรรชนีวารสาร เป็นต้น
- 4) ความสามารถในการตัดสินใจว่าจะค้นหาข้อเท็จจริงจากแหล่งอ้างอิงประเภทใด
- 5) ความสามารถในการประเมินว่าข้อเท็จจริงที่จัดหาให้ผู้ถามนั้นเหมาะสมกับความต้องการของผู้ถามมากน้อยเพียงใด

อย่างไรก็ตามงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะประสบผลสำเร็จ ย่อมต้องมีจำนวนบรรณารักษ์ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับขนาดของห้องสมุด จำนวนผู้ใช้ ลักษณะและธรรมชาติของผู้ใช้ประเภทและจำนวนคำถามที่ใช้มาถาม ระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ หน้าที่ในการให้บริการ (บรรณารักษ์คนหนึ่ง ๆ ควรให้บริการตอบคำถามไม่เกิน 3 ชั่วโมง เพราะอาจจะทำให้เกิดความเมื่อยล้าของสมองได้ ตลอดจนบรรณารักษ์แต่ละคนควรมีเวลาในการเตรียมตัวให้เป็นผู้พร้อมในการตอบคำถาม) นอกจากนั้นควรมีผู้ช่วยบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่ใช่บรรณารักษ์อีกจำนวนหนึ่งเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบริการนี้ (พิมพ์วรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์, 2519 : 21)

4) คำตอบ คือแหล่งสารนิเทศหรือสารนิเทศที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้คำตอบแก่ผู้ถาม ซึ่งคำตอบจะขึ้นอยู่กับลักษณะของคำถามและวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้ (สอางศรี พรสุวรรณ และเพชรภรณ์ พิทยารัฐ, 2532 : 10-11)

4.1) คำถามที่เกี่ยวกับอาคารสถานที่ ที่ตั้งหน่วยงานและทรัพยากรของห้องสมุด การตอบคำถามประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องค้นคว้าจากหนังสือ วิธีแบ่งเบาภาระในการช่วยตอบปัญหาประเภทนี้คือ การจัดทำแผนผัง เป็นต้น

4.2) คำถามในเรื่องทั่ว ๆ ไป เช่น คำถามที่เกี่ยวกับการดำเนินการและการบริหารงานห้องสมุด การยืมหนังสือออกจากห้องสมุด การตอบคำถามประเภทนี้ห้องสมุดสามารถนำมาใช้ปรับปรุงการทำงานของห้องสมุดได้ด้วย

4.3) คำถามที่ค่อนข้างง่าย สามารถตอบได้ทันที บรรณารักษ์อาจใช้ความรู้ที่มีอยู่แล้ว และอาจใช้คู่มือประเภท quick reference หากคำตอบได้ทันที นับเป็นการให้คำตอบสำเร็จรูปที่ผู้ถามสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้เลย

4.4) คำถามที่ต้องค้นคว้าหาคำตอบจากหนังสือเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การตอบคำถามประเภทนี้บรรณารักษ์ ต้องช่วยเหลือแนะแนวทางในการค้นคว้าหาความรู้ในเรื่องที่ผู้ถามนั้น ๆ ต้องการจากหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์และวัสดุที่มีอยู่ในห้องสมุดและนอกห้องสมุด ซึ่งอาจใช้เวลาค้นคว้าไม่เกิน 1 ชั่วโมง หรือเกิน 1 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของคำถาม

4.5) คำถามที่ต้องสอนวิธีใช้บัตรรายการ ทรัพยากร การเขียนบรรณานุกรมและแนะนำการค้นคว้าเบื้องต้น ซึ่งบรรณารักษ์สามารถให้บริการสอนหรือแนะนำการใช้ 2 ลักษณะ คือ สอนเป็นทางการและสอนอย่างไม่เป็นทางการ หัวข้อที่บรรณารักษ์จำเป็นต้องแนะนำ อธิบายหรือสอนให้ผู้ถามรู้จักใช้คู่มือช่วยค้นคว้าประเภทต่าง ๆ มี 3 หัวข้อคือ

4.5.1) สอนการใช้บัตรรายการ

4.5.2) สอนให้เข้าใจวิธีการเขียนบรรณานุกรมและเชิงอรรถ

4.5.3) สอนหรือแนะนำให้ผู้รู้จักการค้นคว้าเบื้องต้น

4. กระบวนการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

กระบวนการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ที่บรรณารักษ์ใช้ในการตอบคำถามโดยเริ่มต้นจากการได้รับคำถามและสิ้นสุดลงเมื่อได้คำตอบ ซึ่งอาจจะไม่มี

คำตอบหรือคำตอบนั้นอาจต้องค้นหาจากห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นต่อไป นั่นคือวิเคราะห์คำถาม คำถามหรือสัมภาษณ์ผู้ใช้และค้นหาคำตอบ อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้ใช้บางคนเข้าใจว่าตนต้องการอะไร แต่อธิบายหรือตั้งคำถามไม่เป็น ตั้งคำถามไม่ถูกต้อง โดยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งผู้ใช้มักตั้งคำถามในเรื่องที่เขารู้มากกว่าไม่รู้ (ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน, 2521 : 12) ดังนั้นบรรณารักษ์จึงต้องมีทักษะในการสื่อสารและบางครั้งต้องเป็นผู้ช่วยย้ำความมั่นใจด้วยการจัดรูปคำถามให้แก่ผู้ใช้ด้วย

โดยทั่วไปแล้วกระบวนการสื่อสารในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มี 3 ส่วนคือ

- 1) ผู้ส่งและผู้รับสาร คือบรรณารักษ์ผู้ให้บริการและผู้ใช้ ซึ่งจะสามารถสื่อสารกันได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับทักษะในการสื่อสาร เจตคติและความรู้ทั้งของบรรณารักษ์และผู้ใช้
- 2) สาร เป็นส่วนสำคัญในการสื่อสาร ได้แก่ เนื้อหาและการนำเสนอ เช่น ภาษาภาพ และสัญลักษณ์ เป็นต้น
- 3) ช่องทางสื่อสารของงานให้บริการ ได้แก่ การรับคำตอบโดยผู้ถามมาถามด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์หรือไปรษณีย์ เป็นต้น

ในการตอบคำถามหนึ่ง ๆ มีหลักสำคัญ 3 ประการ (ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน, 2521 : 12-29) คือ การซักถามเพื่อวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของผู้ถาม การแยกประเภทคำถามหรือปัญหาที่ผู้ถามนำมาถามและการลงมือค้นหาคำตอบ

ขั้นตอนในการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มี 4 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 การรับคำถามและสัมภาษณ์เพื่อได้คำถามที่ตรงความต้องการของผู้ถาม

การซักถามหรือการสัมภาษณ์ผู้ถาม เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบรรณารักษ์ผู้ให้บริการและผู้ถาม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญส่วนหนึ่งที่จะนำความสำเร็จมาให้บริการตอบคำถามและผลจากการซักถามจะช่วยให้บรรณารักษ์รู้จักผู้ถามมากขึ้น รู้ถึงความสามารถในการใช้ห้องสมุดในการค้นคว้าของผู้ถาม ทำให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ถามและทราบรายละเอียดเพื่อใช้เป็นแนวทางไปหาแหล่งคำตอบ ตลอดจนสร้างความมั่นใจและความรู้สึกที่ดีต่อห้องสมุดด้วย

จุดมุ่งหมายพื้นฐานของการซักถามหรือสัมภาษณ์คือ

- 1) เพื่อค้นหาคำตอบเกี่ยวกับรายละเอียดหรือข้อมูลที่ผู้ใช้อาจต้องการสำหรับตอบปัญหาหรือคำถามของผู้ถาม
- 2) ตีความหรือแปลความหมายของคำถามให้กระจ่างว่าหมายถึงอะไร และคำตอบอยู่ในแบบที่ห้องสมุดยอมรับ
- 3) เพื่อค้นหาจำนวนระดับและความยากของแหล่งความรู้ที่จะใช้ตอบคำถาม

จวีลักษณะ บุนยะกาญจน (2521 : 25) ได้สรุปกลวิธีในการวิเคราะห์ตีความหรือแปลความหมายของปัญหาให้กระจ่าง ในกรณีที่ผู้ถามไม่ทราบว่าตนต้องการอะไรแน่ บรรณารักษ์จะต้องตีความหมายของคำให้กระจ่างเพื่อให้สอดคล้องกับแหล่งความรู้ที่จะใช้หาคำตอบให้แก่ คำถามนั้น ๆ ซึ่งสามารถทำได้หลายลักษณะดังนี้

- 1) ตีความหมายของคำถามที่ผู้ถามมีจุดประสงค์ว่าต้องการคำตอบไปทำอะไร
- 2) พิจารณาขอบเขตของคำตอบ
- 3) พิจารณาความเก่าใหม่ของคำตอบ คำถามนั้นต้องการคำตอบจากแหล่งความรู้ใหม่ ๆ ในปัจจุบันหรือต้องการสิ่งที่เป็นประวัติ

- 4) พิจารณาคำที่สำคัญในคำถาม ตรวจดูตัวสะกดให้ถูกต้อง
- 5) พิจารณาเนื้อหาวิชา
- 6) พิจารณาภาษา
- 7) พิจารณาแหล่งความรู้ที่ห้องสมุดมี
- 8) พิจารณาว่าเป็นคำตอบที่ต้องการเครื่องเชื่อมโยงหรือบรรณานุกรมหรือเปล่า สำหรับสาระสำคัญในการซักถามหรือสัมภาษณ์ สรุปได้ดังนี้

- 1) ประเภทของสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น คำจำกัดความ ประวัติ ภาพข่าวเนื้อเรื่อง เป็นต้น

- 2) จำนวนสารนิเทศ เช่น เนื้อเรื่องสั้นหรือเนื้อเรื่องยาว จากทรัพยากรสารนิเทศหลาย ๆ ประเภท เป็นต้น

- 3) การนำสารนิเทศไปใช้ เช่น เพื่อนำไปประกอบการทำรายงาน ทำวิจัยหรือเพื่อหาความรู้ทั่วไป

- 4) ระดับของสารนิเทศ เช่น เป็นบทความง่าย ๆ จนถึงเนื้อหาขั้นสูงสำหรับงานวิจัย

- 5) ผู้ใช้มีสารนิเทศอยู่บ้านแล้วหรือไม่ มีมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้ไม่ค้นคว้าเรื่องที่ซ้ำกัน

- 6) ผู้ใช้ให้เวลาค้นคว้านานเท่าไร ซึ่งมีผลต่อจำนวนสารนิเทศจะค้นคว้ามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระยะเวลา

วิธีการซักถาม สามารถปฏิบัติได้ 3 ประการ (จวีลักษณะ บุนยะกาญจน, 2521 : 15)

- 1) ถามอย่างมีเหตุผลและมีจุดหมาย อย่าถามเพียงเพื่อเป็นการฆ่าเวลา

- 2) ออภัยไหวพริบและความช่างสังเกตประกอบ เพราะคำตอบของผู้ที่มาถามปัญหา อาจคลี่คลายให้บรรณารักษ์ได้ทราบว่า ควรจะค้นคว้าคำตอบอย่างไร

3) ทบทวนความรู้เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงที่น่าจะนำมาตอบปัญหานั้นๆ พร้อมกันไปด้วย
ข้อพึงปฏิบัติในการซักถามหรือสัมภาษณ์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2534 :

337) คือ

1) ควรเริ่มต้นซักถาม เริ่มด้วยเรื่องเบา ๆ เมื่อเห็นว่าผู้ใช้ไม่สับสนทักในการอธิบายพูด
คุยและสังเกตทริยาท่าทางของผู้ใช้เพื่อวิเคราะห์ลักษณะท่าทาง เช่น ความเกรงใจของผู้ใช้ เพื่อ
การซักถามขั้นต่อไป

2) ถือว่าการซักถามเป็นเรื่องส่วนตัวระหว่างผู้ใช้และบรรณารักษ์

3) ให้ความสำคัญกับผู้ใช้

4) ซักถามในประเด็นสาระที่เป็นประโยชน์ต่องานและควบคุมการสนทนาให้อยู่ใน

ขอบเขต

5) ทบทวนคำศัพท์ ตัวสะกดหรือคำที่ไม่รู้ ต้องถามเพื่อความแน่ใจและเข้าใจ

6) ไม่เป็นผู้พูดเพียงคนเดียว ให้ออกาสผู้ใช้พูดและซักถามในจังหวะที่สมควร

7) ไม่รบกวนซักถามผู้ใช้ที่มีที่ท่าว่าต้องการช่วยเหลือตนเอง (บุญศรี ไพรัตน์ และ

เจลิยว พันธุ์สีดา, 2521 : 14)

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดแหล่งคำตอบที่จะค้นหา

การกำหนดแหล่งคำตอบที่จะค้นหาคือการกำหนดการใช้เครื่องมือในการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้า ตลอดจนการกำหนดวิธีการตอบคำถามแต่ละประเภท เพื่อพิจารณาจากคำ
ถามว่าจะหาคำตอบจากแหล่งความรู้ประเภทใด เช่น หนังสืออ้างอิง บัตรรายการ วรรณคดี วารสาร
หนังสือในห้องสมุด เอกสาร วารสาร สิ่งพิมพ์รัฐบาล สื่อโสตทัศนอุปกรณ์ หรือบุคลากรผู้มีความรู้
ในแขนงวิชานั้น ๆ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการค้นหาคำตอบ

หลังจากที่บรรณารักษ์ได้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ถามหรือผู้ใช้จากการ
สัมภาษณ์แล้ว การดำเนินการขั้นต่อไปคือ การค้นหาคำตอบ ซึ่งในบางครั้งก็พบว่าบรรณารักษ์
เกือบจะไม่จำเป็นต้องลงมือค้นหาคำตอบก็สามารถให้คำตอบแก่ผู้ใช้ได้ ทั้งนี้เพราะความรู้ทาง
วิชาชีพที่เกี่ยวกับบรรณานุกรมและแหล่งสารนิเทศต่าง ๆ ผนวกกับประสบการณ์ของบรรณารักษ์
รวมทั้งการมีความจำที่ดีจะช่วยให้บรรณารักษ์สามารถทราบได้ทันทีว่าจะหาคำตอบได้จากที่ไหน
สิ่งที่บรรณารักษ์อาจต้องตัดสินใจมีอยู่เพียงการเลือกแหล่งสารนิเทศที่เหมาะสมกับความต้องการ
ของผู้ใช้เท่านั้น กรอกแกน (Grogan, 1979 : 87)

สำหรับเวลาในการค้นหาคำตอบ ขึ้นอยู่กับปรัชญาการให้บริการของห้องสมุดว่าจะให้
บริการมากน้อยเพียงใด (พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์, 2519 : 33) ซึ่ง Katz (1969 : 51)

กล่าวว่าคำถามแนะแนวทาง บรรณารักษ์ควรใช้เวลาหาคำตอบไม่เกิน 8 นาที แต่ถ้าเป็นคำถามค้นคว้าวิจัย การค้นหาคำตอบก็ย่อมสิ้นเปลืองเวลามากขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศไม่มากและไม่กว้างขวางพอ

การค้นหาคำตอบ ได้มีผู้เสนอแนะไว้หลายแนวทางด้วยกันคือ

กรอกแกน Grogan, 1979 : 91-93) กล่าวถึงการค้นหาคำตอบคือการแปลความหมายของคำถามให้อยู่ในภาษาของระบบห้องสมุด หรือการเชื่อมโยงคำถามกับแหล่งสารนิเทศในห้องสมุด ซึ่งภาษาที่ใช้ในการจัดเก็บของระบบห้องสมุด ได้แก่ หัวเรื่อง (Subject Headings) คำไข (Keywords) คำสำคัญ (Descriptors) และรายการดรรชนี (Indexes) เป็นต้น

วิสิทธิ์ จินตวงศ์ (2521 : 82-86) ได้เสนอวิธีค้นหาคำตอบที่เรียกว่า “กระบวนการสัมภาษณ์ - นึกหาคำตอบ” ซึ่งเป็นกระบวนการวิเคราะห์หรือแปลคำถามออกมาในรูปแบบที่สอดคล้องกับข้อความรู้ในแหล่งต่าง ๆ ซึ่งจะหาคำตอบได้ ได้แก่ การจัดคำถาม สัมภาษณ์และนึกหาคำตอบไปจากเนื้อเรื่องหรือวิชา ขอบเขตของคำถาม จุดประสงค์ของการให้คำตอบ ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ใช้ตอบ สมัยของเนื้อเรื่องที่เป็นคำตอบ ภาษาของสิ่งพิมพ์ และสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ในห้องสมุด

ขั้นตอนที่ 4 การบันทึกคำถามและคำตอบ

การบันทึกคำถามและคำตอบ โดยเฉพาะการจดสถิติบันทึกตัวเลขต่าง ๆ ของงานด้านการบริการตอบคำถาม ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญที่ควรจัดทำขึ้น เพื่อให้เป็นหลักฐานแสดงข้อเท็จจริงของการปฏิบัติงานให้เห็นเด่นชัดขึ้น และสามารถช่วยในการปรับปรุงงานและการให้บริการให้ดีขึ้นได้ ส่วนใหญ่แล้วห้องสมุดจะบันทึกคำถามลงในแบบฟอร์มที่ห้องสมุดแต่ละแห่งได้ออกแบบไว้ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ของห้องสมุดว่าจะนำไปใช้ในประโยชน์ด้านใด และต้องการ รายละเอียดมากน้อยแค่ไหน ดังนั้นจึงปรากฏว่ายังไม่มีแบบฟอร์มสำหรับสำหรับบันทึกคำถามและ คำตอบแบบใดที่เป็นที่ยอมรับให้ใช้ได้แบบเดียวกันหมด (Hallman, 1981 : 257) สำหรับข้อมูลที่นิยมบันทึกลงในแบบฟอร์มตามลำดับดังนี้คือ ประเภทคำถาม วิถีทางของคำถาม คำถามที่เป็นการชี้แนะผู้ใช้ ระยะเวลาที่ให้บริการ ประเภทของห้องสมุด และแหล่งข้อมูลที่ใช้ตอบคำถามและประเภทผู้ใช้ ส่วนข้อมูลที่นิยมบันทึกน้อยที่สุดคือ จำนวนคำถามที่ตอบโดยบรรณารักษ์วิชาชีพและบุคลากรที่มีใช้บรรณารักษ์ (Ciucki, 1977 : 273-283)

ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านั้น มีบางคำถามที่บรรณารักษ์ยังค้นหาคำตอบไม่ได้ซึ่งมีอยู่เสมอนั้น โทมัส (Thomas, 1981 : 124) ได้สรุปสาเหตุไว้ 3 ประการคือ

1) สาเหตุจากบรรณารักษ์ ซึ่งเกิดจากสิ่งต่อไปนี้

1.1) บรรณารักษ์ไม่มีความรู้ในสาขาบางสาขาอย่างดีพอ

1.2) บรรณารักษ์ค้นหาคำตอบไม่ละเอียดพอ และด่วนสรุปว่าไม่อาจหาคำตอบได้

2) สาเหตุจากทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ค้นหาคำตอบ ซึ่งมักพบเสมอในห้องสมุดทุกแห่งทุกประเภท เพราะไม่มีห้องสมุดใดจะมีทรัพยากรสารสนเทศโดยสมบูรณ์ เพื่อหาคำตอบให้ได้ทุกคำถามที่ห้องสมุดได้รับ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากสาเหตุต่อไปนี้

- 2.1) ไม่มีหนังสืออ้างอิงที่จัดทำเพื่อตอบคำถามนั้น
- 2.2) มีหนังสืออ้างอิงที่จะหาคำตอบแต่ห้องสมุดไม่มีหนังสืออ้างอิงเล่มนั้น
- 2.3) หนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ล้าสมัย ไม่สามารถตอบคำถามเนื้อหาใหม่ ๆ ได้
- 2.4) หนังสือเล่มนั้นไม่มีดัชนีเพียงพอที่จะค้นหาคำตอบที่ละเอียดได้
- 2.5) การจัดเรียงหรือการลงรายการข้อความรู้ในหนังสือนั้นไม่เป็นแบบที่จะค้นหาคำตอบได้

2.6) คำถามมีขอบเขตเกินขอบเขตบริการของห้องสมุด

3) สาเหตุจากคำถาม คำถามบางคำถามไม่มีคำตอบที่แน่นอน บางคำถามบรรณารักษ์ทราบตั้งแต่ได้รับคำถามแล้วว่าไม่มีคำตอบที่แน่นอนและคำถามที่ยังค้นหาคำตอบไม่ได้ บรรณารักษ์จึงต้องชี้แจงให้ผู้ถามเข้าใจว่าเหตุใดจึงไม่อาจหาคำตอบได้ และควรบันทึกไว้พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ถามเมื่อค้นหาคำตอบได้แล้ว จึงแจ้งให้ผู้ถามทราบ

5. การคัดเลือกและประเมินคุณค่าหนังสืออ้างอิง

หนังสืออ้างอิงเป็นคู่มือสำคัญของบรรณารักษ์ที่จะช่วยในการตอบคำถาม โดยทั่วไปแล้วหนังสืออ้างอิงประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญคือเป็นหนังสือที่รวมข้อเท็จจริง ซึ่งรวบรวมมาจากแหล่งต่าง ๆ หลายประเภทด้วยกัน ซึ่งเขียนโดยผู้ทรงคุณวุฒิหลายคนเพื่อใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เรียงตามลำดับตัวอักษร ลำดับปี อาจมีดัชนีโดยละเอียดสำหรับค้นหาเรื่องที่ต้องการและมีรายการโยงข้อความไปยังเนื้อความอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย (สุทธิลักษณ์ - อัมพันธ์วงศ์, 2525 : 38) หนังสืออ้างอิงที่เป็นทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่ พจนานุกรม (Dictionaries) สารานุกรม (Encyclopedias) หนังสือรายปี (Yearbooks) หนังสือคู่มือ (Handbooks) นามานุกรมหรือทำเนียบนาม (Directories) อักษรานุกรมชีวประวัติ (Biographical Dictionaries) หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ (Geographical Sources) บรรณานุกรม (Bibliographies) ดรรชนีและสาระสังเขป (Indexes and Abstracts) และหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชา (Subject Reference Books)

การคัดเลือกและประเมินค่าหนังสืออ้างอิง ควรคำนึงถึงหลักสูตรที่เปิดสอน ระดับการศึกษา และลักษณะความสนใจของผู้ใช้ ซึ่งลักษณะทั่วไปของหนังสืออ้างอิงที่ดีคือ

1) มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งพิจารณาจากคุณวุฒิและประสบการณ์ของผู้เขียนและผู้จัดทำ หรือสำนักพิมพ์เป็นเบื้องต้นแล้ว ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและนำไปอ้างอิงได้

2) มีขอบเขตเนื้อเรื่องและหนังสืออ้างอิงประเภทนั้นชัดเจน โดยพิจารณาจากการครอบคลุมเนื้อหา จุดมุ่งหมายการจัดทำ ระยะเวลาที่เนื้อหาสาระนั้นครอบคลุม มีความเหมาะสมสำหรับผู้อ่านระดับใด มีความทันสมัยหรือไม่ และมีความสมบูรณ์ครบถ้วนในเนื้อหาอย่างน้อยเพียงใด

3) มีวิธีเขียนกระชับรัด ตลอดจนมีรูปเล่มที่แข็งแรงคงทน

4) เสนอเรื่องราวที่เป็นข้อเท็จจริงถูกต้องเท่านั้น

5) มีการเรียบเรียงเนื้อหาให้ใช้ง่าย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญและจำเป็นที่จะอำนวยความสะดวกในการใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

6) มีคำแนะนำในการใช้หนังสืออ้างอิงเล่มนั้น ๆ

7) มีลักษณะพิเศษ เช่น มีภาพประกอบที่ดี วรรณศิลป์ละเอียด เป็นต้น

6. ประสิทธิภาพในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ประสิทธิภาพหรือคุณภาพในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ หมายถึง ความสำเร็จในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถของบรรณารักษ์แต่ละคนในการบริการในแต่ละครั้ง โดยพิจารณาจากลักษณะการให้บริการหลาย ๆ ด้าน (ดวงพร กระแสร์เสียง, 2527 : 34-45) เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับข้อมูลได้ตามความต้องการตรงตามวัตถุประสงค์ และในเวลารวดเร็ว (วิสิทธิ์ จินตวงศ์, 2521 : 60) ซึ่งลักษณะการให้บริการ ได้แก่

1) ความสนใจในการให้บริการในคำถามที่ได้รับและสนใจต่อผู้ใช้ โดยใช้กระบวนการสื่อสารด้วยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับรายละเอียดของคำถาม เพื่อจะได้วิเคราะห์หาคำตอบได้ตรงความต้องการ ความสนใจของบรรณารักษ์ที่มีต่อผู้ใช้นับว่ามีความจำเป็นมาก เพราะหน้าที่บรรณารักษ์ฝ่ายนี้ก็คือ รู้จักวิธีขจัดความเกรงใจของผู้ถามหรือผู้ใช้และคอยช่วยเหลือผู้ใช้อย่างเต็มที่

2) ความพยายามให้บริการและความรวดเร็วในการให้คำตอบโดยการรวบรวมสารนิเทศให้ผู้ใช้ตามความต้องการในเวลาอันน้อยที่สุด นอกจากนั้นส่งเสริมให้มีความสะดวกในการ

ให้บริการมากขึ้น

3) วิธีการให้บริการ คือ การจัดการสื่อสารระหว่างผู้ใช้และบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ โดยการช่วยเหลือโดยตรงตามนโยบายระดับการช่วยเหลือของห้องสมุด

4) คุณภาพคำตอบ นั่นคือคำตอบที่บรรณารักษ์ให้แก่ผู้ใช้ต้องมีความถูกต้องเป็นจริง และเชื่อถือได้ โดยบรรณารักษ์จะต้องมีทักษะในการพิจารณาความต้องการของผู้ใช้และสามารถจัดขอบเขตของคำถามได้รวดเร็ว ซึ่งพิจารณาจากขั้นตอนในการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์และความถูกต้องของแหล่งสารสนเทศที่บรรณารักษ์ระบุให้

ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สามารถพิจารณาได้จากการให้บริการของผู้ให้บริการ ความเหมาะสมสมบูรณ์ ถูกต้องและคุณค่าของสารสนเทศ ตลอดจนแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้แก่ผู้ใช้

ดังนั้นประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถาม พิจารณาได้จากความสามารถในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (ดวงพร กระแสร์เสียง, 2527 : 38)

- 1) ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้ในด้านความต้องการของผู้ใช้
- 2) ความสามารถในการวิเคราะห์คำถาม
- 3) การตัดสินใจได้ดีเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้
- 4) ความพยายามในการค้นหาสารสนเทศหรือนำผู้เชี่ยวชาญให้แก่ผู้ใช้ได้อย่าง

รวดเร็ว ประหยัดเวลาให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด

- 5) การติดตามผลว่าคำตอบที่ให้ถูกต้องหรือไม่
- 6) ความถูกต้องและจำนวนของแหล่งทรัพยากรสารสนเทศหรือสารสนเทศที่ระบุให้

ตรวจสอบได้ และสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้

ข้อแนะนำที่จะช่วยบรรณารักษ์ตอบคำถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์, 2519 : 40)

- 1) อย่าเพิ่งเสียกำลังใจเมื่อหาคำตอบไม่ได้ในทันที
- 2) อย่าเพิ่งรีบบอกผู้ถามว่าไม่สามารถหาคำตอบให้ได้ ก่อนที่จะสำรวจหาข้อเท็จจริงจากห้องสมุดอื่นหรือจากผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้น ๆ
- 3) ควรเลือกแหล่งความรู้ที่มีเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสำคัญ ๆ และมีเนื้อหาข้อเท็จจริงไม่ซ้ำกัน
- 4) พยายามตอบคำถามทุกคำถามโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

- 5) พยายามกระตุ้นให้มีการใช้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์ เพื่อความสะดวกรวดเร็วและทุ่นเวลาในการเดินทาง
- 6) พยายามหาวิธีการหรือทำการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้ทราบว่าห้องสมุดและบริการตอบคำถาม มีวัตถุประสงค์อะไรบ้างที่เป็นประโยชน์
- 7) พยายามรวบรวมแหล่งความรู้ต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ใช้อ้างอิงเมื่อคราวจำเป็น
- 8) ต้อนรับคำถามทุกคำถามด้วยความยินดี แม้ว่าจะไม่เคยได้ยินหรือไม่เข้าใจปัญหา นั้น ๆ มาก่อนเลยก็ตาม

7. การวัดและประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ห้องสมุดที่ดีโดยทั่วไปย่อมจัดให้มีการวัดและการประเมินผลงานด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดเป็นครั้งคราวเพื่อตรวจสอบดูว่า ผลงานที่ได้ปฏิบัติมานั้นบรรลุผลตามจุดหมายที่วางไว้มากน้อยเพียงใด เพื่อสามารถนำไปปรับปรุงให้ดีขึ้น สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าก็เช่นกัน ควรจัดให้มีการวัดและประเมินผลขึ้นเพื่อเหตุผลดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อวิเคราะห์ว่าการดำเนินงานและการให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ได้ผลตามจุดหมายที่วางไว้หรือไม่
- 2) เพื่อวิเคราะห์ให้เห็นปัญหาด้านต่าง ๆ ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 3) เพื่อวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในการจัดและการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 4) จากสถิติต่าง ๆ ที่ได้จัดเก็บบันทึกไว้จะช่วยในด้านการกำหนดจำนวน

บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน ตลอดจนงบประมาณในการจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศต่อไป เพื่อให้บริการได้อย่างเหมาะสมและสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานและขยายขอบเขตของงานบริการให้สมความมุ่งหมายที่ห้องสมุดวางไว้

ขั้นตอนการวัดและประเมินผลประกอบด้วย การตั้งวัตถุประสงค์ การกำหนดวิธีการประเมินโดยการเปรียบเทียบกับมาตรฐาน การศึกษาวิธีประเมินผลและเลือกเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์สรุปผล

การกำหนดให้มีการประเมินผลในการดำเนินงานขึ้นอยู่กับเจตคติของบุคลากรที่จะร่วมดำเนินการ ความรู้และความชำนาญ ค่าใช้จ่ายและระยะเวลาที่จะดำเนินการ การริเริ่มดำเนินการควรกำหนดผู้รับผิดชอบซึ่งอาจเป็นบุคลากรในหน่วยงานและมีที่ปรึกษาการประเมินผลซึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือทั้งจากผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้

การตั้งวัตถุประสงค์ในการประเมินผล เป็นการกำหนดผลที่ต้องการ ซึ่งควรมีเกณฑ์มาตรฐานที่จะเปรียบเทียบได้ อาจโดยการจัดทำมาตรฐานตามลักษณะงานที่ต้องการหรือโดยใช้มาตรฐานสากลและมาตรฐานทางวิชาชีพ

การศึกษาวิธีประเมินผลและเลือกเครื่องมือในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์และสรุปผล เป็นการเลือกวิธีทางสถิติที่จะนำมาใช้ในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปสาระสำคัญของ การประเมินผล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลโดยทั่วไป ได้แก่ วิธีสัมภาษณ์ สังเกต สัมภาษณ์ ความ คิดเห็น สุ่มตัวอย่าง ใช้แบบสอบถาม และเก็บสถิติ

วิธีการวัดผลและประเมินผลงานบริการตอบคำถาม อาจทำได้หลายวิธีคือ (พินิตพรพน ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์, 2519 : 44-46)

1) การเก็บสถิติของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่

1.1) สถิติการตอบคำถาม อาจแยกเป็นประเภทเพื่อให้เห็นตัวเลขในการให้บริการ อย่างชัดเจนขึ้น เช่น สถิติตอบคำถามประเภทแนะแนวทาง คำถามที่ต้องใช้การค้นคว้า คำถาม ทางโทรศัพท์ และคำถามทางไปรษณีย์ เป็นต้น นอกจากนี้บรรณารักษ์ควรจัดบันทึกคำถามที่ตอบ ยากและใช้เวลาค้นคว้าเพื่อช่วยในการค้นคว้าต่อไป

1.2) สถิติผู้ให้บริการตอบคำถาม เพื่อทราบประเภทและลักษณะของผู้ใช้ ตลอดจน วัตถุประสงค์ในการใช้ เพื่อสามารถปรับปรุงแก้ไขและประชาสัมพันธ์ให้มีการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

2) การวัดผลและประเมินผลของจำนวนและคุณภาพของทรัพยากรสารนิเทศ ห้องสมุดที่ใช้ในการอ้างอิง (Reference Collection) ว่ามีจำนวนพอเพียงเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ ห้องสมุดหรือไม่ และช่วยในการตอบคำถามได้มากเพียงใด เป็นต้น

3) การใช้แบบสอบถามผู้ที่มาใช้บริการตอบคำถาม โดยใช้แบบสอบถามมี รายละเอียดเป็นไปในด้านการประเมินผลความกระตือรือร้น ประสิทธิภาพของการทำงาน ความรู้ ความสามารถในการค้นคว้าและทัศนคติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และบรรณารักษ์บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นอกจากนี้ควรมีหัวข้อสำคัญอื่น ๆ เช่น เหตุผลของการให้บริการ จำนวนทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดที่ใช้อ้างอิง และสถานภาพของผู้ใช้ห้องสมุด เป็นต้น

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2526 : 34-47) ได้กล่าวถึงการวิจัยประเมินผลในบริการตอบ คำถามว่า เพื่อต้องการหาคำตอบประกอบด้วยองค์ประกอบ (Elements) สำคัญ 4 อย่างด้วยกัน คือ

- 1) ผู้ใช้ถามคำถามอะไร
- 2) ผู้ใช้ได้คำตอบอะไรหรือบรรณารักษ์ตอบอะไร

- 3) คำตอบที่ผู้ใช้ได้รับถูกต้อง สมบูรณ์และได้รับในเวลาที่รวดเร็วเพียงใด
- 4) ผู้ใช้พอใจกับคำตอบที่ได้รับหรือไม่

ส่วนแนวทางและวิธีศึกษาบริการตอบคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลข้างต้นมีหลายวิธีดังนี้คือ
วิธีที่หนึ่ง สัมภาษณ์ผู้ใช้ก่อนออกจากห้องสมุดว่า

- 1) ผู้ใช้ถามคำถามอะไร
- 2) ได้คำตอบอะไร ใครเป็นผู้ช่วยหาคำตอบ หรือหาคำตอบด้วยตนเอง ถ้าหาพบเอง

หาพบที่ใด และใช้แหล่งข้อมูลใดในการค้น

วิธีนี้มีข้อจำกัดบางประการเพราะผู้ใช้อาจจำคำถามไม่ได้แม่นยำ หรืออาจไม่สามารถระบุคำถามเหมือนกับที่มีอยู่ในใจก่อนที่จะเข้าใช้ห้องสมุด

วิธีที่สอง สัมภาษณ์ผู้ใช้ก่อนเข้าใช้ห้องสมุด ขอให้ผู้ใช้ระบุคำถามที่ต้องการหาคำตอบ และขอให้ส่งคืนผู้วิจัยก่อนออกจากห้องสมุด วิธีนี้จะสามารถเลี่ยงข้อจำกัดในวิธีที่หนึ่งได้ แต่จะมีข้อจำกัดบางประการคือผู้ใช้รู้ว่าตนถูกสัมภาษณ์เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย จึงอาจมีพฤติกรรมบางประการต่างจากปกติ ในขณะที่เดียวกันเจ้าหน้าที่ห้องสมุดก็รู้ว่าตนเองกำลังถูกศึกษา จึงอาจปฏิบัติงานไม่เหมือนสภาพการณ์ปกติ นอกจากนั้นปัญหาที่สำคัญที่สุดคือผู้วิจัยยากที่จะตัดสินใจว่าคำตอบที่ผู้ใช้ได้ไปนั้นถูกต้องสมบูรณ์เพียงใด

วิธีที่สาม การประเมินผลหรือคำตอบที่ผู้ใช้ได้รับในเชิงคุณภาพว่าถูกต้องสมบูรณ์เพียงใด โดยขอให้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคำถามและคำตอบที่ผู้ใช้ได้รับและขอให้ลงมติ แต่วิธีนี้ยังคงมีข้อจำกัด กล่าวคือ ถ้าพิจารณาความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบแต่ละคำตอบจะต้องมีการตรวจสอบค้นคำตอบจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้เวลาและแรงงานมาก

วิธีที่สี่ การสร้างแบบทดสอบเพื่อวัดประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่เลียนแบบสภาพการณ์ทำงานปกติ วิธีนี้เป็นอิสระจากผู้ใช้ห้องสมุด กล่าวคือผู้วิจัยจะสร้างแบบทดสอบสารนิเทศให้ผู้ใช้ตามความต้องการในเวลาอันน้อยที่สุด นอกจากนั้นส่งเสริมให้มีความสะดวกในการประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ คำถามเหล่านี้อาจเป็นคำถามธรรมดาที่ห้องสมุดมักได้รับหรือเป็นคำถามที่ห้องสมุดประเภทเดียวกัน ขนาดใกล้เคียงกันได้รับ

การใช้แบบทดสอบอันประกอบด้วยคำถามวัดประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามปรากฏว่าเป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมซึ่งอาจใช้การวิจัย 2 แบบด้วยกัน คือ ผู้วิจัยขอให้บรรณารักษ์ตอบรับว่ายินดีที่จะช่วยเหลือการวิจัยครั้งนี้ กับงานวิจัยที่ศึกษาโดยบรรณารักษ์ไม่รู้ตัวและระแวงว่าตนกำลังถูกศึกษา เป็นต้น

นอกจากนี้ ลินดา อัลสัน (Linda Olson อ้างอิงโดย ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2530 : 28-30) ได้ออกแบบประเมินบรรณารักษ์บริการตอบคำถามเป็นรายบุคคล (Personnel Accountability Form) ซึ่งออกแบบเพื่อประยุกต์ใช้กับห้องสมุดสถาบันการศึกษาขนาดกลาง โดยใช้วิธีวัดผลหลายวิธี ซึ่งค่อนข้างยากและเสียค่าใช้จ่ายสูง ได้แก่

1) การประเมินคำตอบของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามพร้อมทั้งการ

ซักถามคำถามต่าง ๆ โดยไม่ให้บรรณารักษ์รู้ตัว โดยกำหนดให้ผู้ใช้ซึ่งไม่เคยรู้จักบรรณารักษ์มาก่อนติดต่อทางโทรศัพท์หรือติดต่อโดยส่วนตัวเพื่อขอให้บรรณารักษ์ค้นหาคำตอบสำหรับคำถาม 10 ข้อ ต่อบรรณารักษ์หนึ่งคน ในช่วงเวลาที่กำหนด วิธีนี้มีปัญหาหลายเรื่องเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการวางแผนการใช้อุปกรณ์ การหากกลุ่มตัวอย่างและการดำเนินการขั้นตอนที่วางไว้โดยไม่ให้บรรณารักษ์รู้ตัวว่ากำลังถูกทดสอบ ความยุ่งยากจะเพิ่มขึ้นเมื่อบรรณารักษ์ทราบว่ากำลังถูกทดสอบ อันเป็นผลทำให้ผลการทดสอบขาดความเชื่อมั่น

2) การทดสอบแบบเปิดเผยเพื่อวัดปฏิกริยาตอบสนองต่อคำถามของ

บรรณารักษ์ โดยกำหนดให้บรรณารักษ์ค้นหาคำตอบสำหรับคำถาม 50 ข้อ ภายในเวลา 1-4 ชั่วโมง การทดสอบวิธีนี้ยากตรงที่ไม่สามารถบอกได้ว่าวิธีดำเนินการให้บริการและระดับความพยายามของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม เมื่อไม่ได้อยู่ในระหว่างการทดสอบจะปฏิบัติเช่นเดียวกันหรือไม่ ดังนั้นการทดสอบแบบนี้ไม่สามารถวัดพฤติกรรมปกติของบรรณารักษ์ได้

นอกจากนี้มีการใช้แบบฟอร์มที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน ประเมินการปฏิบัติงานบริการตอบคำถาม ได้แก่

1) มาตรฐานวัดลักษณะถาวร (Trait - based Scales) ซึ่งได้แก่ การวัดเกี่ยวกับคุณลักษณะถาวรของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม เช่น ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ การเป็นผู้นำ ความร่วมมือ ความคิดสร้างสรรค์ คุณภาพและปริมาณของงาน ฯลฯ

2) มาตรฐานวัดพฤติกรรม (Behaviorally Anchored Rating Scales) ซึ่งการวัดพฤติกรรมนี้ทำให้ทราบระดับการปฏิบัติงานที่แสดงถึงพฤติกรรมที่มีต่องานอื่น ๆ ได้แก่ การวัดลักษณะในการสัมภาษณ์ โดยวัดออกเป็น 3 ระดับคือ ดี ปานกลาง ไม่ดี ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้และความอดทนของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามในการฟังคำขอผู้ใช้ระหว่างการซักถาม

8. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าฝ่ายหอสมุด เป็นส่วนหนึ่งของงานบริการ จัดให้มีขึ้นพร้อมกับการจัดตั้งและเปิดบริการอย่างเป็นทางการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2516 เป็นต้นมา โดยมีวัตถุประสงค์ให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดอย่างสะดวก รวดเร็ว โดยยึดนโยบายการให้บริการแบบอนุรักษ์นิยมหรือให้ผู้ใช้รู้จักช่วยเหลือตนเองในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมากที่สุด ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกต่อการบริหารงานของฝ่ายห้องสมุดส่วนรวมคือ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ประหยัดเวลาในการทำงานของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ตลอดจนทำให้สามารถบริการแก่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้เท่าเทียมกัน (อัญชลี กล้าเพชร, 2534 : 45-48)

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าฝ่ายหอสมุด จัดตั้งอยู่บริเวณชั้น 2 ของอาคารสำนักวิทยบริการ โดยมีบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ 2 คน และมีเจ้าหน้าที่ประจำ 1 คน มีโทรศัพท์ในการติดต่อกับผู้ใช้และประสานงาน นอกจากนี้ยังให้บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น ERIC เป็นต้น โดยให้บริการทุกวันทั้งในเวลาราชการและนอกเหนือเวลาราชการ ซึ่งมีบรรณารักษ์หมุนเวียนมาให้บริการทุกวัน

ประเภทของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ฝ่ายหอสมุดจัดขึ้นเพื่อให้บริการผู้ใช้มีทั้งหมด 13 ประเภทคือ

- 1) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม เพื่อใช้เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ในการตอบคำถามสำหรับผู้ใช้ที่มีปัญหาหรือมีคำถามนั้น เมื่อบรรณารักษ์ค้นหาคำตอบให้ตรงความต้องการของผู้ใช้แล้วจะบันทึกการให้บริการตอบคำถามลงในแบบฟอร์มคำถามคำตอบและเก็บสถิติทุกครั้ง
- 2) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ที่สามารถถามคำถามได้โดยไม่ต้องมาถามด้วยตนเอง
- 3) บริการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการติดต่อขอยืมหรือขอถ่ายเอกสารของห้องสมุดอื่น ๆ สำหรับค่าใช้จ่ายในการติดต่อฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีเป็นผู้รับผิดชอบและผู้ใช้จะจ่ายเฉพาะค่าถ่ายเอกสารที่ต้องการเท่านั้น
- 4) บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยช่วยในการค้นข้อมูลบรรณานุกรมตามชื่อเรื่องและหัวเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์มากเป็นการช่วยประหยัดเวลาของผู้ใช้ และบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

- 5) บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ โดยการรวบรวมชื่อหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น ๆ เช่น วารสาร จุลสาร โสตทัศนวัสดุที่น่าสนใจ ซึ่งบรรณารักษ์คาดหวังว่าจะมีประโยชน์ต่อผู้ใช้ส่วนใหญ่ เพื่อประโยชน์ในการประกอบการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษา ตลอดจนการเตรียมการสอนและวิจัยของอาจารย์และผู้สนใจทั่วไป
- 6) บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถติดตามต้นฉบับได้ และเป็นบริการที่ให้ความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าวิจัยอย่างมาก
- 7) บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์ และงานวิจัย ซึ่งนับเป็นบริการสำคัญบริการหนึ่งในการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุด
- 8) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล เป็นบริการที่มุ่งให้ผู้ใช้ได้รู้จักวิถีใช้ห้องสมุดที่ถูกต้อง โดยเฉพาะผู้ใช้ที่ยังไม่เคยใช้หรือรู้จักฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของผู้ใช้นั้นเอง
- 9) บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารนิเทศในเรื่องที่ต้องการจากหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง
- 10) บริการแนะนำวิถีใช้เครื่องช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรบรรณานุกรมและวารสาร เป็นต้น ซึ่งจะอำนวยความสะดวกในการค้นหาสารนิเทศได้ด้วยตนเอง
- 11) บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ โดยบรรณารักษ์จะคัดเลือกหนังสือใหม่ที่น่าสนใจมาจัดทำบรรณนิทัศน์และนำไปจัดแสดงไว้ในตู้นิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับทราบและติดตามต่อไป
- 12) บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ เช่น วันเด็กแห่งชาติ วันเฉลิมพระชนมพรรษา วันมหิดล และงานสัปดาห์ห้องสมุด เป็นต้น ซึ่งอาจมีกิจกรรมประกอบการจัดนิทรรศการ ได้แก่ การเล่นเกม การฉายภาพยนตร์ การเล่นเกม เป็นต้น สำหรับระยะเวลาในการจัดประมาณ 2 สัปดาห์ บริการประเภทนี้นับว่ามีประโยชน์มากและสามารถดึงดูดความสนใจให้ผู้ใช้มาใช้บริการห้องสมุดมากขึ้น
- 13) บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ โดยทำหน้าที่คัดเลือกและจัดหาร่วมกับงานพัฒนาทรัพยากร เพื่อให้ผู้ใช้รับสารนิเทศที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ การศึกษาลักษณะการให้บริการ ความต้องการและความตระหนักในการใช้บริการ ตลอดจนสภาพปัญหาต่าง ๆ

การศึกษาการวิเคราะห์คำถาม - คำตอบ

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ

งานวิจัยเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ.

เคนเนดี

1. การศึกษาลักษณะการให้บริการ ความต้องการและความตระหนักในการใช้บริการ ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ

ลอร์สัน (Lawson, 1972 : 5254-A) ได้ทำการวิจัยบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยฟลอริดา และเอ็มโมรี (Reference Service in University Libraries Two. Case Studies) จุดมุ่งหมายเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ากับวัตถุประสงค์และหน้าที่ของบริการดังกล่าว และศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการโดยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถาม ผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์บริการด้านนี้ ผลการวิจัยพบว่า งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดทั้ง 2 แห่งนั้น มีวัตถุประสงค์สอดคล้องและสนับสนุนกับระบบการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย ความสำเร็จในการให้บริการส่วนใหญ่มีประโยชน์มากสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และพบว่างานในบริการนี้ที่ต้องปฏิบัติโดยผู้ที่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์มีน้อยกว่าครึ่งหนึ่งของงานทั้งหมด นอกจากนี้มีการเสนอแนะให้มีการแก้ไขวัตถุประสงค์และลักษณะการให้บริการ ตลอดจนบทบาทของบรรณารักษ์ให้ชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้น

ธิดา โทธิทุกกณะ (2515) ศึกษาสภาพและปัญหาของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา ผลการศึกษพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการให้บริการคือ ตู้บัตรรายการ หนังสือและวัสดุอ้างอิง ทรัพยากร บรรณานุกรม จุลสาร กฤตภาค โทรทัศน์และเครื่องถ่ายเอกสาร ประเภทของบริการที่จัดทำ ได้แก่ บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ ทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ การสอนวิธีใช้ห้องสมุด เป็นต้น ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ได้แก่ สถานที่ไม่เหมาะสม คับแคบและไม่

สะดวก หนังสืออ้างอิงมีไม่เพียงพอกับความต้องการ บุคลากรให้บริการมีน้อยเกินไป ผู้ใช้ห้องสมุดไม่เข้าใจวิธีใช้ห้องสมุด และช่วงเวลาที่ให้บริการน้อยเกินไป

โรเบิร์ต (Roberts, 1972 : 47-49) ได้สำรวจการใช้ห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัย แลงคาสเตอร์ ประเทศอังกฤษของอาจารย์ในปี คริสต์ศักราช 1972 ผลการวิจัยพบว่า มีปริมาณการใช้บริการน้อย เนื่องจากอาจารย์มีความสนใจในการค้นคว้าน้อยกว่าบุคลากรที่อยู่ในวงการอุตสาหกรรม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดประสงค์ในการใช้ห้องสมุดของแต่ละบุคคลมีผลต่อความตระหนักในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดด้วยเช่นกัน

ในปีเดียวกัน สวูปและแคทเซอร์ (Swope and Katzer, 1972 : 161-166) ศึกษาสาเหตุที่ไม่มาตามคำถามของนักศึกษา มหาวิทยาลัยซีราคิวส์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่านักศึกษาร้อยละ 41 เป็นผู้ที่มีการถาม และจากร้อยละ 65 ของผู้ที่มีคำถามนั้น มักจะไม่ถามบรรณารักษ์แต่จะถามเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน เพราะไม่พอใจในการให้บริการของบรรณารักษ์ครั้งก่อน ๆ โดยมีความรู้สึกว่าเป็นคำถามที่ง่ายเกินกว่าจะขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์และเกรงว่าจะเป็นการรบกวนบรรณารักษ์ เป็นต้น

บูเชอร์, มูโนส, เพนต์ัน และเลเดอร์แมน (Boucher, 1976 : 27-32 ; Munoz, 1977 : 220-224 ; Penton, 1981 : 85-87 ; Lederman, 1981 : 282-393) ได้ศึกษาการใช้บริการตอบคำถามของผู้ใช้บริการ โดยพบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้ที่มีคำถามไม่กล้าถามบรรณารักษ์โดยตรง เพราะเกรงว่าจะเป็นการรบกวนบรรณารักษ์ นอกจากนั้นยังขาดความเชื่อมั่นในตนเอง กลัวการสัมภาษณ์จากบรรณารักษ์ เป็นต้น ผู้วิจัยจึงเสนอข้อแนะนำว่า บรรณารักษ์ควรมีเทคนิคในการสัมภาษณ์หรือซักถามผู้ใช้อย่างเป็นกันเองให้มากที่สุด และเพื่อให้มีผู้ถามคำถามมากยิ่งขึ้นบรรณารักษ์จำเป็นต้องใช้การสื่อสารแบบอวัจนะประกอบขณะให้บริการ ได้แก่ การผงกศีรษะ การแสดงออกทางสีหน้าที่เต็มใจให้บริการ การกวักมือ ตลอดจนการเคลื่อนไหวทางร่างกายที่จะช่วยให้กระบวนการสื่อสารระหว่างผู้ถามและบรรณารักษ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ลารี ดีน ลาราสัน (Larason, 1973 : 4824-A) ทำการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อสภาพที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับบริเวณที่ตั้ง กฎเกณฑ์ต่าง ๆ และปัญหาในการใช้บริการ ตลอดจนวิธีจูงใจให้มีการใช้บริการมากขึ้น ผลการวิจัยพบว่าที่ตั้งของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มักอยู่ในที่ติดต่อไม่สะดวก วิธีการค้นคว้ายุ่งยากซับซ้อนและมีกฎเกณฑ์มาก นอกจากนี้ยังพบปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่ใช้อ้างอิงในสาขาที่ต้องการ

ต่อมา เฮอรันอน และดูรานซ์ (Heron, 1977 : 132 : Durance, 1986 : 56-57) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเข้าใจของนักศึกษาในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีต่อบรรณารักษะวิชาชีพ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์และนักศึกษาช่วยงานห้องสมุด ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่าง วิธีดำเนินงานวิจัย ช่วงเวลาที่ทำการวิจัย ตลอดจนสถานที่ในการวิจัยแตกต่างกัน แต่ผลการวิจัยสอดคล้องกันคือ นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่สามารถแยกความแตกต่างของผู้ให้บริการทั้ง 3 กลุ่มนี้ได้ เพียงแต่ให้ข้อสังเกตว่าบรรณารักษะวิชาชีพมักเป็นผู้ที่มีอายุมากที่สุด มีความรู้มากที่สุด และมักนั่งอยู่ด้านหลังโต๊ะทำงาน ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์และนักศึกษาช่วยงานในห้องสมุดมักมีอายุน้อยลงมาตามลำดับ เป็นต้น

ทัศนาศา ชาญพล (2520 : 121, 163, 201) ได้ศึกษาการให้บริการห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง และ สุภาภรณ์ สังข์ศรี (2522 : 108, 110, 112) สำนวจการให้บริการสำนักบรรณสาร การพัฒนาของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการวิจัยสอดคล้องกันคือ ผู้ใช้บริการเห็นว่างานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นงานที่สำคัญอย่างหนึ่งของห้องสมุด โดยอาจารย์มีวัตถุประสงค์เพื่อการค้นคว้าในการเขียนตำราและเตรียมการสอนตามลำดับ ส่วนนักศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อหาความรู้ทั่วไปและประกอบการเรียน นอกจากนี้ผู้วิจัยทั้ง 2 ได้เสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวนบุคลากร โดยจัดบรรณารักษะที่มีความรู้และความสามารถ ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเต็มใจให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยเฉพาะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บุคลากรผู้ให้บริการควรนั่งประจำที่โต๊ะบริการตลอดเวลา ถ้ามีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานอื่น ควรเขียนใบบอกไว้ นอกจากนี้ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ควรให้ผู้ใ้ย่นคอยนานเกินไป

เนลสัน (Nelson, 1973 : 268 - 275) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความตระหนักและเจตคติของอาจารย์ที่มีต่อการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด 6 แห่ง ในแคลิฟอร์เนีย โดยสุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 จากจำนวนอาจารย์ที่ปฏิบัติการเต็มเวลา พบว่าอาจารย์มีความตระหนักในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ เพียงร้อยละ 50 ของบริการทั้งหมด และมีความต้องการบรรณารักษะผู้ให้บริการที่ได้รับการฝึกฝนให้มีความรู้ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดมาแล้วเป็นอย่างดี นอกจากนี้ห้องสมุดและบรรณารักษะควรหาช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารห้องสมุดให้อาจารย์ได้ทราบโดยทั่วถึง และได้มีการศึกษาวิจัยลักษณะคล้ายคลึงกันในปี ค.ศ. 1977 โดยแซนด์ค็อก (Sandock, 1977 : 284 - 296) ซึ่งศึกษาความตระหนักในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของนักศึกษามหาวิทยาลัยชิคาโก ด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์โดยการสุ่มตัวอย่างนักศึกษา 124 คน และพบว่าร้อยละ 18 ไม่ทราบว่า

ห้องสมุดมีบริการนี้และร้อยละ 34 ไม่เคยใช้บริการนี้เลย สำหรับความตระหนักถึงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่ละประเภทมีประมาณ 3 ใน 4 ของจำนวนนักศึกษาที่เป็นประชากร และสรุปว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยชิดาโกขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างห้องสมุดกับนักศึกษาผู้ใช้บริการ และในด้านความตระหนักการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านี้ ทิววรรณ กาลกฤษณ์ (2528 : บทคัดย่อ) ก็ได้ศึกษาความตระหนักของอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในเรื่องบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสภาพการใช้บริการ ทักษะคติ ความต้องการและความพึงพอใจของอาจารย์ที่บริการนี้ ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่เห็นว่าบริการด้านนี้เป็นประโยชน์มากต่อการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและมีความตระหนักในบริการตอบคำถามที่ได้ะบริการระดับปานกลาง อาจารย์มีการใช้บริการนาน ๆ ครั้งโดยร้อยละ 77.6 มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการสอน สำหรับสาเหตุที่อาจารย์บางท่านไม่ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ผู้ใช้บริการเพราะเห็นว่าขอบเขตแหล่งทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนจำกัดไม่ลึกซึ้งพอ และรู้สึกเกรงใจบรรณารักษ์หรือบรรณารักษ์มีท่าทีไม่เป็นมิตร เป็นต้น

กรรณิการ์ สุวรรณเมธา (2524 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร โดยวิเคราะห์และเสนอผลงานวิจัยในรูปแบบของร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของธิดา โทธิทุกณะ คือ อาจารย์และนักศึกษาลูกส่วนใหญ่ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการโดยอาศัยเครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด โดยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วยตนเองร้อยละ 98.21 ปัญหาที่พบคือที่นั่งสำหรับค้นคว้าไม่เพียงพอ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดโดยเฉพาะหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาที่เป็นภาษาไทยยังมีน้อย อุปกรณ์ให้ความสะดวกในการค้นคว้ามักจำกัด และช่วงเวลาในการให้บริการน้อยเกินไป สำหรับความต้องการของผู้ใช้ต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านั้น พบว่า อาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น จัดบริการถ่ายเอกสารและจัดเนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้าเป็นสัดส่วน โดยเฉพาะส่วนนักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะหนังสืออ้างอิงภาษาไทย และจัดบริการค้นหาเอกสารเพื่อการศึกษาและวิจัย เป็นต้น นอกจากนั้นผู้วิจัยได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์งานบริการนี้ด้วยวิธีการต่าง ๆ อย่างจริงจังและสม่ำเสมอ

ต่อมา นภลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาในการให้บริการ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษา 576 คน ในปีการศึกษา 2529 พบว่า นักศึกษาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพียงร้อยละ 18.20 ซึ่งเป็นนักศึกษาสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุด รองลงมาคือ นักศึกษาศาสาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพตามลำดับ ความถี่ในการใช้บริการมีนาน ๆ ครั้งคือน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้แตกต่างกัน นั่นคือมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนมากที่สุด รองลงมาคือค้นคว้าเพื่อประกอบการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด สำหรับความพึงพอใจในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภทส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง โดยนักศึกษาต่างสาขาวิชาที่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาทุกสาขาวิชาเห็นความสำคัญของบริการทุกประเภทว่ามีประโยชน์ ส่วนปัญหาที่นักศึกษาพบเมื่อใช้บริการส่วนใหญ่ ได้แก่ ความบกพร่องในการให้บริการ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ไม่เหมาะสม และมีบริการบางประเภทไม่น่าสนใจ นอกจากนี้ นักศึกษาได้เสนอแนะว่า ควรเพิ่มจำนวนบรรณารักษ์ให้มากขึ้น จัดสถานที่ให้เหมาะสม ปรับปรุงบริการบางประเภทให้น่าสนใจ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เป็นต้น

2. การศึกษาวิเคราะห์คำถาม - คำตอบ

บาลีย์ และแอนดรู (Balay and Andrew, 1975 : 9 - 26) ศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุด สเตอริง เมมโมเรียล (Sterling Memorial) ซึ่งเป็นห้องสมุดศูนย์วิจัยของมหาวิทยาลัยเยล (Yale University) โดยวิเคราะห์จาก 5,096 คำถาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นผู้ใช้บริการมากในวันจันทร์ พุธ ศุกร์ และเสาร์ ตามลำดับ ช่วงเวลาที่ถามมากที่สุดคือ 10.00 - 12.00 น. ซึ่งเป็นการใช้บริการด้วยตนเองที่โต๊ะบริการมากที่สุด คือร้อยละ 84 และใช้บริการทางโทรศัพท์ร้อยละ 15.5 สำหรับเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบนั้นส่วนใหญ่บรรณารักษ์จะใช้เวลาดำเนิน 5 นาทีคือ ร้อยละ 64.3 จะเป็นคำถามที่สามารถตอบได้ทันที และร้อยละ 9.8 เป็นคำถามที่ใช้เวลาดำเนินมากกว่า 5 นาที ส่วนคำถามค้นคว้าวิจัยซึ่งใช้เวลาดำเนินงานมากกว่า 60 นาทีนั้น มีเพียงร้อยละ 0.2 เท่านั้น นั่นคือ บรรณารักษ์ส่วนใหญ่สามารถค้นหาคำตอบได้โดยไม่ต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศถึงร้อยละ 33.3 โดยใช้บัตรรายการในการค้นหาคำตอบเป็นส่วนใหญ่ คือร้อยละ 26.1

ไฮน์เลน (Heinlen, 1976 : 323 - 325) ซึ่งเป็นหัวหน้าแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งรัฐแคลิฟอร์เนีย ได้วิเคราะห์คำถามที่ได้รับจำนวน 896 คำถาม พบว่าร้อยละ 70 เป็นคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายในห้องสมุด ร้อยละ 11 เป็นคำถาม

ที่ต้องการข้อเท็จจริงในห้องสมุดและที่เหลือน้อยละ 19 เป็นคำถามการวิจัยโดยบรรณารักษ์สามารถหาคำตอบได้ร้อยละ 89 มีร้อยละ 5 ไม่อาจค้นหาคำตอบได้ ส่วนร้อยละ 6 นั้นไม่สามารถพิจารณาการตอบได้ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยไปปรับปรุงบริการโดยการคัดเลือกและฝึกอบรมนักศึกษาช่วยงานห้องสมุดให้เป็นผู้ตอบคำถามง่าย ๆ เช่น คำถามชี้แหล่งและคำถามอ้างอิงอย่างง่าย ส่วนคำถามที่ยากและซับซ้อนนั้นให้บรรณารักษ์เป็นผู้ตอบ ซึ่งผลจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถตอบคำถามได้เพิ่มขึ้นประมาณ 1/3 ของคำถามทั้งหมด นอกจากนี้มีคำถามการค้นคว้าวิจัยเพิ่มจำนวนขึ้นถึง 2 เท่า เป็นต้น

ในปีเดียวกัน อูกอนนา (Ugona, 1977 : 305 - 324) ได้ศึกษาผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยลากอส (Lagos University) โดยวิเคราะห์คำถามจำนวน 375 คำถาม และแยกตามขอบเขตสาขาวิชา 3 กลุ่มคือ สังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมนุษยศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า มีคำถามด้านสังคมศาสตร์มากที่สุดคือร้อยละ 52 เป็นคำถามด้านมนุษยศาสตร์ ร้อยละ 25 และที่เหลือร้อยละ 23 เป็นคำถามด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งเป็นคำถามน้อยที่สุด

การศึกษาประเภทของคำถามนั้น เซนต์ แคลร์ และอัลลูรี (St. Clair and Aluri, 1977 : 149 - 153) ได้ศึกษาโดยการวิเคราะห์คำถามจำนวน 5,588 คำถามที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเนบราสกา (Nebraska University) ได้รับและพบว่า มีคำถามแนะแนวทางหรือคำถามเกี่ยวกับเรื่องทั่วไปของห้องสมุดมากที่สุดคือ ประมาณร้อยละ 50 - 80 เมื่อจำแนกเป็นประเภทคำถามพบว่า ร้อยละ 44.1 เป็นคำถามแนะแนวทาง ร้อยละ 18 เป็นคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด ร้อยละ 32 เป็นคำถามอ้างอิง และร้อยละ 5.9 เป็นคำถามค้นคว้าวิจัย โดยส่วนใหญ่บรรณารักษ์สามารถตอบคำถามได้โดยง่ายและมีกระบวนการค้นหาคำตอบไม่ซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิลคินสัน และมิลเลอร์ (Wilkinson and Miller, 1978 : 293 - 301) ซึ่งวิเคราะห์คำถามของห้องสมุดสาขาวิศวกรรมศาสตร์ คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยวอเตอร์ลู (Waterloo University) จำนวน 5,761 คำถาม โดยแบ่งประเภทคำถามตามขั้นตอนของกระบวนการค้นหาคำตอบ และพบว่าคำถามที่บรรณารักษ์ใช้ค้นหาคำตอบ 1 ขั้นตอนมีร้อยละ 31 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคำถามเกี่ยวกับแหล่งที่อยู่ และร้อยละ 47 เป็นคำถามที่บรรณารักษ์ใช้ค้นหาคำตอบ 2 ขั้นตอน ส่วนคำถามที่ต้องใช้มากกว่า 2 ขั้นตอนมีเพียงร้อยละ 22 นอกจากนี้ผู้วิจัยทั้ง 4 ได้เสนอแนะทำนองเดียวกันว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดหรือบุคลากรซึ่งไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ แต่ได้รับการฝึกให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สามารถช่วยปฏิบัติงานตอบคำถามในระดับที่ไม่ต้องใช้ความรู้หรือใช้ทักษะทางวิชาชีพอย่างง่ายได้

การศึกษาผู้ใช้บริการนั้น มาสเตอร์สัน (Masterson, 1980 : 115 - 136) ได้วิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับบาเลย์และแอนดรู (Balay and Andrew, 1975) โดยมาสเตอร์สัน วิเคราะห์คำถามจำนวน 2,723 คำถาม ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาลัยโพลีเทคนิคแห่งนิวคาสเซิล (Newcastle Upon Tyne Polytechnic) คอค และเพียซ (Kok and Pierce, 1982 : 181-187) ได้วิเคราะห์คำถามบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย (Virginia University) จำนวน 14,026 คำถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นคำถามเกี่ยวกับแหล่งที่อยู่ของบุคลากรและแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดมากกว่าคำถามที่เกี่ยวกับการค้นหาวรรณานุกรม นั่นคือในคำถามที่ต้องใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดซึ่งมีร้อยละ 20.5 นั้น มีคำถามที่ต้องค้นคว้าอย่างลึกซึ้งจากทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดหลาย ๆ รายการ เพียงร้อยละ 0.7 เท่านั้น นอกจากนั้นผู้วิจัยได้เสนอแนะให้หาทางลดจำนวนคำถามง่าย ๆ ซึ่งมีประมาณร้อยละ 80 ด้วยการทำเครื่องหมายและแผนที่เกี่ยวกับแหล่งที่อยู่ เป็นต้น

จิราภรณ์ จันทร์คำ (2529 : บทคัดย่อ) ได้วิเคราะห์คำถามและคำตอบของบริการอ้างอิงในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทคำถาม ขอบเขตวิชาที่ปรากฏในคำถาม ประเภทของสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบ ประเภทผู้ใช้และปัญหาการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ โดยวิเคราะห์จากคำถาม 754 คำถาม และพบว่าคำถามส่วนใหญ่เป็นคำถามแนะแนวทาง ซึ่งได้แก่ คำถามที่หาคำตอบได้ทันที ร้อยละ 52.92 และคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด โดยบรรณารักษ์สามารถตอบคำถามได้สมบูรณ์ร้อยละ 93.63 ขอบเขตวิชาของคำถามส่วนใหญ่เกี่ยวกับสังคมศาสตร์ รองลงมาคือวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่บรรณารักษ์ใช้ค้นหาคำตอบมากที่สุดคือ หนังสืออ้างอิงโดยนักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด ส่วนวิธีที่ถามนั้น ส่วนใหญ่เป็นคำถามที่มาจากผู้ใช้โดยตรง สำหรับปัญหาที่พบคือที่อยู่ของแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ และวิธีการค้นหาหนังสือ เป็นต้น

ในปีเดียวกัน จันทร์เพ็ญ เส้าอิทธิโชติ (2529 : บทคัดย่อ) ได้วิเคราะห์คำถามและคำตอบบริการช่วยค้นคว้า ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทคำถาม ประเภทและปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ และระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบจาก 1,351 คำถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นคำถามชนิดแนวทางมากที่สุด โดยบรรณารักษ์สามารถตอบคำถามได้สมบูรณ์ถึงร้อยละ 91.04 ขอบเขตของคำถามส่วนใหญ่อยู่ในหมวดสังคมศาสตร์ ทรัพยากรสารสนเทศที่บรรณารักษ์ใช้ค้นหาคำตอบมากที่สุดคือ บัตรรายการ และมีปริมาณ 1-2 รายการเป็นส่วนใหญ่ โดยใช้เวลาในการค้นประมาณ 1-2 นาที มากที่สุดและเมื่อ

จำแนกตามชนิดของคำถามพบว่า คำถามชนิดแนะแนวทาง บรรณารักษ์ใช้เวลาค้นหาคำตอบโดยเฉลี่ย 1.46 นาที/คำถาม คำถามที่ต้องการคำตอบเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะใช้เวลาในการค้นหาโดยเฉลี่ย 5.30 นาที/คำถาม คำถามที่ต้องการคำตอบอย่างรวดเร็วใช้เวลาค้นหาโดยเฉลี่ย 5.27 นาที/คำถาม และคำถามที่ต้องอาศัยการค้นคว้าอย่างลึกซึ้งใช้เวลาค้นหาโดยเฉลี่ย 9.12 นาที/คำถาม นอกจากนี้พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการทำรายงานหรือภาคินพนธ์

ส่วน วงศ์สว่าง เชาว์ชุตติ (2529 : 62-72) ได้วิเคราะห์คำถามของผู้ใช้ห้องสมุดกลางสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525-2527 จำนวน 6,549 คำถาม เพื่อวิเคราะห์ประเภทของคำถามและสถานภาพของผู้ใช้ พบว่าคำถามส่วนใหญ่เป็นคำถามจากนิสิต อาจารย์และข้าราชการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเป็นคำถามที่ต้องการคำแนะนำและการสอนวิธีใช้ห้องสมุดร้อยละ 37.26 ส่วนคำถามที่บรรณารักษ์สามารถตอบได้ทันทีและคำถามที่ต้องการค้นคว้าวิจัยมีร้อยละ 28.41 และ 17.39 ตามลำดับ

3. การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

โครเลย์ (Crowley อ้างถึงใน Crews, Kenneth D, 1988 : 331-332) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของบริการสารนิเทศในห้องสมุดประชาชนขนาดกลางในปี ค.ศ. 1967 โดยเก็บข้อมูลด้วยผู้ช่วยวิจัยซึ่งใช้วิธีที่ไม่ให้บรรณารักษ์รู้ตัวว่ากำลังถูกทดสอบ (Unobtrusive Method) ทำให้สามารถเก็บข้อมูลด้านพฤติกรรมการให้บริการอย่างครบถ้วนและเป็นจริง มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบวิธีการให้บริการสารนิเทศแก่ผู้ใหญ่ของห้องสมุดประชาชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มคือ ห้องสมุดที่มีงบประมาณค่าใช้จ่ายสูงและห้องสมุดที่มีงบประมาณค่าใช้จ่ายต่ำ ผลการศึกษาพบว่าห้องสมุดที่มีงบประมาณค่าใช้จ่ายสูงให้บริการสารนิเทศได้เหมาะสมกว่าห้องสมุดที่มีงบประมาณค่าใช้จ่ายต่ำ สำหรับความถูกต้องของคำตอบนั้น บรรณารักษ์สามารถให้บริการตอบคำถามที่ถูกต้องได้เพียงร้อยละ 54.2 เท่านั้น ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้นักวิชาการบริการสารนิเทศของห้องสมุดสนใจศึกษาเรื่องนี้อย่างกว้างขวาง

ซิลเดอร์ (Childer, 1971 : 486-A) ได้ใช้วิธีเดียวกันศึกษาประสิทธิภาพของบริการตอบคำถามของห้องสมุดประชาชน 2 ครั้งโดยครั้งแรกเก็บข้อมูลโดยทางโทรศัพท์จากห้องสมุดประชาชน 25 แห่ง ในปี ค.ศ. 1970 ผลการศึกษานี้พบว่า ความสามารถในการตอบคำถามอย่างยากซึ่งต้องใช้เวลาในการค้นหาของบรรณารักษ์ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มีเพียงร้อยละ 64 และเมื่อหาค่าสหสัมพันธ์ของคำถามยากและง่ายกับความถูกต้องของคำตอบและค่าสหสัมพันธ์ของค่าใช้จ่ายกับความถูกต้องของคำตอบ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเลย สำหรับตัวแปรที่มีค่าสหสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพของการตอบคำถามคือ จำนวนบุคลากร ระดับวิชาชีพ และจำนวนหนังสือในห้องสมุด โดยมีค่าสหสัมพันธ์กับจำนวนบุคลากรและระดับวิชาชีพ สูงกว่าจำนวนสารนิเทศในห้องสมุด

ต่อมา ซิลเดอร์ (1980 : 924 - 928) ได้ศึกษาประสิทธิภาพจากห้องสมุดประชาชน 57 แห่ง ซึ่งเป็นห้องสมุดสมาชิกของ Suffolk Cooperation Library System จุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการจากการสังเกตพฤติกรรมการให้บริการของบรรณารักษ์ใช้เวลาเก็บข้อมูล 6 เดือน โดยผู้ช่วยวิจัยที่ได้รับการฝึกฝนอย่างดีบันทึกข้อมูลการให้บริการอย่างละเอียดจาก 20 คำถามต่อห้องสมุดแต่ละแห่ง ซึ่งเป็นมาตรฐานชุดเดียวกัน จากการให้บริการที่ให้บริการและทางโทรศัพท์ นอกจากนี้ยังมีคำถามแบบต่อเนื่อง 3 ระดับ เพื่อทดสอบดูว่าบรรณารักษ์สามารถแก้ปัญหาได้มากน้อยเพียงใด การให้คะแนนคำตอบแบ่งเป็น 4 ขั้นคือ ถูก ถูกเกือบหมด ผิดเกือบหมด และผิด ผลการศึกษาพบว่าคำตอบที่ได้รับการตอบจากบรรณารักษ์มีเพียงร้อยละ 56 และร้อยละ 46 ไม่ได้รับคำตอบคือ บรรณารักษ์แนะนำให้ไปหาคำตอบจากแหล่งอื่น และให้คำตอบที่ไม่ปรากฏว่าพบในสิ่งที่ต้องการ ในคำตอบที่ได้รับร้อยละ 84 บรรณารักษ์สามารถตอบถูกหรือถูกเกือบทั้งหมด ที่เหลือเป็นคำตอบที่ผิดหรือผิดเกือบหมด ซิลเดอร์สรุปว่าประสิทธิภาพในการตอบคำถามของบรรณารักษ์โดยส่วนรวมมีเพียงร้อยละ 50 เท่านั้น และแนะนำให้มีการตั้งเกณฑ์ในการตอบคำถามว่าเหมาะสมและถูกต้องเพียงใด นอกจากนี้พบว่าส่วนใหญ่ห้องสมุดขนาดใหญ่มักจะตอบคำถามได้ดีกว่าห้องสมุดขนาดเล็ก และมีเจ้าหน้าที่และแหล่งสารนิเทศห้องสมุดมากกว่า จนสามารถทำให้บริการได้เต็มที่

ในด้านการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการค้นหาคำตอบกับเนื้อหาวิชา และรูปแบบของคำตอบนั้น บราวน์ (Brown, 1985 : 290 - 303) ได้ศึกษาคำถามทางโทรศัพท์จำนวน 648 คำถามของห้องสมุด The Chattanooga Hamilton County Bicentennial Library รัฐเทนเนสซี โดยเก็บข้อมูลลงในแบบฟอร์มบันทึกคำถามเป็นเวลา 6 วันคือ ตั้งแต่วันที่ 20 - 25 เมษายน ค.ศ. 1981 พบว่าคำถามส่วนใหญ่อยู่ในหมวดวิทยาศาสตร์ประยุกต์ สังคมศาสตร์ และภูมิศาสตร์ - ประวัติศาสตร์ตามลำดับ และพบว่าเนื้อหาวิชามีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยกับความซับซ้อนในการค้นหาคำตอบและมีความสัมพันธ์อยู่บ้างกับรูปแบบของคำตอบ เช่น คำตอบสั้น เป็นรายชื่อหรือเป็นตาราง เป็นต้น คำถามที่ต้องการคำตอบมักเป็นรายชื่อเอกสาร/สิ่งพิมพ์ ซึ่งสามารถค้นหาได้จากบัตรรายการ ส่วนคำถามที่ต้องการคำตอบสั้น ๆ เป็นข้อเท็จจริงสามารถค้นหาได้จากหนังสืออ้างอิง เป็นต้น

ดวงพร กระแสร์เสียง (2527) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นหาของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง ในกรุงเทพมหานครจำนวน 24 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ที่มีวุฒิการศึกษาและ

ประสบการณ์ต่างกัน ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จากลักษณะการให้บริการ 5 ด้านคือ ความสนใจในการให้บริการ ความพยายามให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ วิธีการให้บริการ และคุณภาพคำตอบ เก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์จากแบบสำรวจบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และแบบบันทึกประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งบันทึกโดยผู้ช่วยวิจัยที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างดีเข้าไปให้บริการ โดยบรรณารักษ์ไม่รู้ตัวว่ากำลังอยู่ในระหว่างการศึกษา (Unobtrusive Method) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย วิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test) ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่มีความแตกต่างกันคือมีประสิทธิภาพระดับปานกลาง บรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในประสิทธิภาพการให้บริการ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า บรรณารักษ์มีประสิทธิภาพในด้านความสนใจในการให้บริการและวิธีการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี และในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก นอกจากนี้บรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบรรณารักษ์ที่มีวุฒิสองปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0 - 3 ปี และ 3.1 - 7 ปี มีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เป็นต้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี

ผลิวัลย์ รงสวัสดิ์ (2520 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุดคณะของนักศึกษาปีการศึกษา 2519 เพื่อศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุด รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการ ผลการศึกษาวิจัยพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าการอ่านและการใช้ห้องสมุดและบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้น เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งมีความสำคัญในการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยและใช้เวลาว่างด้วยการอ่านหนังสือ วารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อยืมหนังสือมากที่สุด

ต่อมา สมทรง แจ่มเดชา (หะยีเจ๊ะมะ) (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์และนักศึกษาเห็นความสำคัญของหอสมุดที่มีต่อการเรียนการสอน การค้นคว้าและวิจัยโดย

เข้าใช้ห้องสมุดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน ใช้บริการยืม - คืนหนังสือ และสิ่งพิมพ์มากที่สุด เครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการคือ บัตรรายการ นอกจากนี้ อาจารย์และนักศึกษามีความต้องการให้ห้องสมุดจัดเพิ่มที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคลให้เพียงพอ จัดทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดให้ทันสมัยมากขึ้น ปรับปรุงกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตลอดจนปรับปรุงระเบียบการให้บริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

อัญชลี กล้าเพชร (2534 : บทคัดย่อ) ศึกษาปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจ ระดับความต้องการในการใช้ ปัญหาในการใช้ของอาจารย์และนักศึกษาในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 - 3 ครั้ง มากที่สุดคือ ร้อยละ 57.91 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการสอนและประกอบการเรียนตามหลักสูตรมากที่สุด ปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ใต้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และใช้บริการทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ในระดับน้อย สำหรับปัญหาที่พบคือเวลาในการให้บริการมีน้อย หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปมีจำนวนน้อย บรรณารักษ์ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย และพื้นที่บริเวณให้บริการไม่เป็นสัดส่วนและคับแคบเกินไป

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศนั้น จะเห็นว่าการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์มีดังนี้

1) ส่วนใหญ่จะศึกษาถึงลักษณะการให้บริการ ความต้องการและความตระหนักในการใช้บริการ และสภาพปัญหาต่าง ๆ โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความตระหนักและมีความต้องการในการใช้บริการ ตลอดจนเห็นความสำคัญว่าบริการนี้มีประโยชน์อย่างมากในการศึกษาค้นคว้าวิจัย แต่มีผู้ใช้บางส่วนยังไม่เคยใช้บริการ ซึ่งสาเหตุเพราะไม่เคยทราบว่ามีบริการด้านนี้ ตลอดจนรู้สึกว่าการบริการมีที่ท่าไม่เป็นมิตร และมีการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงบุคลิกภาพของบรรณารักษ์ ตลอดจนให้มีการประชาสัมพันธ์มากขึ้น

2) การวิเคราะห์คำถาม - คำตอบ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบลักษณะผู้ใช้ ขอบเขตเนื้อหาวิชาของคำถาม ประเภทคำถาม ระยะเวลาที่ใช้ตอบคำถาม ตลอดจนจำนวนและประเภทของทรัพยากรที่ใช้ในการตอบคำถาม ซึ่งพบว่าผู้ใช้ส่วนมากเป็นนักศึกษา โดยถามคำถามแนะแนวทาง ซึ่งใช้เวลาในการค้นหาคำตอบไม่เกิน 5 นาที สำหรับระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้ค้นหาคำตอบแต่ละคำถามจะแตกต่างกันไปขึ้นกับประเภทคำถาม ขอบเขตเนื้อหาวิชาของคำถามที่มากที่สุดคือ สังคมศาสตร์ ประเภทและปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบ

พบว่าคำถามมากกว่าครึ่งหนึ่งหาคำตอบได้จากหนังสืออ้างอิงโดยเฉลี่ยแล้วบรรณารักษ์จะใช้ทรัพยากรสารนิเทศในการตอบคำถามประมาณ 2 รายการต่อ 1 คำถาม เป็นต้น

3) การศึกษาประสิทธิภาพในการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์มักใช้วิธีลับ (Unobtrusive Method) คือสังเกตพฤติกรรมการให้บริการและค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์และคุณภาพคำตอบโดยผู้ช่วยวิจัย ซึ่งแสดงตนเป็นผู้ใช้โดยไม่ให้บรรณารักษ์รู้ว่ากำลังอยู่ในระหว่างการศึกษาวิจัย นอกจากนั้นประสิทธิภาพในการตอบคำถาม มีความสัมพันธ์กับจำนวนบุคลากรระดับวิชาชีพ ประสบการณ์ในการทำงาน และจำนวนทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุด สำหรับคุณภาพของคำตอบจะมีความถูกต้องและเหมาะสมเพียงใดขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบและความสนใจของบรรณารักษ์ในการตอบคำถาม (ดวงพร กระแสร์เสียง, 2527 : 45)

4) การศึกษาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี นั้น ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาถึงความต้องการและปริมาณในการใช้บริการของผู้ใช้คือนักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา และอาจารย์ ซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการด้านนี้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

1. แบบการวิจัย (Research design)

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยแบบสำรวจ (Survey Design) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Ex Post Facto Design (Campbell and Standley, 1963 : 64-70) ซึ่งได้แบ่งลักษณะปัญหาการวิจัย เป็น 2 ประเภท (Hyman, 1960 : 68-82) คือ

- 1) แบบการสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Survey Design)
- 2) แบบการสำรวจเชิงอธิบาย (Explanatory Survey Design)

ผู้วิจัยได้เลือกการวิจัยแบบสำรวจเชิงอธิบายในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผล เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ซึ่งเป็นผลจากการควบคุมโดยตัวแปรอื่น ๆ

การวิจัยเชิงอธิบายนี้ถือได้ว่า มีขอบเขตในการอธิบายเกี่ยวกับปรากฏการณ์ได้ดีที่สุด เพราะสามารถระบุความเป็นเหตุเป็นผล (Causal Inference) ของปรากฏการณ์ได้ ดังนั้นในการ ออกแบบการวิจัย (Research Design) ย่อมมีความแตกต่างจากการวิจัยขั้นสำรวจหรือสร้างแนวคิด (Exploratory Research) และการวิจัยเชิงพรรณนาหรือการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) กล่าวคือการออกแบบวิจัยเชิงอธิบายนี้มีแนวคิดที่สำคัญ 2 อย่างคือ (มานพ จิตต์ภูษา, ม.ป.ป. : 1)

- 1) การแสดงตัวแบบเชิงเหตุผลสำหรับการทดสอบ (Logical Model of Proof)
- 2) การแสดงขอบเขตของความสามารถในการอธิบายได้โดยทั่วไป (Domain of

Generalizability)

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้แสดงตัวแบบเชิงเหตุผลสำหรับการทดสอบโดยมีองค์ประกอบ

4 ประการคือ

1. ตัวแปรต้องมีความสัมพันธ์กันหรือมีการผันแปรร่วมกัน (Covariation)
2. ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นไม่ใช่เป็นความสัมพันธ์ลวง (Nonspuriousness)
3. สามารถแสดงลำดับการเกิดขึ้นของตัวแปรได้ (Time Priority) คือ ตัวแปรอิสระจะ

ต้องเกิดขึ้นก่อนตัวแปรตาม

4. มีเหตุผลสนับสนุน (Rationale)

การที่แสดงว่าตัวแปรจะต้องมีความสัมพันธ์กันโดยการศึกษาด้วยวิธีการเปรียบเทียบ (Comparison) ซึ่งเปรียบเทียบผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีสถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์อย่างไร ส่วนความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่ใช่เป็นความสัมพันธ์ลวงนั้น ให้วิธีควบคุม (Control) เพื่อช่วยตรวจสอบว่าค่าการผันแปรร่วมที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นค่าลวง เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ดังนั้นจึงมีการวิเคราะห์ตัวแปร 2 ตัวแปร (Bivariate Analysis) เพื่อวิเคราะห์สร้างความสมบูรณ์แบบในความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Nachmias and Nachmias, 1987 : 436) โดยการพิจารณาตัวแปรที่สำคัญ คือ ตัวแปรอิสระ (X) ตัวแปรตาม (Y) และตัวแปรคุม (Z) หรือปัจจัยทดสอบ (Test Factor) ว่าตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามเป็นความสัมพันธ์ลวงหรือไม่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรคุมดังนี้

1. อายุของบรรณารักษ์ จำแนกเป็น

1.1 25-35 ปี

1.2 36 ปีขึ้นไป

สาเหตุที่ผู้วิจัยได้นำอายุของบรรณารักษ์มาเป็นตัวแปรคุมเพราะเห็นผู้ที่มีอายุมากย่อมมีวุฒิภาวะในการให้บริการในระดับสูง เนื่องจากมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ

2. ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์ จำแนกเป็น

2.1 ปริญญาตรี

2.2 สูงกว่าปริญญาตรี

สาเหตุที่ผู้วิจัยได้นำระดับการศึกษาของบรรณารักษ์มาเป็นตัวแปรคุม เพราะผลจากการศึกษาของ ดวงพร กระแสร์เสียง (2527) พบว่าบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยในการให้บริการอยู่ในระดับสูง ส่วนบรรณารักษ์ระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยในการให้บริการระดับปานกลาง

3. ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ จำแนกเป็น

3.1 0-5 ปี

3.2 6 ปีขึ้นไป

สาเหตุที่ผู้วิจัยได้นำประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์มาเป็นตัวแปรคุม เพราะผลจากการศึกษาของ ดวงพร กระแสร์เสียง (2527) ซึ่งศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของบรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง พบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-3 ปี และ 3.1-7 ปี มีค่าเฉลี่ยในการให้บริการ

อยู่ในระดับปานกลาง

4. หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ จำแนกเป็น

4.1 งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

4.2 งานอื่น ๆ

สาเหตุที่ผู้วิจัยได้นำงานในหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์มาเป็นตัวแปรคุม เพราะหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบเป็นตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบรรณารักษ์

(Childer, 1980)

5. แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด จำแนกเป็น

5.1 เพียงพอ

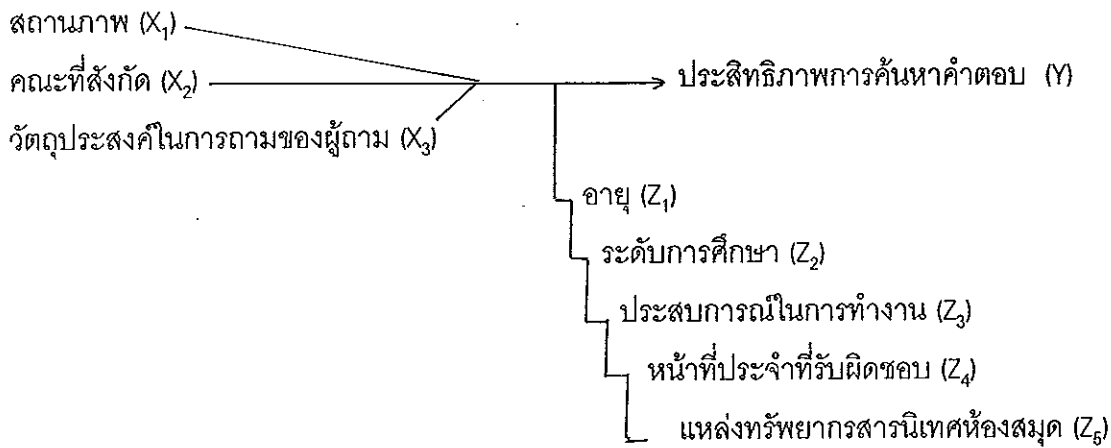
5.2 ไม่เพียงพอ

สาเหตุที่ผู้วิจัยได้นำแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดมาเป็นตัวแปรคุม เพราะแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบและการให้บริการของบรรณารักษ์ เช่น การศึกษาของ ธิดา โทธิทุกขณะ (2515) และกรรณิการ์ สุธรรมเมธา (2524) พบว่า แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดที่มีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอ เป็นปัญหาหนึ่งในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากสมมติฐาน “สถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ โดยได้รับอิทธิพลจากอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด

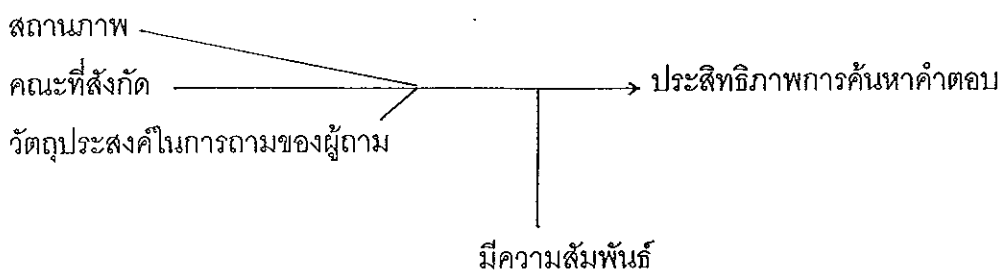
จากสมมติฐาน ตัวแปรอิสระ (X) คือ สถานภาพ (X_1) คณะที่สังกัด (X_2) และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม (X_3) ตัวแปรคุม (Z) คืออายุ (Z_1) ระดับการศึกษา (Z_2) ประสบการณ์ในการทำงาน (Z_3) หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ (Z_4) และแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด (Z_5)

แผนภาพแสดงตัวแปรสมมติ



การพิสูจน์ความเป็นเหตุเป็นผล (Logical model of proof) เพื่อพิสูจน์สมมติฐานด้วยวิธีการดังนี้

1. พิสูจน์ว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม



2. พิสูจน์ว่าความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างสถานภาพ สาขาวิชาที่สังกัดและวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบไม่ใช่ความสัมพันธ์ลวง

3. ตัวแปร สถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม เกิดขึ้นก่อนประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ

สำหรับการผันแปรอิสระกับตัวแปรตามในสมมติฐานข้อนี้เป็นการผันแปรระดับนามบัญญัติ (Nominal) และเชิงอันดับ (Ordinal Scale) จึงใช้แบบการควบคุมด้วยวิธีตารางการณ์จร (Contingency Control) โดยจำแนกเป็นค่าร้อยละ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นคำถามจากผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวน 100 คำถามและบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 9 คน

เครื่องมือในการวิจัย

1. ลักษณะเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็น 3 ลักษณะคือ

1.1 แบบสำรวจข้อมูลบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1.2 แบบบันทึกคำถาม-คำตอบ ของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด และบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประเภทตอบคำถามข้อเท็จจริง (Fact Finding)

1.3 เกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในแต่ละด้านและรวมกันทุก ๆ ด้าน

เกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์มี 3 ด้านคือ คุณภาพคำตอบ ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบและความพึงพอใจของผู้ถาม มี 2 หลักเกณฑ์คือ

1.3.1 เกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละด้าน ให้ตามหลักของมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตั้งแต่ 0-4 จากนั้นนำคะแนนดิบของบรรณารักษ์แต่ละคนมาหาค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน แล้วจึงนำค่าเฉลี่ยของบรรณารักษ์แต่ละคนมาจำแนกตามตัวแปรที่ต้องการศึกษา (ดวงพร กระแสร์เสียง, 2527 : 51) อันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยมีหลักเกณฑ์ในการประเมินแต่ละด้านดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพของคุณภาพของคำตอบและระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ มีดังนี้

3.00-4.00 หมายความว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง

2.00-3.00 หมายความว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

0.00-1.00 หมายความว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับต่ำ

เกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพของความพึงพอใจของผู้ถามมีดังนี้

1.34-2.00 หมายความว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง

0.67-1.33 หมายความว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

0.00-0.66 หมายความว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับต่ำ

1.3.2 เกณฑ์ในการให้คะแนนรวมของแบบบันทึกคำถาม - คำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้ จากคะแนนต่ำสุด - สูงสุด คือ

1.00-10.00 โดยอัตราเฉลี่ยอยู่ 3 ระดับ ดังนี้คือ

7.00-10.00 หมายความว่า บรรณารักษ์มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ
อยู่ในระดับสูง

4.00-6.00 หมายความว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

1.00-3.00 หมายความว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับต่ำ

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ มีดังนี้

2.1 ศึกษาหนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.2 ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีสร้างแบบบันทึกคำถาม - คำตอบที่ดีและถูกต้องในด้านประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.3 สร้างแบบบันทึกคำถาม - คำตอบ และเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ

2.4 นำแบบบันทึกคำถาม-คำตอบ และเกณฑ์ในการประเมินที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเหมาะสมและถูกต้อง

2.5 นำแบบบันทึกคำถาม - คำตอบ และเกณฑ์การประเมินที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เรียบร้อยแล้วแก้ไขแล้วมาปรับปรุงและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอให้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการนำแบบบันทึกคำถาม - คำตอบซึ่งใช้ในการบันทึกข้อมูลในการถามของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด และบันทึกข้อมูลในการตอบและค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถาม และแบบสำรวจข้อมูลบรรณารักษ์ ณ โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
2. เวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 3 เดือน ตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน ถึงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2538 โดยกำหนดเป้าหมายไว้ 100 คำถาม
3. นำแบบบันทึกคำถาม - คำตอบ มาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกคำถาม - คำตอบ วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ (SPSS/PC+ : Statistical Package for the Social Science/Personal Computer Plus) ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. แจกแจงความถี่ โดยหาค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำอธิบายการแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ มีดังนี้
 - 1.1 สถานภาพของผู้ถาม
 - 1.2 คณะที่สังกัดของผู้ถาม
 - 1.3 วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม
2. นำเสนอข้อมูลตามสมมติฐานด้วยวิธีวิเคราะห์ด้วยตารางการถัวจร (Contingency Table) โดยการวิเคราะห์ในรูปของตาราง 2 ตัวแปร (Bivariate Analysis) และใช้อัตราส่วนร้อยละในการพรรณนา

3. ทดสอบสมมติฐานเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยใช้สูตรไค-สแควร์ (Chi-Square Test) ในการยอมรับสมมติฐาน ผลการทดสอบจะต้องเกิดขึ้นดังนี้

“สถานภาพ และคณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยได้รับอิทธิพลจาก อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด”

4. วิเคราะห์เพื่อสร้างความสมบูรณ์แบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมติฐาน โดยการนำเอาตัวแปรตัวที่ 3 คือ ตัวแปรคุมมาเป็นปัจจัยทดสอบ

การทดสอบความสัมพันธ์ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าระดับนัยสำคัญ (Level of Significance) ทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะเป็นค่าที่นิยมใช้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (สุชาติ ประเสริฐรัฐสินธุ์, ธวัชชัย อาทรรุระสุข และ พิสิฐ ศุกรีย์พงศ์, 2523 : 28)

5. เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้จากแบบบันทึกคำถาม - คำตอบ และแบบสำรวจ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการพรรณนาข้อมูลของตัวแปรที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในลักษณะของการแจกแจงความถี่ และอัตราส่วนร้อยละตามการกระจายค่าของตัวแปรแต่ละตัว (Univariate Distribution) ตามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด และบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งได้แก่

1. สถานภาพของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด
2. คณะที่สังกัดของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด
3. วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด
4. อายุของบรรณารักษ์
5. ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์
6. ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์
7. หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์
8. แหล่งทรัพยากรสารสนเทศ
9. วันที่มีผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
10. เวลาที่ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
11. ประเภทคำถาม
12. แหล่งคำตอบมาตรฐาน
13. การค้นหาคำตอบ
14. เวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ
15. ความพึงพอใจของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด
16. ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบในส่วนรวมและในแต่ละด้าน

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด และบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้วิจัยได้เสนอรายละเอียดของตาราง ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนร้อยละของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	26	26
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	17	17
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	57	57
รวม	100	100

ตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดที่ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 26 ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17

ตาราง 2 จำนวนร้อยละของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	54	54
ศึกษาศาสตร์	43	43
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3	3
รวม	100	100

ตาราง 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดที่ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาได้แก่ ผู้ที่สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 43 ส่วนผู้ที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3

ตาราง 3 จำนวนร้อยละของวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์ในการถาม	จำนวน	ร้อยละ
ประกอบการทำรายงาน/ภาคินิพนธ์	62	62
ประกอบการทำวิจัย/วิทยานิพนธ์	11	11
ประกอบการเขียนบทความ	12	12
ประกอบการเรียนการสอน	8	8
อื่น ๆ	7	7
รวม	100	100

ตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อประกอบการทำรายงาน/ภาคินิพนธ์มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาได้แก่ ประกอบการเขียนบทความ ประกอบการทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ ประกอบการเรียนการสอน และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 12, 11, 8 และ 7 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนร้อยละของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด จำแนกตามวัตถุประสงค์

ผู้ถาม \ วัตถุประสงค์	ทำ รายงานฯ	ทำ วิจัย	เขียน บทความ	การเรียน การสอน	อื่น ๆ	รวม
อาจารย์	11.5 (3)	27 (7)	34.6 (9)	7.7 (2)	19.2 (5)	100 (26)
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	70.6 (12)	23.5 (4)	-	-	5.9 (1)	100 (17)
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	82.5 (47)	-	5.3 (3)	10.5 (6)	1.7 (1)	100 (57)
รวม	100 (62)	100 (11)	100 (12)	100 (8)	100 (7)	100 (100)

ตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อประกอบการทำรายงาน/ภาคนิพนธ์ มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.5 รองลงมาได้แก่ ประกอบการเรียน การทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 10.5, 5.3 และ 1.7 ตามลำดับ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อประกอบการทำรายงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมาได้แก่ ประกอบการทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 23.5 และ 5.9 ตามลำดับ

สำหรับอาจารย์ มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อประกอบการเขียนบทความ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาได้แก่ เพื่อประกอบการทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ ประกอบการนำไปใช้รายการอื่น ๆ ประกอบการเรียนการสอน และทำรายงาน/ภาคนิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 27, 19.2, 11.5 และ 7.7 ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนร้อยละของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตามอายุ

อายุของบรรณารักษ์	จำนวน	ร้อยละ
25 - 30 ปี	3	33.3
31 ปี ขึ้นไป	6	66.7
รวม	9	100

ตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อายุ 31 ปีขึ้นไป มีมากกว่าบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่มีอายุ 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.7

ตาราง 6 จำนวนร้อยละของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	4	44.4
สูงกว่าปริญญาตรี	5	55.6
รวม	9	100

ตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีมากกว่าบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.6

ตาราง 7 จำนวนร้อยละของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตาม
ประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
0-5 ปี	3	33.3
6 ปีขึ้นไป	6	66.7
รวม	9	100

ตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มี
ประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป มีมากกว่าบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการ
ค้นคว้าที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.7

ตาราง 8 จำนวนร้อยละของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตามหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ

หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	2	22.2
อื่น ๆ	7	77.8
รวม	9	100

ตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบหน้าที่อื่น ๆ มีมากกว่าบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 77.8

ตาราง 9 จำนวนร้อยละของแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าใช้ในการค้นหาคำตอบ

แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
เพียงพอ	11	11
ไม่เพียงพอ	89	89
รวม	100	100

ตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าใช้ในการค้นหาคำตอบที่ไม่เพียงพอ มีมากกว่าเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 89

ตาราง 10 จำนวนร้อยละของวันที่มีผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดมาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

วัน	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	21	21
วันอังคาร	26	26
วันพุธ	25	25
วันพฤหัสบดี	16	16
วันศุกร์	9	9
วันเสาร์	3	3
รวม	100	100

ตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดมาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า วันอังคารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมาได้แก่ วันพุธ วันจันทร์ วันพฤหัสบดี วันศุกร์ และวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 25, 21, 16, 9 และ 3 ตามลำดับ

ตาราง 11 จำนวนร้อยละของช่วงเวลาที่มีผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว้า

เวลา	จำนวน	ร้อยละ
08.30 - 12.00 น.	46	46
13.00 - 16.30 น.	39	39
16.31 - 22.00 น.	15	15
รวม	100	100

ตาราง 11 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการตอบคำถามและช่วยการ
ค้นคว้าช่วงเวลา 08.30 - 12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 13.00 -
16.30 น. และ 16.31 - 22.00 น. คิดเป็นร้อยละ 39 และ 15 ตามลำดับ

ตาราง 12 จำนวนร้อยละของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดที่ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
จำแนกตามคณะที่สังกัด และสถานภาพของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด

คณะ	สถานภาพ	สถานภาพของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด			รวม
		อาจารย์	นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา	นักศึกษาระดับ ปริญญาตรี	
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		12	7	35	54
ศึกษาศาสตร์		14	10	19	43
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		-	-	3	3
รวม		26	17	57	100

ตาราง 12 แสดงให้เห็นว่าผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดที่ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีปริมาณมากที่สุด คิดเป็น
ร้อยละ 35 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 19 และ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3

ตาราง 13 จำนวนร้อยละของแหล่งคำตอบมาตรฐานที่บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและ
 ช่วยการค้นคว้า ใช้ในการค้นหาคำตอบ

แหล่งคำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
แหล่งคำตอบมาตรฐาน	48	48
แหล่งทั่วไป 3 รายการขึ้นไป	17	17
แหล่งทั่วไป 1-2 รายการ	35	35
รวม	100	100

ตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า แหล่งคำตอบมาตรฐานที่บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถาม
 และช่วยการค้นคว้า ใช้ในการค้นหาคำตอบที่เป็นแหล่งคำตอบมาตรฐานมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
 48 รองลงมาได้แก่ แหล่งคำตอบที่เป็นแหล่งทั่วไป 1-2 รายการ และแหล่งทั่วไป 3 รายการขึ้นไป คิด
 เป็นร้อยละ 35 และ 17 ตามลำดับ

ตาราง 14 จำนวนร้อยละของประสิทธิผลการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่ใช้ในการตอบคำถาม

การค้นหาคำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
สามารถค้นพบคำตอบ	70	70
ไม่มีคำตอบ	5	5
แหล่งคำตอบคลาดเคลื่อน	25	25
รวม	100	100

ตาราง 14 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ค้นหาคำตอบโดยสามารถค้นพบคำตอบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมา ได้แก่ แหล่งคำตอบคลาดเคลื่อน และไม่มีคำตอบ คิดเป็นร้อยละ 25 และ 5 ตามลำดับ

ตาราง 15 จำนวนร้อยละของเวลาที่ผู้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ใช้บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้า

เวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
1 - 10 นาที	81	81
11 - 30 นาที	11	11
31 - 60 นาที	6	6
ภายใน 1 วัน	2	2
รวม	100	100

ตาราง 15 แสดงให้เห็นว่า เวลาที่บรรณารักษ์ผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการ
ค้นคว้า ใช้ค้นหาคำตอบมากที่สุดคือ 1-10 นาที คิดเป็นร้อยละ 81 รองลงมาได้แก่ เวลา 11-30
นาที 31-60 นาที และภายใน 1 วัน คิดเป็นร้อยละ 11, 6 และ 2 ตามลำดับ

ตาราง 16 จำนวนร้อยละของความพึงพอใจของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด

ความพึงพอใจของผู้ถาม	จำนวน	ร้อยละ
ได้ข้อมูลครบ	68	68
ได้บางส่วน/ขอเพิ่มเติม	25	25
ไม่ตรงกับความต้องการ	7	7
รวม	100	100

ตาราง 16 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจโดยได้รับข้อมูลครบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาได้แก่ ได้ข้อมูลบางส่วน/ขอเพิ่มเติม และไม่ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 25 และ 7 ตามลำดับ

จากสมมติฐาน “สถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ร่วมกันเป็นปัจจัยในการกำหนดประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยได้รับอิทธิพลจากอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด”

เมื่อผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ อยู่ในระดับสูงมีมากที่สุด ดังรายละเอียดที่นำเสนอจากตารางต่อไปนี้

ตาราง 17 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบในส่วนของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ระดับประสิทธิภาพ	ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบส่วนรวม	ร้อยละ
สูง	90	90
ปานกลาง	10	10
ต่ำ	-	-
รวม	100	100

ตาราง 17 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบในส่วนของระดับสูง มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10

ตาราง 18 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบในแต่ละด้านของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ระดับ ประสิทธิภาพ	ประสิทธิภาพการค้นหา คำตอบ	คุณภาพ คำตอบ	ระยะเวลาที่ใช้ ค้นหาคำตอบ	ความพึงพอใจ ของผู้ถาม
สูง		47 (47)	92 (92)	68 (68)
ปานกลาง		51 (51)	6 (6)	25 (25)
ต่ำ		2 (2)	2 (2)	7 (7)
รวม		100 (100)	100 (100)	100 (100)

ตาราง 18 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบในด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92 รองลงมาได้แก่ ประสิทธิภาพในด้านความพึงพอใจของผู้ถาม และคุณภาพคำตอบคิดเป็นร้อยละ 68 และ 47 ตามลำดับ

ในด้านคุณภาพคำตอบ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าระดับปานกลางมีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมาได้แก่ ระดับสูง และระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 47 และ 2 ตามลำดับ

ในด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าระดับสูงมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92 รองลงมาได้แก่ระดับปานกลาง และระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 6 และ 2 ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจของผู้ถามบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าระดับสูงมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาได้แก่ ระดับปานกลาง และระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 25 และ 7 ตามลำดับ

ตาราง 19 จำนวนร้อยละการสื่อสารระหว่างผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดกับบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
ชัดเจน	71	71
บกพร่อง	29	29
รวม	100	100

ตาราง 19 แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารระหว่างผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดกับบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ชัดเจนมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71 ส่วนการสื่อสารบกพร่องคิดเป็นร้อยละ 29

ตอนที่ 2 เป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

ผู้วิจัยได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (Bivariate Analysis) ในรูปตารางการณัจร (Contingency Table) แล้วแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปของตารางค่าร้อยละ (Percentage Table) ทั้งนี้เพราะตัวแปรทั้งหมดในสมมติฐานผันแปรอยู่ในระดับมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตราจัดอันดับ (Ordinal Scale) เท่านั้น

ผู้วิจัยได้พรรณานความสัมพันธ์เบื้องต้นโดยการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของการผันแปรของตัวแปรตามที่สัมพันธ์กับการผันแปรของตัวแปรอิสระในลักษณะของค่าร้อยละและความแตกต่างของค่าร้อยละ (Percentage Difference) โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามและตามด้วยการวิเคราะห์ในลักษณะการหาความสมบูรณ์แบบของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในสมมติฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในระดับมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตราจัดอันดับ (Ordinal Scale) นั้น ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยการวัดไค-สแควร์โดยมีสูตรพื้นฐาน คือ

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

จากสถิติการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาใช้กับสมมติฐาน “สถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ร่วมกันเป็นปัจจัยในการกำหนดประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยได้รับอิทธิพลจากอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด”

ผู้วิจัยได้เสนอตารางตามสมมติฐานโดยพรรณนาข้อมูลตามตัวแปรในคำร้อยละ เมื่อพรรณนาข้อมูลเรียบร้อยแล้วจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ตามรายละเอียดของตารางต่าง ๆ ดังนี้

จากสมมติฐานในการวิจัย ตัวแปรอิสระประกอบด้วยตัวแปรย่อย 3 ตัวแปร ได้แก่ สถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม ส่วนตัวแปรตามประกอบด้วยประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพคำตอบ ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ และความพึงพอใจของผู้ถาม ฉะนั้นในการเสนอตารางผู้วิจัยได้แยกเสนอตารางตามตัวแปรย่อยแต่ละตัว ควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาราง 20-25 เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ ตาราง 26-31 เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบตาราง 32-37 เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ตาราง 38-43 เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม ตาราง 44-49 เป็นความสัมพันธ์ระหว่างคณะของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ ตาราง 50-55 เป็นความสัมพันธ์ระหว่างคณะของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ ตาราง 56-61 เป็นความสัมพันธ์ระหว่างคณะของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ตาราง 62-67 เป็นความสัมพันธ์ระหว่างคณะของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม ตาราง 68-73 เป็นความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ ตาราง 74-79 เป็นความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ ตาราง 80-85 เป็นความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม และตาราง 86-91 เป็นความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม โดยใช้สถิติ χ^2 ของ Pearson ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอตารางดังนี้

ตาราง 20 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการด้าน
คุณภาพคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม

คุณภาพคำตอบ	สถานภาพ		นักศึกษา ระดับบัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญาตรี	รวม
	อาจารย์				
สูง	38.5		58.8	47.4	47
	(10)		(10)	(27)	(47)
ปานกลาง	61.5		41.2	49.1	51
	(16)		(7)	(28)	(51)
ต่ำ	-		-	3.5	2
	(-)		(-)	(2)	(2)
รวม	100		100	100	100
	(26)		(17)	(57)	(100)
χ^2	3.34661				
Sig.	.50152				

ตาราง 20 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถามดังนี้คือ บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 47.4 และ 38.5 ตามลำดับ ในระดับปานกลาง บรรณารักษ์ให้บริการกับอาจารย์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาคิดเป็นร้อยละ 49.1 และ 41.2 ตามลำดับ ในระดับต่ำบรรณารักษ์ให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 3.5

เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถาม ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระกับ ประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ ซึ่งเป็นตัวแปรตามพบว่า มีความสัมพันธ์เท่ากับ 3.34661 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสัมพันธ์ในตาราง พบว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณ์แบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (Elaboration Analysis) ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการณัจจร (Contingency Control) โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัวคือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ซึ่งผู้วิจัยจะได้แสดงรายละเอียด ในตารางต่อไปนี้

ตาราง 21 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพคำตอบ
จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

สถานภาพ คุณภาพ คำตอบ	อายุ							
	25-30 ปี				31 ปีขึ้นไป			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	42.9 (3)	50 (3)	37.5 (9)	40.5 (15)	36.9 (7)	63.6 (7)	54.5 (18)	50.8 (32)
ปานกลาง	57.1 (4)	50 (3)	58.3 (14)	56.8 (21)	63.1 (12)	36.4 (4)	42.4 (14)	47.6 (30)
ต่ำ	- -	- -	4.2 (1)	2.7 (1)	- -	- -	3.1 (1)	1.6 (1)
รวม	18.9 (7)	16.2 (6)	64.9 (24)	100 (37)	30.2 (19)	17.5 (11)	52.4 (33)	100 (63)
χ^2	.79705				3.52889			
Sig.	.93884				.47350			

ตาราง 21 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ
จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้
บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี พบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ
ระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่
อาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.9 และ 37.5 ตามลำดับ ในระดับ
ปานกลาง บรรณารักษ์ให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ
58.3 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.1 และ 50 ตาม
ลำดับ ส่วนในระดับต่ำบรรณารักษ์ให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 4.2

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 54.5 และ 36.9 ตามลำดับ ในขณะที่ปานกลางให้บริการกับอาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.1 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.4 และ 36.4 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำ บรรณารักษ์ให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 3.1

เมื่อใช้อายุ ของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี สถานภาพของผู้ถาม อธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบได้เท่ากับ .79705 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป สถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบได้ถึง 3.52889

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี มีค่าความสัมพันธ์ลดน้อยลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 20)

ส่วนบรรณารักษ์ที่มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์ไม่แตกต่างจากค่าดั้งเดิม แสดงว่า อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะเพราะสถานภาพของผู้ถามจะปรากฏความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติแล้ว จะเห็นได้ว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น สถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 22 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็น ปัจจัยทดสอบ

สถานภาพ คุณภาพ คำตอบ	ระดับการศึกษา							
	ปริญญาตรี				สูงกว่าปริญญาตรี			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	-	50	28.6	36.4	38.5	61.5	50	48.3
	-	(2)	(2)	(4)	(10)	(8)	(25)	(43)
ปานกลาง	-	50	71.4	63.6	61.5	38.5	46	49.4
	-	(2)	(5)	(7)	(16)	(5)	(23)	(44)
ต่ำ	-	-	-	-	-	-	4	2.2
	-	-	-	-	-	-	(2)	(2)
รวม	-	36.4	63.6	100	29.2	14.6	56.2	100
	-	(4)	(7)	(11)	(26)	(13)	(50)	(89)
χ^2	.50510				3.78876			
Sig.	.47727				.43535			

ตาราง 22 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบสามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.6 ในระดับปานกลาง ให้บริการ

กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 50 และ 38.5 ตามลำดับ ในระดับปานกลาง ให้บริการแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46 และ 38.5 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 4

เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถาม กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพของผู้ถามอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบมีค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ .50510 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบมีค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ 3.78876

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่าภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 20) ส่วนภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ไม่แตกต่างจากค่าดั้งเดิม แสดงว่า ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จะปรากฏความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติแล้วจะเห็นได้ว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น สถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 23 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ

สถานภาพ คุณภาพ คำตอบ	ประสบการณ์ในการทำงาน							
	0-5 ปี				6 ปีขึ้นไป			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	42.9 (3)	40 (2)	40 (8)	40.6 (13)	36.8 (7)	66.7 (8)	51.35 (19)	50 (34)
ปานกลาง	57.1 (4)	60 (3)	55 (11)	56.3 (18)	63.2 (12)	33.3 (4)	45.9 (17)	48.5 (33)
ต่ำ	- -	- -	5 (1)	3.1 (1)	- -	- -	2.7 (1)	1.5 (1)
รวม	21.9 (7)	15.6 (5)	62.5 (20)	100 (32)	27.9 (19)	17.6 (12)	54.4 (37)	100 (68)
χ^2	.63004				3.63562			
Sig.	.95967				.45756			

ตาราง 23 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ จำแนกตาม สถานภาพของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40 ให้บริการที่มี

ประสิทธิภาพระดับปานกลางกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.1 และ 55 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 5

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 51.35 และ 36.8 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45.9 และ 33.3 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.7

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่ความสัมพันธ์ ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี สถานภาพของผู้ถาม อธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ มีค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ .63004 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ มีค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ 3.63562

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 0-5 ปี มีค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 20) ส่วนภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์ไม่แตกต่างจากค่าดั้งเดิม แสดงว่าประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะเพราะสถานภาพของผู้ถามจะปรากฏความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติแล้วจะเห็นได้ว่าสถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่ สถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไปประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 24 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพคำตอบ
จำแนกตามสถานภาพของผู้ถามโดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็น
ปัจจัยทดสอบ

สถานภาพ คุณภาพ คำตอบ	หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ							
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				อื่น ๆ			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	40 (10)	66.7 (8)	47.8 (22)	48.2 (40)	- (-)	40 (2)	45.5 (5)	41.2 (7)
ปานกลาง	60 (15)	33.3 (4)	47.8 (22)	49.4 (41)	100 (1)	60 (3)	54.5 (6)	58.8 (10)
ต่ำ	- (-)	- (-)	4.3 (2)	2.4 (2)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)
รวม	30.1 (25)	14.5 (12)	55.4 (46)	100 (83)	5.9 (1)	29.4 (5)	64.7 (11)	100 (17)
χ^2	4.02678				.78597			
Sig.	.40239				.67504			

ตาราง 24 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ จำแนก
ตามสถานภาพของผู้ถามโดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าพบว่า
ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็น
ปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และอาจารย์คิด
เป็นร้อยละ 47.8 และ 40 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.8 และ 33.3 ตามลำดับ ในระดับต่ำให้บริการกับนักศึกษาระดับ ปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 4.3

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45.5 และ 40 ในระดับปานกลางให้บริการแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60 และ 54.5 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพของผู้ถาม กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สถานภาพของผู้ถาม อธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ มีค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ 4.02678 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบมีค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ .78597

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 20) ส่วนภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก แสดงว่าหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จะไม่ปรากฏความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่จะปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติแล้ว จะเห็นได้ว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 25 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ
คำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด
เป็นปัจจัยทดสอบ

สถานภาพ คุณภาพ คำตอบ	แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด							
	เพียงพอ				ไม่เพียงพอ			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	-	50	44.4	45.5	38.5	60	47.9	47.2
	-	(1)	(4)	(5)	(10)	(9)	(23)	(42)
ปานกลาง	-	50	55.6	54.5	61.5	40	47.9	50.6
	-	(1)	(5)	(6)	(16)	(6)	(23)	(45)
ต่ำ	-	-	-	-	-	-	4.2	2.2
	-	-	-	-	-	-	(2)	(2)
รวม	-	18.2	81.8	100	29.2	16.9	53.9	100
	-	(2)	(9)	(11)	(26)	(15)	(48)	(89)
χ^2	.02037				3.67197			
Sig.	.88651				.45222			

ตาราง 25 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ
จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเป็นปัจจัยทดสอบ

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเพียงพอ พบว่าบรรณารักษ์ให้
บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณ
มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50 และ 44.4 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้
บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็น

ร้อยละ 55.6 และ 50 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอพบว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 47.9 และ 38.5 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.9 และ 40 ตามลำดับ ในระดับต่ำให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 4.2

เมื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ สถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ มีค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ .02037 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบมีความสัมพันธ์ทางสถิติได้ 3.67197

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า ภายใต้เงื่อนไขแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอ มีค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 20) ส่วนภายใต้เงื่อนไขแหล่งทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ไม่แตกต่างจากค่าดั้งเดิม แสดงว่าแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจะปรากฏความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอแต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติแล้ว จะเห็นได้ว่าสถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า เมื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม นั้น สถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ ภายใต้เงื่อนไข แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในสมมติฐานการวิจัยจากตาราง 20-25 สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ 2 ตัวแปร ซึ่งมีสถานภาพของผู้ถามเป็นตัวแปรอิสระ

ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 50 และสถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ แต่เมื่อทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมนุรณ์แบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการถ่วง โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัว คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ผลปรากฏดังนี้

เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า สถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า สถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า สถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม พบว่า สถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเพียงพอ แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 26 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม

ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ	สถานภาพ	อาจารย์	นักศึกษา ระดับบัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญาตรี	รวม
สูง		92.3	88.2	93	92
		(24)	(15)	(53)	(92)
ปานกลาง		7.7	11.8	3.5	6
		(2)	(2)	(2)	(6)
ต่ำ		-	-	3.5	2
		-	-	(2)	(2)
รวม		100	100	100	100
		(26)	(17)	(57)	(100)
χ^2		3.19647			
Sig.		.52550			

ตาราง 26 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบจำแนกตามสถานภาพของผู้ถามดังนี้คือ บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้าน

ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93 รองลงมาได้แก่ อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 92.3 และ 88.2 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 11.8 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.7 และ 3.5 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 3.5

เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถาม ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระกับประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ ซึ่งเป็นตัวแปรตาม พบว่ามีความสัมพันธ์เท่ากับ 3.19647 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสัมพันธ์ในตารางพบว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณแบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (Elaboration Analysis) ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วย ตารางการณัจร (Contingency Control) โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัว คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ซึ่งผู้วิจัยจะได้แสดงรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตาราง 27 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

สถานภาพ ระยะเวลา ที่ใช้ค้นหาคำตอบ	อายุ							
	25-30 ปี				31 ปีขึ้นไป			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	71.5 (5)	100 (6)	87.5 (21)	86.5 (32)	100 (19)	81.8 (9)	96.9 (32)	95.2 (60)
ปานกลาง	28.6 (2)	-	8.3 (2)	10.8 (4)	-	18.1 (2)	-	3.2 (2)
ต่ำ	-	-	4.2 (1)	2.7 (1)	-	-	3.1 (1)	1.6 (1)
รวม	18.9 (7)	16.2 (6)	64.9 (24)	100 (37)	30.2 (19)	17.5 (11)	52.4 (33)	100 (63)
χ^2	3.68211				10.62727			
Sig.	.45073				.03109			

ตาราง 27 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการมีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถามโดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 87.5 และ 71.5 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6

รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.3 ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับนักศึกษา ระดับปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 4.2

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้าน ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.9 และ 81.8 ในระดับปานกลางให้บริการกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาคิดเป็นร้อยละ 18.1 ส่วนในระดับต่ำให้ บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 3.1

เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถาม กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี สถานภาพของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหา คำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้เท่ากับ 3.68211 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปี ขึ้น ไป สถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ ค้นหาคำตอบได้เท่ากับ 10.62727

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 26) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์เพิ่มสูงขึ้นกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหา คำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่ปรากฏความสัมพันธ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรลักษณะเฉพาะ

ตาราง 28 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถามโดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา							
		ปริญญาตรี				สูงกว่าปริญญาตรี			
		อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	-	100	100	100	92.3	84.6	92	91	
ปานกลาง	-	(4)	(7)	(11)	(24)	(11)	(46)	(81)	
ต่ำ	-	-	-	-	7.7	15.4	4	6.7	
	-	-	-	-	(2)	(2)	(2)	(6)	
รวม	-	-	-	-	-	-	4	2.2	
	-	-	-	-	-	-	(2)	(2)	
รวม	-	36.4	63.6	100	29.2	14.6	56.2	100	
	-	(4)	(7)	(11)	(26)	(13)	(50)	(89)	
χ^2		-				3.66142			
Sig.		-				.45376			

ตาราง 28 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนในระดับปานกลางและระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบในระดับสูงแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.3 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 92 และ 84.6 ตามลำดับ

เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลามีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีสถานภาพของผู้ถามไม่สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพด้านระยะเวลาได้ เพราะกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไปไม่สามารถหาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้เท่ากับ 3.66142

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี ไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพด้านระยะเวลาของบรรณารักษ์ได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 26) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก และเมื่อพิจารณาค่าทางสถิติ จะเห็นได้ว่า ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก ดังนั้นระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อการผันแปรของตัวแปรสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์

ตาราง 29 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถามโดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ	ประสบการณ์ในการทำงาน							
	0-5 ปี				6 ปีขึ้นไป			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	71.4 (5)	100 (5)	85 (17)	84.4 (27)	100 (19)	83.3 (10)	97.3 (36)	95.6 (65)
ปานกลาง	28.6 (2)	-	10 (2)	12.5 (4)	-	16.7 (2)	-	2.9 (2)
ต่ำ	-	-	5 (1)	3.1 (3)	-	-	2.7 (1)	1.5 (1)
รวม	21.9 (7)	15.6 (5)	62.5 (20)	100 (32)	27.9 (19)	17.6 (12)	54.4 (37)	100 (68)
χ^2	3.05608				10.4097			
Sig.	.54848				.03406			

ตาราง 29 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถามโดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 85 และ 71.4 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10 ในระดับต่ำให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 5

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.3 และ 83.3 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 16.7 ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 2.7

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี สถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้เท่ากับ 3.05608 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป สถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้เท่ากับ 10.4097

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 26) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์เพิ่มสูงขึ้นกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 26) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ประสบการณ์ในการทำงานจึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานเป็นตัวแปรคุ่มนั้น สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 30 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถามโดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ

ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ	หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ							
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				อื่น ๆ			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	92 (23)	83.3 (10)	91.3 (42)	90.4 (75)	100 (1)	100 (5)	100 (11)	100 (17)
ปานกลาง	8 (2)	16.7 (2)	4.3 (2)	7.2 (6)	-	-	-	-
ต่ำ	-	-	4.3 (2)	2.4 (2)	-	-	-	-
รวม	30.1 (25)	14.5 (12)	55.4 (46)	100 (83)	5.9 (1)	29.4 (5)	64.7 (11)	100 (17)
χ^2	3.71359				-			
Sig.	.44615				-			

ตาราง 30 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถามโดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบสามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถาม พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 91.3 และ 83.3 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการกับนักศึกษาระดับ

บัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมาได้แก่ อาจารย์และนักศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8 และ 4.3 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับนักศึกษา ปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 4.3

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงแก่อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนในระดับปานกลางและในระดับต่ำ ไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถาม สถานภาพของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้เท่ากับ 3.71359 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่า สถานภาพของผู้ถามไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้ เพราะมีกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไปไม่สามารถหาค่าความสัมพันธ์ ทางสถิติได้

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ บริการตอบคำถาม ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 26) ในขณะที่ บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ จึงไม่สามารถอธิบาย การผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ได้ จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถาม กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของ บรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก เมื่อพิจารณาจากทางสถิติจะเห็นได้ว่าสถานภาพของผู้ถามไม่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของ บรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุณนั้น สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหา คำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของ ผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุ เป็นผลกัน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 31 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยทดสอบ

สถานภาพ ระยะเวลา ที่ใช้ค้นหาคำตอบ	แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด							
	เพียงพอ				ไม่เพียงพอ			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	-	50	44.4	45.5	38.5	60	47.9	47.2
	-	(1)	(4)	(5)	(10)	(9)	(23)	(42)
ปานกลาง	-	50	55.6	54.5	61.5	40	47.9	50.6
	-	(1)	(5)	(6)	(16)	(6)	(23)	(45)
ต่ำ	-	-	-	-	-	-	4.2	2.2
	-	-	-	-	-	-	(2)	(2)
รวม	-	18.2	81.8	100	29.2	16.9	53.9	100
	-	(2)	(9)	(19)	(26)	(15)	(48)	(89)
χ^2	.02037				3.67197			
Sig.	-				.52167			

ตาราง 31 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเพียงพอ พบว่ามีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.4 ในระดับปานกลางให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 55.6

รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 47.9 และ 38.5 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการกับอาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.9 และ 40 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 4.2

เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอสถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้เท่ากับ .02037 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ สถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้เท่ากับ 3.67197

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ลดน้อยลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 26) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 26) แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะเมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุมนั้น สถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่ เพียงพอ แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรลักษณะเฉพาะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในสมมติฐานการวิจัย จากตาราง 26-31 สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ 2 ตัวแปรซึ่งมีสถานภาพของผู้ถามเป็นตัวแปรอิสระ

ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 53 และ สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ แต่เมื่อทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณแบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการถ่วง โดยในตัวแปรคุม 5 ตัว คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ผลปรากฏดังนี้

เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่าสถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้ระดับการศึกษาและหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษา และหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมพบว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม พบว่าสถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่เพียงพอ แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 32 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจ
ของผู้ถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม

ความพึงพอใจของผู้ถาม \n สถานภาพ	อาจารย์	นักศึกษา ระดับบัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญาตรี	รวม
สูง	73.1 (19)	76.5 (13)	63.2 (36)	68 (68)
ปานกลาง	15.4 (4)	17.6 (3)	31.6 (18)	25 (25)
ต่ำ	11.5 (3)	5.9 (1)	5.2 (3)	7 (7)
รวม	100 (26)	100 (17)	100 (57)	100 (100)
χ^2	3.83152			
Sig.	.42929			

ตาราง 32 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถามดังนี้คือ บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.5 รองลงมาได้แก่อาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.1 และ 63.2 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 17.6 และ 15.4 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับอาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.5 รองลงมา ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.9 และ 5.2 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามซึ่งเป็นตัวแปรอิสระกับประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ซึ่งเป็นตัวแปรตามพบว่ามีความสัมพันธ์เท่ากับ 3.83152 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสัมพันธ์ในตาราง สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณแบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (Elaboration Analysis) ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วย ตารางการณ์จร (Contingency Control) โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัวคือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ซึ่งผู้วิจัยจะได้แสดงรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตาราง 33 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

สถานภาพ ความพึงพอใจของผู้ถาม	อายุ							
	25-30 ปี				31 ปีขึ้นไป			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	42.8 (3)	50.0 (3)	45.9 (11)	45.9 (17)	84.2 (16)	90.9 (10)	75.7 (25)	81.0 (51)
ปานกลาง	28.6 (2)	33.3 (2)	45.9 (11)	40.5 (15)	10.5 (2)	9.1 (1)	21.2 (7)	15.9 (10)
ต่ำ	28.6 (2)	16.7 (1)	8.2 (2)	13.5 (5)	5.3 (1)	-	3.1 (1)	3.2 (63)
รวม	18.9 (7)	16.2 (6)	64.9 (24)	100 (37)	30.2 (19)	17.5 (11)	52.4 (33)	100 (63)
χ^2	2.22138				2.13566			
Sig.	.69512				.71082			

ตาราง 33 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถามโดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 45.9 และ 42.8 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 33.3 และ 28.6 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับอาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ 8.2 ตามลำดับ

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ ด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.9 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.2 และ 75.7 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.2 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.5 และ 9.1 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับอาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 5.3 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.1

เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถาม กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี สถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 2.22138 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป สถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 2.13566

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี และอายุ 31 ปีขึ้นไป มีค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 32) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า อายุของบรรณารักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 34 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถามโดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

สถานภาพ ความพึงพอใจของผู้ถาม	ระดับการศึกษา							
	ปริญญาตรี				สูงกว่าปริญญาตรี			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	-	75	42.9	54.5	73.1	76.9	66	69.7
ปานกลาง	-	(3)	(3)	(6)	(19)	(10)	(33)	(62)
ต่ำ	-	25	57.1	45.5	15.4	15.4	28	22.5
	-	(1)	(4)	(5)	(4)	(2)	(14)	(20)
	-	-	-	-	11.5	7.7	6	7.9
	-	-	-	-	(13)	(1)	(3)	(7)
รวม		36.4	63.6	100	29.2	14.6	56.2	100
		(4)	(7)	(11)	(26)	(13)	(50)	(89)
χ^2	1.06071				2.45755			
Sig.	.30305				.65225			

ตาราง 34 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถามโดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.9 ในระดับปานกลางให้บริการกับ

นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 76.9 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.1 และ 66 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28 รองลงมาได้แก่อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.4 เท่ากัน ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับอาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.5 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.7 และ 6 ตามลำดับ

เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม สถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามเท่ากับ 1.06071 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 2.45755

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 32) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก และเมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่าสถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก ดังนั้นระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อการผันแปรของตัวแปรสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม

ตาราง 35 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ตาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

สถานภาพ ความพึงพอใจของผู้ตาม	ประสบการณ์ในการทำงาน							
	0-5 ปี				6 ปีขึ้นไป			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	42.9 (3)	40 (2)	50 (10)	46.9 (15)	84.2 (16)	91.7 (11)	70.3 (26)	77.9 (53)
ปานกลาง	28.6 (2)	40 (2)	40 (8)	37.5 (12)	10.5 (2)	8.4 (1)	27 (10)	19.1 (13)
ต่ำ	28.6 (2)	20 (1)	10 (2)	15.6 (5)	5.26 (1)	-	2.7 (1)	2.9 (2)
รวม	21.9 (7)	15.6 (5)	62.5 (20)	100 (32)	27.9 (19)	17.6 (12)	54.4 (37)	100 (68)
χ^2	1.52381				4.04792			
Sig.	.82242				.39956			

ตาราง 35 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ตามจำแนกตามสถานภาพของผู้ตาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ตามระดับสูงแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.9 และ 40 ตามลำดับ ในขณะที่ปานกลางให้บริการกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและ

นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 28.6 ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับอาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20 และ 10 ตามลำดับ

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.7 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.2 และ 70.3 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมาได้แก่อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.5 และ 8.4 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับอาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 5.26 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.7 รองลงมาได้แก่อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.5 และ 8.4 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับอาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.26 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.7

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามมีการเปลี่ยนแปลง ดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี สถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 1.52381 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป สถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 4.04792

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 32) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์เพิ่มสูงขึ้นกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 32) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุณนั้น สถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามภายใต้เงื่อนไข ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ 0-5 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรลักษณะเฉพาะ

ตาราง 36 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ

สถานภาพ	หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ							
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				อื่น ๆ			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
ความพึง พอใจของผู้ถาม								
สูง	72 (18)	75 (9)	67.4 (31)	69.9 (58)	100 (1)	80 (40)	45.5 (5)	58.8 (10)
ปานกลาง	16 (4)	16.7 (2)	28.3 (13)	22.9 (19)	- (-)	20 (1)	45.5 (5)	35.3 (6)
ต่ำ	12 (3)	8.3 (1)	4.3 (2)	7.2 (6)	- (-)	- (-)	9 (1)	5.9 (1)
รวม	30.1 (25)	14.5 (12)	55.4 (46)	100 (83)	5.9 (1)	29.4 (5)	64.7 (11)	100 (17)
χ^2	2.73867				2.55515			
Sig.	.60246				.63479			

ตาราง 36 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาได้แก่อาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72 และ 67.4 ตามลำดับ ในขณะที่ปานกลางให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ 16 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับอาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.3 และ 4.3 ตามลำดับ

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80 และ 45.5 ตามลำดับ ในขณะที่กลางให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 9

เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถาม สถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 2.73867 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ สถานภาพของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 2.55515

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และด้านอื่น ๆ ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่า ค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 32) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เกี่ยวข้องกัน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก และเมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้าน

ความพึงพอใจของผู้ถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุณนั้น สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความไม่พึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 37 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นปัจจัยทดสอบ

สถานภาพ	แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด							
	เพียงพอ				ไม่เพียงพอ			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
ความพึง พอใจของผู้ถาม								
สูง	-	100	44.4	54.5	73.1	73.3	66.7	69.7
	-	(2)	(4)	(6)	(19)	(11)	(32)	(62)
ปานกลาง	-	-	44.4	36.4	15.4	20	29.2	23.6
	-	-	(4)	(4)	(4)	(3)	(14)	(21)
ต่ำ	-	-	11.1	9.1	11.5	6.7	4.2	6.7
	-	-	(1)	(1)	(3)	(1)	(2)	(6)
รวม	-	18.2	81.8	100	29.2	16.9	53.9	100
	-	(2)	(9)	(11)	(26)	(15)	(48)	(89)
χ^2	2.03704				2.95045			
Sig.	.36113				.56615			

ตาราง 37 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศ ห้องสมุดเป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเพียงพอ พบว่าให้บริการที่มี ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิต ศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 44.4 ในระดับปานกลางให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 44.4 ส่วนในระดับต่ำให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 11.1

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ พบว่าให้บริการที่มี ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.1 และ 66.7 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการกับนักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 20 และ 15.4 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับอาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.5 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิด เป็นร้อยละ 6.7 และ 4.2 ตามลำดับ

เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเพียงพอ สถานภาพของผู้ถามอธิบาย การผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 2.03704 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ สถานภาพของผู้ถามอธิบาย การผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 2.95045

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศ เพียงพอ และไม่เพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 32) จาก ผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผลเพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับประสิทธิ ภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน แหล่งทรัพยากรสารนิเทศ ห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก และเมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า แหล่งทรัพยากรสารนิเทศ ห้องสมุด ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรค่านั้น สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในสมมติฐานการวิจัยจากตาราง 32-37 สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ 2 ตัวแปร ซึ่งมีสถานภาพของผู้ถามเป็นตัวแปรอิสระ

ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามเป็นตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 43 และสถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม แต่เมื่อทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมมุติฐานแบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการถ่วงโดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัว คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดโดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ผลปรากฏดังนี้

เมื่อใช้ อายุ ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม พบว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรภายนอก

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า สถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามภายใต้เงื่อนไขประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ 0-5 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 38 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม

ประสิทธิภาพโดยรวม \ สถานภาพ	อาจารย์	นักศึกษา ระดับบัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญาตรี	รวม
สูง	24 (24)	16 (16)	50 (50)	90 (90)
ปานกลาง	2 (2)	1 (1)	7 (7)	10 (10)
ต่ำ	- -	- -	- -	- -
รวม	26 (26)	17 (17)	57 (57)	100 (100)
χ^2	.80354			
Sig.	.66913			

ตาราง 38 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถามระดับสูงแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 24 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16 ในระดับปานกลางให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 2 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาคิดเป็นปริมาณน้อยที่สุด คือร้อยละ 1 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถาม ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระกับ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม ซึ่งเป็นตัวแปรตามพบว่า มีความสัมพันธ์เท่ากับ .80354 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสัมพันธ์ในตารางพบว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการสร้างสมมุติฐานแบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (Elaboration Analysis) ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการันจว (Contingency Control) โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัว คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ซึ่งผู้วิจัยจะได้แสดงรายละเอียดในตารางต่อไป

ตาราง 39 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

สถานภาพ ประสิทธิภาพรวม	อายุ							
	25-30 ปี				31 ปีขึ้นไป			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	85.7 (6)	83.3 (5)	79.2 (19)	81.1 (30)	94.7 (18)	100 (11)	93.9 (31)	95.2 (60)
ปานกลาง	14.3 (1)	16.7 (1)	20.8 (5)	18.9 (7)	5.3 (1)	-	6.1 (2)	4.8 (3)
ต่ำ	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	18.9 (7)	16.2 (6)	64.9 (24)	100 (37)	30.2 (19)	17.5 (11)	52.4 (33)	100 (63)
χ^2	.17514				.68325			
Sig.	.91615				.71061			

ตาราง 39 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมจำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบสามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.7 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.3 และ 79.2 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ 14.3 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำ

ไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ อาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 94.7 และ 93.9 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.1 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 5.3 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อใช้ อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามแก่ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี สถานภาพของผู้ถามอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เท่ากับ .17514 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป สถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้ .68325

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี ค่าความสัมพันธ์ลดน้อยลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 38) ส่วนบรรณารักษ์ที่มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์แตกต่างจากค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมเพียงเล็กน้อย แสดงว่าอายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะสถานภาพของผู้ถามจะปรากฏความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติ จะเห็นได้ว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น สถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 40 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาเป็นปัจจัยทดสอบ

สถานภาพ ประสิทธิภาพรวม	ระดับการศึกษา							
	ปริญญาตรี				สูงกว่าปริญญาตรี			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	-	100	100	100	92.3	92.3	86	88.8
ปานกลาง	-	(3)	(7)	(11)	(24)	(12)	(43)	(79)
ต่ำ	-	-	-	-	7.7	7.7	14	11.2
	-	-	-	-	(2)	(1)	(7)	(10)
	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	-	36.3	63.7	100	29.2	14.6	56.2	100
	-	(4)	(7)	(11)	(26)	(13)	(50)	(89)
χ^2					.87405			
Sig.					.64595			

ตาราง 40 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบสามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 สำหรับระดับปานกลางและระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็น

ร้อยละ 92.3 เท่ากัน รองลงมาคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86 ในระดับปานกลาง ให้บริการแก่อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.7 เท่ากัน รองลงมาคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อใช้ ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพของผู้ถามไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้ เพราะมีกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไป ไม่สามารถหาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สถานภาพของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม ได้เท่ากับ .87405

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ไม่แตกต่างจากค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 38) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก เมื่อพิจารณาทางสถิติจะเห็นได้ว่า สถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 41 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

สถานภาพ ประสิทธิภาพรวม	ประสบการณ์ในการทำงาน							
	0-5 ปี				6 ปีขึ้นไป			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	85.7 (6)	80 (4)	75 (15)	78.1 (25)	94.7 (18)	100 (12)	94.6 (35)	95.6 (65)
ปานกลาง	14.3 (1)	20 (1)	25 (5)	21.9 (7)	5.26 (1)	-	5.4 (2)	4.4 (3)
ต่ำ	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	21.9 (7)	15.6 (5)	62.5 (20)	100 (32)	27.9 (19)	17.6 (12)	54.4 (37)	100 (68)
χ^2	.36049				.67312			
Sig.	.83507				.71422			

ตาราง 41 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมจำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.7 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80 และ 75 ตามลำดับ ในขณะที่ปานกลางให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมา

ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 20 และ 14.3 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวม ระดับสูงแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 94.7 และ 94.6 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.26 และรองลงมาคือนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.4 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี อธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เท่ากับ .36049 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป สถานภาพของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เท่ากับ .67312

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี ค่าความสัมพันธ์ลดน้อยลงกว่า ค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 38) ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์เพิ่มสูงขึ้นจากค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 38) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะสถานภาพของผู้ถามจะปรากฏความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 0-5 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ประสบการณ์ของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่กัน สถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 0-5 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 42 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

ประสิทธิภาพรวม	หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ							
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				อื่น ๆ			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	92 (23)	91.7 (11)	84.8 (39)	88 (73)	100 (1)	100 (5)	100 (11)	100 (17)
ปานกลาง	8 (2)	8.3 (1)	8.7 (7)	12 (10)	- -	- -	- -	- -
ต่ำ	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
รวม	30.1 (25)	14.5 (12)	55.4 (46)	100 (83)	5.9 (1)	29.4 (5)	64.7 (11)	100 (17)
χ^2	.97891				-			
Sig.	.61296				-			

ตาราง 42 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถาม พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 91.7 และ 84.8 ตามลำดับ ในระดับกลาง บรรณารักษ์สามารถให้บริการใกล้เคียงกันตามลำดับดังนี้คือ ให้บริการกับ

อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.7 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและ
 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.3 และ 8 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ
 บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
 โดยรวมระดับสูง ให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี
 ร้อยละ 100 เท่ากันหมด ส่วนในระดับปานกลางและในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อใช้ หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่าง
 สถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่
 มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สถานภาพของผู้ถามอธิบายการ
 ผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เท่ากับ .97891 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่
 ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ สถานภาพของผู้ถามไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพ
 การค้นหาคำตอบโดยรวมได้เพราะไม่ปรากฏความสัมพันธ์เนื่องจากมีกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไปจึงไม่
 สามารถหาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ
 บริการตอบคำถามสูงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 38) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่
 ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่า หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ
 ด้านอื่น ๆ ไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ได้
 จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถาม
 กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปร
 ภายนอก เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า สถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ
 การค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าเมื่อใช้ หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของ
 บรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ
 โดยรวมของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพ
 การค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของ
 บรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 43 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยทดสอบ

สถานภาพ ประสิทธิภาพรวม	แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด							
	เพียงพอ				ไม่เพียงพอ			
	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม	อาจารย์	นักศึกษา ระดับ บัณฑิต ศึกษา	นักศึกษา ระดับ ปริญญา ตรี	รวม
สูง	-	100	100	100	92.3	93.3	85.4	88.8
	-	(2)	(9)	(11)	(24)	(14)	(41)	(79)
ปานกลาง	-	-	-	-	7.7	6.7	14.6	11.2
	-	-	-	-	(2)	(1)	(7)	(10)
ต่ำ	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	-	18.2	81.8	100	29.2	16.9	53.9	100
	-	(2)	(9)	(11)	(26)	(15)	(48)	(89)
χ^2	-				1.18064			
Sig.	-				.55415			

ตาราง 43 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมในระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน ส่วนระดับปานกลางและระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอพบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็น

ร้อยละ 93.3 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 92.3 และ 85.4 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.6 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.7 และ 6.7 ตามลำดับ

เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ สถานภาพของผู้ถามไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เพราะมีกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไปไม่สามารถหาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด สถานภาพของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เท่ากับ 1.18064

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่าแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ค่าความสัมพันธ์สูงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 38) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมไม่เป็นเหตุเป็นผลกันแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุมนั้น สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามและประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในสมมติฐานการวิจัย จากตาราง 38-43 สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ 2 ตัวแปร ซึ่งมีสถานภาพของผู้ถามเป็นตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 67 และสถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม แต่เมื่อทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณ์แบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการถ่วง โดยให้

ตัวแปรคุม 5 ตัวคือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ผลปรากฏดังนี้

เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า สถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม พบว่า สถานภาพของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ไม่เห็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด จึงเป็นตัวแปรภายนอก

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่าสถานภาพของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ 0-5 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 44 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ
คำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม

คุณภาพคำตอบ	สถานภาพ	มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม
สูง		46.3	48.8	33.3	47
		(25)	(21)	(1)	(47)
ปานกลาง		51.8	48.8	66.7	51
		(28)	(21)	(2)	(51)
ต่ำ		1.9	2.4	-	2
		(1)	(1)	-	(2)
รวม		100	100	100	100
		(54)	(43)	(3)	(100)
χ^2		1.51269			
Sig.		.95865			

ตาราง 44 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ
จำแนกตาม คณะที่สังกัดของผู้ถามโดยให้บริการระดับสูงแก่ผู้ถาม คณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมาก
ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาได้แก่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์
และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 46.3 และ 33.3 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามคณะ
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ คณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 51.8 และ 48.8 ตามลำดับ ในระดับต่ำ
ให้บริการผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์ และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 2.4 และ

เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถาม ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระกับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ ซึ่งเป็นตัวแปรตาม พบว่ามีความสัมพันธ์เท่ากับ 1.51269 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสัมพันธ์ในตาราง พบว่า สาขาวิชาของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณ์แบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (Elaboration Analysis) ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วย ตารางการถ่วง (ให้บริการแก่อาจารย์) โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัว คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ซึ่งผู้วิจัยได้แสดงรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตาราง 45 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพคำตอบ
จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

คุณภาพคำตอบ	คณะ	อายุ						
		25-30 ปี			31 ปีขึ้นไป			
		มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี
สูง	36.8 (7)	47.1 (8)	- (-)	40.5 (15)	51.4 (18)	52 (13)	33.3 (1)	50.8 (32)
ปานกลาง	78.9 (11)	52.9 (9)	100 (1)	56.8 (21)	48.6 (17)	48 (12)	33.3 (1)	47.6 (30)
ต่ำ	5.26 (1)	- (-)	- (-)	2.7 (1)	- (-)	- (-)	33.3 (1)	1.6 (1)
รวม	51.4 (19)	45.9 (17)	2.7 (1)	100 (37)	55.6 (35)	39.7 (25)	4.7 (3)	100 (63)
χ^2	1.97246			2.52412				
Sig.	.74082			.86576				

ตาราง 45 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบสามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงแก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 36.8 ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา ได้แก่

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 78.9 และ 52.9 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 5.26

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไปพบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงแก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 51.4 และ 33.3 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาได้แก่คณะศึกษาศาสตร์ และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 48 และ 33.3 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการแก่ผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 33.3

เมื่อใช้ อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบได้เท่ากับ 1.97246 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบได้เท่ากับ 2.52412

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี และอายุ 31 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์สูงขึ้นกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 44) ผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผลความสัมพันธ์ระหว่าง คณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน อายุของบรรณารักษ์จึงไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรของคณะที่สังกัดของผู้ถาม กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า อายุของบรรณารักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 46 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็น ปัจจัยทดสอบ

คุณภาพคำตอบ	คณะ	ระดับการศึกษา						
		ปริญญาตรี				สูงกว่าปริญญาตรี		
		มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี
สูง	16.7 (1)	60 (3)	- (-)	36.4 (4)	50 (24)	47.4 (18)	33.3 (1)	48.3 (43)
ปานกลาง	83.3 (5)	40 (2)	- (-)	63.6 (7)	47.9 (23)	50 (19)	66.7 (2)	49.4 (44)
ต่ำ	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	2.1 (1)	2.6 (1)	- (-)	2.2 (2)
รวม	54.5 (6)	45.5 (5)	- (-)	100 (11)	53.9 (48)	42.7 (38)	3.4 (3)	100 (89)
χ^2	2.21310				1.61761			
Sig.	.13684				.95130			

ตาราง 46 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ ด้านคุณภาพคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็น ปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงแก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 60 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 16.7 ในระดับ ปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็น

เป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูง แก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็น ปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ และวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 47.4 และ 33.3 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษา ศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 50 และ 47.9 ตามลำดับ ในระดับ ต่ำให้บริการผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.6 รองลงมาได้แก่ คณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 2.1

เมื่อใช้ ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่ ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชา ของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหา คำตอบด้านคุณภาพคำตอบได้เท่ากับ 2.21310 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้าน คุณภาพคำตอบได้เท่ากับ 1.61761

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์สูงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 44) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการ ศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 44) แสดง ว่าระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะคณะของผู้ถามมีความ สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี แต่จะไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูง กว่าปริญญาตรี เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า คณะของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิ ภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็น ตัวแปรคู่คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้าน คุณภาพ คำตอบภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีความสัมพันธ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึง เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 47 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ คำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของ บรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

คุณภาพคำตอบ	คณะ	ประสบการณ์ในการทำงาน							
		0-5 ปี				6 ปีขึ้นไป			
		มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม
สูง	43.8 (7)	40 (6)	- (-)	40.6 (13)	47.4 (18)	53.6 (15)	50 (1)	50 (34)	
ปานกลาง	50 (8)	60 (9)	100 (1)	56.3 (18)	52.6 (20)	42.9 (12)	50 (1)	48.5 (33)	
ต่ำ	6.3 (1)	- (-)	- (-)	3.1 (1)	- (-)	3.6 (1)	- (-)	1.5 (1)	
รวม	50 (16)	46.9 (15)	3.1 (1)	100 (32)	55.9 (38)	41.2 (28)	2.9 (2)	100 (68)	
χ^2	1.93504				2.80046				
Sig.	.74770				.83344				

ตาราง 47 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ ด้านคุณภาพคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของ บรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการ ค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็น ปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ ในระดับปานกลางให้ บริการกับผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลง

มาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 60 และ 50 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 6.3

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูง แก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 50 และ 47.4 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมาได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 50 และ 42.9 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 3.6

เมื่อใช้ ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่ความสัมพันธ์ ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบได้เท่ากับ 1.93504 ในขณะที่ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบได้เท่ากับ 2.80046

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 0-5 ปี ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 44) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป มีความสัมพันธ์เพิ่มสูงขึ้นกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 44) แสดงว่าประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะคณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่าประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าเมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของ บรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่ความสัมพันธ์ที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ ภายใต้เงื่อนไขประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ 0-5 ปี แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรลักษณะเฉพาะ

ตาราง 48 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

คุณภาพคำตอบ	คณะ	หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ						
		บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				อื่น ๆ		
		มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี
สูง	48.9 (22)	43.6 (17)	33.3 (1)	48.2 (40)	33.3 (3)	50 (4)	- (-)	41.2 (7)
ปานกลาง	48.9 (22)	43.6 (17)	66.7 (2)	49.4 (41)	66.7 (6)	50 (4)	- (-)	58.8 (10)
ต่ำ	2.2 (1)	2.9 (1)	- (-)	2.4 (2)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)
รวม	54.2 (45)	42.2 (35)	3.6 (3)	100 (83)	52.9 (9)	47.1 (8)	- (-)	100 (17)
χ^2	1.53073				.48571			
Sig.	.95743				.48585			

ตาราง 48 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าพบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูง แก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 3.6 และ 33.3 ตามลำดับ ในระดับ

ปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 48.9 และ 43.6 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.9 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 2.2

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูง แก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 33.3 ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่าง คณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นหาว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบได้เท่ากับ 1.53073 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบได้เท่ากับ .48571

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นหาว่า ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 44) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 44) หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของ บรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหา คำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นหา แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรลักษณะเฉพาะ

ตาราง 49 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ
คำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถามโดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด
เป็นปัจจัยทดสอบ

คุณภาพคำตอบ	คณะ	แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด						
		เพียงพอ			ไม่เพียงพอ			
		มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี
สูง	33.3 (2)	60 (3)	- (-)	45.5 (5)	47.9 (23)	47.4 (18)	33.3 (1)	47.2 (42)
ปานกลาง	66.7 (4)	40 (2)	- (-)	54.5 (6)	50 (24)	50 (19)	66.7 (2)	50.6 (45)
ต่ำ	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	2.1 (1)	2.6 (1)	- (-)	2.2 (2)
รวม	54.5 (6)	45.5 (5)	- (-)	100 (11)	53.9 (48)	42.7 (38)	3.4 (3)	100 (89)
χ^2		.78222			1.52740			
Sig.		.37646			.95765			

ตาราง 49 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงแก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 33.3 ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ในปริมาณมากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏ การให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ พบว่าให้บริการที่มี ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงกับผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมาได้แก่คณะศึกษาศาสตร์ และคณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 47.4 และ 33.3 ในระดับปานกลางให้บริการกับผู้ถาม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่คณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนในระดับต่ำให้บริการ ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.6 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 2.1

เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่ สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบมีการเปลี่ยนแปลงคือ บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผัน แปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบได้เท่ากับ .78222 ในขณะที่บรรณารักษ์ ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบได้เท่ากับ 1.52740

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดเพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ลดน้อยลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 44) ในขณะที่ บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ไม่แตกต่างจากค่า ความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 44) แสดงว่าแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรที่มี ลักษณะเฉพาะ เพราะคณะที่สังกัดของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้าน คุณภาพคำตอบภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ และ คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็น ได้ว่าคณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพ คำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็น ตัวแปรคุมนั้น คณะที่สังกัดของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพ คำตอบ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ และไม่ปรากฏ

ความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในสมมติฐานการวิจัยจากตาราง 44-49 สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ 2 ตัวแปร ซึ่งมีคณะที่สังกัดของผู้ถามเป็นตัวแปรอิสระ

ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 96 และคณะที่สังกัดของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ แต่เมื่อทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณ์แบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการถ่วง โดยในตัวแปรคุม 5 ตัวคือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดโดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ผลปรากฏดังนี้

เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่าคณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมพบว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม พบว่า คณะที่สังกัดของผู้ถาม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 50 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม

ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ	สถานภาพ	มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม
สูง		87 (47)	97.7 (42)	100 (3)	92 (92)
ปานกลาง		9.3 (5)	2.3 (1)	- -	6 (6)
ต่ำ		3.7 (2)	- -	- -	2 (2)
รวม		100 (54)	100 (43)	100 (3)	100 (100)
χ^2		4.13312			
Sig.		.65867			

ตาราง 50 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถามโดยให้บริการระดับสูงแก่ผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 97.7 และ 87 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการ

แก่ผู้ถาม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 9.3 และคณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 2.3 ส่วนระดับต่ำให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพียงร้อยละ 3.7 เท่านั้น

เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถาม ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระกับประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ ซึ่งเป็นตัวแปรตาม พบว่ามีความสัมพันธ์เท่ากับ 4.13312 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสัมพันธ์ในตารางพบว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณแบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (Elaboration Analysis) ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วย ตารางการณัจร (Contingency Control) โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัวคือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ซึ่งผู้วิจัยจะได้แสดงรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตาราง 51 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถามโดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ	คณะ							
	อายุ							
	25-30 ปี				31 ปีขึ้นไป			
	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม
สูง	78.9 (15)	94.1 (16)	100 (1)	86.5 (32)	91.4 (32)	100 (25)	100 (3)	95.2 (60)
ปานกลาง	15.8 (3)	3.9 (1)	- (-)	10.8 (4)	5.1 (2)	- (-)	- (-)	3.2 (2)
ต่ำ	5.26 (1)	- (-)	- (-)	2.7 (1)	2.9 (1)	- (-)	- (-)	1.6 (1)
รวม	51.4 (19)	45.9 (17)	2.7 (1)	100 (37)	55.6 (35)	39.7 (25)	4.7 (3)	100 (63)
χ^2	2.13351				2.52000			
Sig.	.71122				.86622			

ตาราง 51 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงแก่ผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 94.1 และ 78.9 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และ

สังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.8 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 3.9 ในระดับต่ำให้บริการกับผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 5.26

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป พบว่ามีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบคือ ในระดับสูง คณะศึกษาศาสตร์ และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 91.4 ในระดับปานกลางมีเพียงคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 5.1 ส่วนในระดับต่ำมีเพียงคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 2.9

เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี คณะที่สังกัดของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ ได้เท่ากับ 2.13351 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป คณะที่สังกัดของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้เท่ากับ 2.52000

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี และอายุ 31 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 50) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก และเมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า อายุของบรรณารักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 52 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถามโดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ	คณะ							
	ระดับการศึกษา							
	ปริญญาตรี				สูงกว่าปริญญาตรี			
	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม
สูง	100 (6)	100 (5)	- -	100 (11)	85.4 (41)	97.4 (37)	100 (3)	91 (81)
ปานกลาง	-	-	-	-	10.4 (5)	2.6 (1)	-	6.7 (6)
ต่ำ	-	-	-	-	4.2 (2)	-	-	2.2 (2)
รวม	54.5 (6)	4.5 (5)	- -	100 (11)	53.9 (48)	42.7 (38)	3.4 (3)	100 (89)
χ^2					4.19616			
Sig.					.65015			

ตาราง 52 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนในระดับปานกลางและระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงแก่ผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่คณะศึกษาศาสตร์ และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 97.4 และ 85.4 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.4 รองลงมาได้แก่คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 2.6 ส่วนในระดับต่ำให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 4.2

เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างคณะของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้ เพราะมีกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไป ไม่สามารถหาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้เท่ากับ 4.19616

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี ไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาของบรรณารักษ์ได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์เพิ่มสูงขึ้นจากค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 44) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก ดังนั้นระดับการศึกษาของบรรณารักษ์ไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรของคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม นั้น คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 53 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถามโดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ	คณะ	ประสบการณ์ในการทำงาน							
		0-5 ปี				6 ปีขึ้นไป			
		มนุษย-ศาสตร์ และ สังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม	มนุษย-ศาสตร์ และ สังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม
สูง	75 (12)	93.3 (14)	100 (1)	84.4 (27)	92.1 (35)	100 (28)	100 (2)	95.6 (65)	
ปานกลาง	18.8 (3)	6.7 (1)	- (-)	12.5 (4)	5.3 (2)	- (-)	- (-)	2.9 (2)	
ต่ำ	6.3 (1)	- (-)	- (-)	3.1 (1)	2.6 (1)	- (-)	- (-)	1.5 (1)	
รวม	50 (16)	46.9 (15)	3.1 (1)	100 (32)	55.9 (38)	41.2 (28)	2.9 (2)	100 (68)	
χ^2	2.37160				2.47773				
Sig.	.66776				.87095				

ตาราง 53 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงกับผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 93.3 และ 75 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้

บริการกับผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.8 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 6.7 ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 6.3

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป พบว่ามีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ คือ ในระดับสูง คณะศึกษาศาสตร์ และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 92.1 ในระดับปานกลางมีเพียงคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 5.3 ส่วนในระดับต่ำมีเพียงคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 2.6

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ เป็นตัวแปรคู่ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี คณะของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้เท่ากับ 2.37160 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้เท่ากับ 2.47773

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี และ 6 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 50) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก และเมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่กันนั้น คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 54 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ	คณะ	หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ						
		บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				อื่น ๆ		
		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	รวม	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
สูง	4.4 (2)	-	-	2.4 (2)	100 (9)	100 (8)	-	100 (17)
ปานกลาง	11.1 (5)	2.9 (1)	-	7.2 (6)	-	-	-	-
ต่ำ	84.4 (38)	97.1 (34)	100 (3)	90.4 (75)	-	-	-	-
รวม	54.2 (45)	42.2 (35)	3.6 (3)	100 (83)	52.9 (9)	47.1 (8)	-	100 (17)
χ^2	4.16519				-			
Sig.	.65344				-			

ตาราง 54 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามพบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงกับผู้ถาม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 4.4 ในระดับปานกลางให้บริการกับผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.1 รองลงมาได้แก่

คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 2.9 ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 97.1 และ 84.4

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูง กับผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนในระดับปานกลางและระดับต่ำ ไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่กับความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าคณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ได้เท่ากับ 4.16519 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาของบรรณารักษ์ได้เพราะกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไป ทำให้ไม่สามารถหาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ค่าความสัมพันธ์ไม่แตกต่างกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 50) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่าหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ได้ จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก และเมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่กัน คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ไม่

เป็นเหตุเป็นผลกัน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 55 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นปัจจัยทดสอบ

คณะ ระยะเวลา ที่ใช้ค้นหาคำตอบ	แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด							
	เพียงพอ				ไม่เพียงพอ			
	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม
สูง	100 (6)	100 (5)	- -	100 (11)	85.4 (41)	97.4 (37)	100 (3)	91 (81)
ปานกลาง	-	-	-	-	10.4 (5)	2.6 (1)	-	6.7 (6)
ต่ำ	-	-	-	-	4.2 (2)	-	-	2.2 (2)
รวม	54.5 (6)	45.5 (5)	- -	100 (11)	53.9 (48)	42.7 (38)	3.4 (3)	100 (89)
χ^2					4.19616			
Sig.					.65015			

ตาราง 55 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูง กับผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนในระดับปานกลางและระดับต่ำ ไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงกับผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่คณะศึกษาศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 97.4 และ 85.4 ตามลำดับในระดับปานกลางให้บริการกับผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 10.4 รองลงมาได้แก่คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 2.6 ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 2.6 ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 4.2

เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรค่านั้น ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้ เพราะกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไป ทำให้ไม่สามารถหาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้เท่ากับ 4.19616

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่าแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 50) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก และเมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรค่านั้น คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในสมมติฐานการวิจัยจากตาราง 50-55 สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ 2 ตัวแปร ซึ่งมีคณะที่สังกัดของผู้ถามเป็นตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 66 และคณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ แต่เมื่อทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณแบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการถ้อยจริง โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัว คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ผลปรากฏดังนี้

เมื่อใช้อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นตัวแปรคุมพบว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถาม กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 56 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม

ความพึงพอใจของผู้ถาม	คณะ	มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม
สูง		59.3 (32)	81.4 (35)	33.3 (1)	68 (68)
ปานกลาง		31.4 (17)	14 (6)	66.7 (2)	25 (25)
ต่ำ		9.3 (5)	4.6 (2)	- -	7 (7)
รวม		100 (54)	100 (43)	100 (3)	100 (100)
χ^2	8.46730				
Sig.	.20583				

ตาราง 56 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถามโดยให้บริการระดับสูงแก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.4 รองลงมาได้แก่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 59.3 และ 33.3 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 31.4 และ 14 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 9.3 และคณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละเพียง 4.6

เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถาม ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระกับประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ซึ่งเป็นตัวแปรตาม พบว่ามีความสัมพันธ์เท่ากับ 8.46730 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสัมพันธ์ในตาราง พบว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณ์แบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (Elaboration Analysis) ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการถ่วงจรรยา (Contingency Control) โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัวคือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ซึ่งผู้วิจัยจะได้แสดงรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตาราง 57 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

คณะ	อายุ							
	25-30 ปี				31 ปีขึ้นไป			
	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม
สูง	26.3 (5)	70.6 (12)	- (-)	45.9 (17)	77.1 (27)	88 (22)	66.7 (2)	81 (51)
ปานกลาง	57.9 (11)	17.6 (3)	100 (1)	40.5 (15)	17.1 (6)	12 (3)	33.3 (1)	15.9 (10)
ต่ำ	15.8 (3)	11.8 (2)	- (-)	13.5 (5)	5.1 (2)	- (-)	- (-)	3.2 (2)
รวม	51.4 (19)	45.9 (17)	2.7 (1)	100 (37)	55.6 (35)	39.7 (25)	4.7 (3)	100 (63)
χ^2	9.02752				3.99565			
Sig.	.06042				.67727			

ตาราง 57 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมาได้แก่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 26.3 ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศึกษา และคณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 57.9 และ 17.6

ตามลำดับ ในระดับต่ำให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.8 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 11.8

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป พบว่ามีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 77.1 และ 66.7 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 17.1 และ 12 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 5.1

เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถาม กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 9.02752 ในขณะที่บรรณารักษ์อายุ 31 ปีขึ้นไป คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 3.99565

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 56) ในขณะที่บรรณารักษ์อายุ 31 ปีขึ้นไปค่าความสัมพันธ์ลดน้อยลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 56) แสดงว่าอายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะคณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่จะปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นว่าคณะของบรรณารักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี และมีความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 58 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถามโดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

คณะ	ระดับการศึกษา							
	ปริญญาตรี				สูงกว่าปริญญาตรี			
	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม
สูง	33.3 (2)	80 (4)	- (-)	54.5 (6)	62.5 (30)	81.6 (31)	16.7 (1)	69.7 (62)
ปานกลาง	66.7 (4)	20 (1)	- (-)	45.5 (5)	27.1 (13)	13.2 (5)	33.3 (2)	22.5 (20)
ต่ำ	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	10.4 (5)	5.3 (2)	- (-)	7.9 (7)
รวม	54.5 (6)	45.5 (5)	- (-)	100 (11)	53.9 (48)	42.7 (38)	3.4 (3)	100 (89)
χ^2	2.39556				7.35082			
Sig.	.12168				.28962			

ตาราง 58 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถามโดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูง แก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 33.3 ในระดับปานกลาง ให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7

รองลงมาได้แก่คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 20 ส่วนในระดับต่ำ ไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูง แก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.6 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 62.5 และ 16.7 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการ แก่ผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 27.1 และ 13.2ตามลำดับ

เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่ สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม มีการเปลี่ยนแปลง ดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 2.39556 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพ การค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 7.35082

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 56) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จาก ตาราง 56) แสดงว่า ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะคณะที่ สังกัดของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายได้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า คณะที่ สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็น ตัวแปรคุมนั้น คณะที่สังกัดของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความ พึงพอใจของผู้ถาม ภายได้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และไม่มีความ สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายได้เงื่อนไขบรรณารักษ์ ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะ เฉพาะ

ตาราง 59 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถามโดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

คณะ	ประสบการณ์ในการทำงาน							
	0-5 ปี				6 ปีขึ้นไป			
	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม
สูง	31.3 (5)	66.7 (10)	- (-)	46.9 (15)	71.1 (27)	89.3 (25)	50 (1)	77.9 (53)
ปานกลาง	50 (8)	20 (3)	100 (1)	37.5 (12)	23.9 (9)	10.7 (3)	50 (1)	19.1 (13)
ต่ำ	18.8 (3)	13.3 (2)	- (-)	15.6 (5)	5.3 (2)	- (-)	- (-)	2.9 (2)
รวม	50 (16)	46.9 (15)	3.1 (1)	100 (32)	55.9 (38)	41.2 (28)	2.9 (2)	100 (68)
χ^2	5.79556				4.99702			
Sig.	.21495				.54420			

ตาราง 59 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูง แก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 31.3 ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นปริมาณมากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 50 และ 20 ส่วนในระดับต่ำให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.8 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 13.3

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป พบว่ามีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม คือในระดับสูงคณะศึกษาศาสตร์มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.3 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีคิดเป็นร้อยละ 71.1 และ 50 ตามลำดับ ในระดับกลาง คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 23.9 และ 10.7 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำมีเพียงคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 5.3

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี คณะที่สังกัดของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 5.79556 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป คณะที่สังกัดของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 4.99702

ค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี และ 6 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 56) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก และเมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่เช่นนั้น คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 60 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถามโดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

คณะ	หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ							
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				อื่น ๆ			
	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม
ความพึงพอใจ ของผู้ถาม								
สูง	62.2 (28)	82.9 (29)	33.3 (1)	69.9 (58)	44.4 (4)	75 (6)	- (-)	58.8 (10)
ปานกลาง	28.9 (13)	11.4 (4)	66.7 (2)	22.9 (19)	44.4 (4)	25 (2)	- (-)	35.3 (6)
ต่ำ	8.9 (4)	5.1 (2)	- (-)	7.2 (6)	11.1 (1)	- (-)	- (-)	5.9 (1)
รวม	54.2 (45)	42.2 (35)	3.6 (3)	100 (83)	52.9 (9)	47.1 (8)	- (-)	100 (17)
χ^2	7.66992				2.01481			
Sig.	.26330				.36516			

ตาราง 60 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.9 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 62.2 และ 33.3 ตามลำดับ ใน

ระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 28.9 และ 11.4 ตามลำดับ ในระดับต่ำให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.9 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 5.1

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 44.4 ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาได้แก่คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 25 ส่วนในระดับต่ำให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 11.1

เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ได้เท่ากับ 7.66992 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ คณะที่สังกัดของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 2.01481

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากรตาราง 56) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ค่าความสัมพันธ์ลดน้อยลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (ตาราง 56) แสดงว่า หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะคณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถาม และคณะที่สังกัดของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าเมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่ปรากฏความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบ

คำถามและช่วยการค้นคว้า และมีความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 61 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นปัจจัยทดสอบ

คณะ	แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด							
	เพียงพอ				ไม่เพียงพอ			
	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม	มนุษย- ศาสตร์ และ สังคม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม
สูง	33.3 (2)	80 (4)	- -	54.5 (6)	62.5 (30)	81.6 (31)	33.3 (1)	69.7 (62)
ปานกลาง	50 (3)	20 (1)	- -	36.4 (4)	29.2 (14)	13.2 (5)	66.7 (2)	23.6 (21)
ต่ำ	16.7 (1)	- -	- -	9.1 (1)	8.3 (4)	5.3 (2)	- -	6.7 (6)
รวม	54.5 (6)	45.5 (5)	- -	100 (1)	53.9 (48)	42.7 (38)	3.4 (3)	100 (89)
χ^2	2.59722				7.11445			
Sig.	.27291				.31039			

ตาราง 61 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นปัจจัยทดสอบ

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาได้แก่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 33.3 ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 20 ส่วนในระดับต่ำให้บริการแก่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 16.7

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.6 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 62.5 และ 33.3 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 29.2 และ 13.2 ตามลำดับ ในระดับต่ำให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.3 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 5.3

เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอ คณะอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 2.59722 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ คณะอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 7.11445

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 56) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ต่ำกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมเล็กน้อย (ตาราง 56) แสดงว่าแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะคณะที่สังกัดของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามภายใต้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรค่านั้น คณะที่สังกัดของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ และไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในสมมติฐานการวิจัยตาราง 56-61 สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ 2 ตัวแปร ซึ่งมีคณะที่สังกัดของผู้ถามเป็นตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามเป็นตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 20 และคณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม แต่เมื่อทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณ์แบบให้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการถ่วง โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัว คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ผลปรากฏดังนี้

เมื่อให้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่าคณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม พบว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเพียงพอ แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 62 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม

ประสิทธิภาพโดยรวม	คณะ	มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม
สูง		47 (47)	40 (40)	3 (3)	90 (90)
ปานกลาง		7 (7)	3 (3)	- -	10 (10)
ต่ำ		- -	- -	- -	- -
รวม		54 (54)	43 (43)	3 (3)	100 (100)
χ^2	1.35215				
Sig.	.71679				

ตาราง 62 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถามโดยให้บริการระดับสูงแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 40 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 3 ในระดับปานกลาง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีมากกว่าคณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 7 และร้อยละ 3 ส่วนในระดับต่ำไม่มี

เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถาม ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม ซึ่งเป็นตัวแปรตาม พบว่า มีความสัมพันธ์เท่ากับ 1.35215 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสัมพันธ์ในตารางที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า คณะที่สังกัด

ของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณ์แบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (Elaboration Analysis) ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการณัจจร (Contingency Control) โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัวคือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ซึ่งผู้วิจัยจะได้แสดงรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตาราง 63 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

ประสิทธิภาพโดยรวม	คณะ	อายุ							
		25-30 ปี				31 ปีขึ้นไป			
		มนุษย-ศาสตร์ และสังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	รวม	มนุษย-ศาสตร์ และสังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	รวม
สูง	73.7 (14)	88.2 (15)	100 (1)	81.1 (30)	94.3 (33)	96.2 (25)	100 (2)	95.2 (60)	
ปานกลาง	26.3 (5)	11.8 (2)	-	18.9 (7)	5.1 (2)	3.8 (1)	-	4.8 (3)	
ต่ำ	-	-	-	-	-	41.2 (26)	-	-	
รวม	51.4 (19)	45.9 (17)	2.7 (1)	100 (37)	55.6 (35)	41.2 (26)	100 (3.2)	100 (63)	
χ^2	1.47825				.25200				
Sig.	.47753				.96879				

ตาราง 63 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถามโดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงกับผู้ถาม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่คณะศึกษาศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 88.2 และ 73.7 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงกับผู้ถาม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 96.2 และ 94.3 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.1 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 3.8 ส่วนในระดับต่ำให้บริการกับผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 41.2

เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถาม กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เท่ากับ 1.47825 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบได้เท่ากับ .25200

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี ค่าความสัมพันธ์แตกต่างจากค่าความสัมพันธ์เดิมเล็กน้อย (จากตาราง 62) ส่วนบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์ลดน้อยกว่าค่าความสัมพันธ์มาก แสดงว่าอายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะคณะที่สังกัดของผู้ถามจะไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่จะปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี และจะปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มี

อายุ 31 ปีขึ้นไป อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 64 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ โดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

ประสิทธิภาพโดยรวม	ระดับการศึกษา							
	ปริญญาตรี				สูงกว่าปริญญาตรี			
	มนุษย-ศาสตร์ และ สังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม	มนุษย-ศาสตร์ และ สังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี	รวม
สูง	100 (6)	100 (5)	- -	100 (11)	85.4 (41)	92.1 (35)	100 (3)	88.8 (79)
ปานกลาง	-	-	-	-	14.6 (7)	7.9 (3)	-	11.2 (10)
ต่ำ	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	54.5 (6)	45.5 (5)	- -	100 (11)	53.9 (48)	41.6 (38)	3.4 (3)	100 (89)
χ^2					1.40854			
Sig.					.70353			

ตาราง 64 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบสามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนในระดับปานกลางและระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยรวมระดับสูงแก่ผู้ถาม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 92.1 และ 85.4 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.6 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 7.9 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์ เป็นตัวแปรคู่ ความสัมพันธ์ระหว่างคนที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คนที่สังกัดของผู้ถามไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้ เพราะมีกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไป ไม่สามารถหาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คนที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เท่ากับ 1.40854

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี ไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ได้ ในขณะที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ไม่แตกต่างจากค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 62) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคนที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า คนที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่ คนที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคนที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 65 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีประสพการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ

ประสิทธิภาพโดยรวม	คณะ							
	ประสพการณ์ในการทำงาน							
	0-5 ปี				6 ปีขึ้นไป			
	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	รวม	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	รวม
สูง	68.8 (11)	88.7 (13)	100 (1)	78.1 (25)	94.7 (36)	96.4 (27)	100 (2)	95.6 (65)
ปานกลาง	31.3 (5)	13.3 (2)	- (-)	21.9 (7)	5.3 (2)	3.6 (1)	- (-)	4.4 (3)
ต่ำ	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)
รวม	50 (16)	46.9 (15)	3.1 (1)	100 (32)	55.9 (38)	39.7 (28)	2.9 (2)	100 (68)
χ^2	1.74324				.23588			
Sig.	.41827				.97160			

ตาราง 65 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีประสพการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีประสพการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูง แก่ผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 88.7 และ 68.8 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และ

สังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 13.3 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูง แก่ผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่คณะศึกษาศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 96.4 และ 94.7 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.3 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 3.6 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี อธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เท่ากับ 1.74324 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เท่ากับ .23588

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี ค่าความสัมพันธ์ไม่แตกต่างจากค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (ตาราง 62) ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์ลดน้อยลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 62) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะคณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข 0-5 ปี แต่จะปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข 6 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ประสบการณ์ของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่มนั้น คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 0-5 ปี และมีความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 66 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

ประสิทธิภาพโดยรวม	หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ							
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				อื่น ๆ			
	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	รวม	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	รวม
สูง	84.4 (38)	94.1 (32)	100 (3)	88 (73)	100 (9)	100 (8)	- -	100 (17)
ปานกลาง	15.6 (7)	8.8 (3)	- -	12 (10)	- -	- -	- -	- -
ต่ำ	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
รวม	54.2 (45)	42.2 (34)	3.6 (3)	100 (83)	52.9 (9)	47.1 (8)	- -	100 (17)
χ^2	1.40399				-			
Sig.	.70460				-			

ตาราง 66 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการมีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูง แก่ผู้ถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 94.1 และ 84.4 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถาม

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.6 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 8.8 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยรวมระดับสูงแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนในระดับปานกลางและระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่ความสัมพันธ์ระหว่าง คณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เท่ากับ 1.40399 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ เพราะมีกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไปจึงไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 62) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่าหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ได้ จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคู่เช่นนั้น คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 67 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นปัจจัยทดสอบ

ประสิทธิภาพโดยรวม	ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด							
	เพียงพอ				ไม่เพียงพอ			
	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	รวม	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	ศึกษาศาสตร์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	รวม
สูง	100 (6)	100 (5)	- -	100 (11)	85.4 (41)	92.1 (35)	- -	88.8 (79)
ปานกลาง	-	-	-	-	14.6 (7)	7.9 (3)	- -	11.2 (10)
ต่ำ	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	54.5 (6)	45.5 (5)	- -	100 (11)	53.9 (48)	42.7 (38)	3.4 (3)	100 (89)
χ^2					1.40854			
Sig.					.70353			

ตาราง 67 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอพบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูง แก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนในระดับปานกลางและระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่ผู้ถามคณะศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.1 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 85.4 ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.6 รองลงมาได้แก่คณะศึกษาศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 7.9

เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเพียงพอ คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้ เพราะมีกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไป ไม่สามารถหาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด คณะที่สังกัดของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เท่ากับ 1.40854

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่า ทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดไม่สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดค่าความสัมพันธ์ไม่แตกต่างกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 62) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างสถานะภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด จึงเป็นตัวแปรภายนอก และเมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า คณะที่ สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคั้น คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในสมมติฐานการวิจัยจากตาราง 62-67 สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ 2 ตัวแปร ซึ่งมีคณะที่สังกัดของผู้ถามเป็นตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม เป็นตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ ประมาณร้อยละ 71 และคณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม แต่เมื่อทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสัมพันธ์แบบ

ให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการถ่วง โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัวคือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ผลปรากฏดังนี้

เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นตัวแปรคุม พบว่า คณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่าคณะที่สังกัดของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 68 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ
คำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม

วัตถุประสงค์ในการถาม ของผู้ถาม คุณภาพคำตอบ	ทำ รายงาน/ ภาคินพนธ์	ทำวิจัย/ วิทยานิพนธ์	เขียน บทความ	ประกอบ การเรียน การสอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	54.9 (34)	36.4 (4)	66.7 (8)	12.5 (1)	- -	47 (47)
ปานกลาง	43.5 (27)	63.6 (7)	33.3 (4)	75 (6)	100 (7)	51 (51)
ต่ำ	1.6 (1)	- -	- -	12.5 (1)	- -	2 (2)
รวม	100 (62)	100 (11)	100 (12)	100 (8)	100 (7)	100 (100)
χ^2	18.38809					
Sig.	.01850					

ตาราง 68 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ
จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามโดยให้บริการระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ใน
การถามเพื่อเขียนบทความเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ เพื่อทำ
รายงาน/ภาคินพนธ์ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 54.9 36.4
และ 12.5 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อจุดมุ่งหมาย
อื่น ๆ เป็นปริมาณมากที่สุด (เช่น เพื่อศึกษาหาความรู้ เพื่อความบันเทิง เป็นต้น) คิดเป็นร้อยละ
100 รองลงมาได้แก่ เพื่อประกอบการเรียนการสอน ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ ทำรายงาน/ภาคินพนธ์
และเขียนบทความ คิดเป็นร้อยละ 75, 63.6, 43.5 และ 33.3 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการ

แก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการสอน และทำรายงานภาคนิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 12.5 และ 1.6 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามซึ่งเป็นตัวแปรอิสระกับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ ซึ่งเป็นตัวแปรตามพบว่า มีความสัมพันธ์เท่ากับ 18.38809 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสัมพันธ์ในตารางพบว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณ์แบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม (Elaboration Analysis) ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการถ่วง (Contingency Control) โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัวคือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ซึ่งผู้วิจัยจะได้แสดงรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตาราง 69 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ
คำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์
เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ใน การถามของ ผู้ถาม	อายุ											
	25-30 ปี						31 ปีขึ้นไป					
	ทำ รายงาน/ ภาค นิเทศ	ทำ วิจัย/ วิทยา นิเทศ	เขียน บท ความ	ประ กอบ การ เรียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม	ทำ รายงาน/ ภาค นิเทศ	ทำ วิจัย/ วิทยา นิเทศ	เขียน บท ความ	ประ กอบ การ เรียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	54.2 (13)	- (1)	100 (1)	25 (1)	- (1)	40.5 (15)	55.3 (21)	50 (4)	63.6 (7)	- (1)	- (1)	50.8 (32)
ปานกลาง	45.8 (11)	100 (3)	- (1)	50 (2)	100 (6)	56.8 (21)	42.1 (16)	50 (4)	36.4 (4)	100 (4)	100 (2)	47.6 (1)
ต่ำ	- (1)	- (1)	- (1)	25 (1)	- (1)	2.7 (1)	2.6 (1)	- (1)	- (1)	- (1)	- (1)	2.6 (1)
รวม	64.9 (24)	8.1 (3)	2.7 (1)	10.8 (4)	13.5 (5)	100 (37)	60.3 (38)	12.7 (8)	17.5 (11)	6.3 (4)	3.2 (2)	100 (63)
χ^2	17.44286						8.21506					
Sig.	.02581						.41275					

ตาราง 69 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ
ด้านคุณภาพคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมี อายุของบรรณารักษ์เป็น
ปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้าน
คุณภาพคำตอบระดับสูง แก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความเป็นปริมาณมาก

ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ภาคินพนธ์ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 54.2 และ 25 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และจุดมุ่งหมายอื่น ๆ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ เพื่อประกอบการเรียนการสอน และทำรายงาน/ภาคินพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 50 และ 45.8 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการสอน เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 25

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูง แก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาได้แก่เพื่อทำงานราย/ภาคินพนธ์ และทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 55.3 และ 50 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการสอนและจุดมุ่งหมายอื่น ๆ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ ทำรายงาน/ภาคินพนธ์ และเขียนบทความ คิดเป็นร้อยละ 50, 42.1 และ 36.4 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ภาคินพนธ์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 2.6

เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามและประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ได้เท่ากับ 17.44286 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ได้เท่ากับ 8.21506

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 68) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 68) แสดงว่าระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่จะปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุณนั้น
 วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพ
 คำตอบ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่มีความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์
 ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 70 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ
 คำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของ
 บรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ใน การถามของ ผู้ถาม	ระดับการศึกษา											
	ปริญญาตรี						สูงกว่าปริญญาตรี					
	ทำ ราย งาน/ ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย/ วิทยานิพนธ์	เขียน บทความ ความ	ประ กอบ การ เรียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม	ทำ ราย งาน/ ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย/ วิทยานิพนธ์	เขียน บทความ ความ	ประ กอบ การ เรียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	50 (4)	- -	- -	- -	- -	36.4 (4)	55.6 (30)	40 (4)	66.7 (8)	16.7 (1)	- -	48.3 (43)
ปานกลาง	50 (4)	100 (1)	- -	100 (2)	- -	63.6 (7)	42.6 (23)	60 (6)	33.3 (4)	66.7 (4)	100 (7)	49.4 (44)
ต่ำ	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1.9 (1)	- -	- -	16.7 (1)	- -	2.2 (2)
รวม	72.7 (8)	9.1 (1)	- -	18.2 (2)	-- -	100 (11)	60.7 (54)	11.2 (10)	13.5 (12)	6.7 (6)	7.9 (7)	100 (89)
χ^2	2.35714						17.77937					
Sig.	.30772						.02294					

ตาราง 70 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ ด้านคุณภาพคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามโดยมีระดับการศึกษาของ บรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหา คำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูง แก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงานเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 50 ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำวิจัย/ วิทยานิพนธ์ และประกอบการเรียนการสอน เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้ แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ภาคินพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้ บริการ

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูง แก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบท ความ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ ภาคินพนธ์ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และประกอบการเรียนการสอนเป็นร้อยละ 55.6, 40 และ 16.7 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการ สอน ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ ทำรายงาน/ภาคินพนธ์ และเขียนบทความ คิดเป็นร้อยละ 66.7, 60, 42.6 และ 33.3 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อประกอบการ เรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ ภาคินพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 1.9

เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคูนั้นความสัมพันธ์ระหว่าง วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของ บรรณารักษ์มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี วัตถุประสงค์ใน การถามของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของ บรรณารักษ์ได้เท่ากับ 2.35714 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของ บรรณารักษ์ได้เท่ากับ 17.77937

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์น้อยกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 68) ในขณะที่บรรณารักษ์ ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม

(จากตาราง 68) แสดงว่า ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะ วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพ คำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และวัตถุประสงค์ ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็น ได้ว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้าน คุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็น ตัวแปรคุณนั้น วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ ด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับ การศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 71 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพ
คำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงาน
ของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ใน การถามของผู้ถาม	ประสบการณ์ในการทำงาน											
	0-5 ปี						6 ปีขึ้นไป					
	ทำ ราย งาน ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย/ วิทยา นิพนธ์	เขียน บท ความ	ประ กอบ การ เรียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม	ทำ ราย งาน ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย/ วิทยา นิพนธ์	เขียน บท ความ	ประ กอบ การ เรียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	57.9 (11)	- (1)	100 (1)	25 (1)	- (1)	40.6 (13)	53.5 (23)	50 (4)	63.6 (7)	- (1)	- (1)	50 (34)
ปานกลาง	42.1 (8)	100 (3)	- (1)	50 (2)	100 (5)	56.3 (18)	44.2 (19)	50 (4)	36.4 (4)	100 (4)	100 (2)	48.5 (33)
ต่ำ	- (1)	- (1)	- (1)	25 (1)	- (1)	3.1 (1)	2.3 (1)	- (1)	- (1)	- (1)	- (1)	1.5 (1)
รวม	59.4 (19)	9.4 (3)	3.1 (1)	12.5 (4)	15.6 (5)	100 (32)	63.2 (43)	11.8 (8)	16.2 (11)	5.9 (4)	2.9 (2)	100 (68)
χ^2	16.74134						7.87674					
Sig.	.03292						.44560					

ตาราง 71 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ
ด้านคุณภาพคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการ
ทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูง แก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 57.9 และ 25 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการสอน และทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 50 และ 42.1 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อประกอบการเรียนการสอนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 25

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป พบว่ามีประสิทธิภาพการค้นหา คำตอบด้านคุณภาพคำตอบ คือในระดับสูงมีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาได้แก่วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ และทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 53.5 และ 50 ตามลำดับ ในระดับปานกลางมีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อประกอบการเรียนการสอนและเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ ทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ และเขียนบทความ คิดเป็นร้อยละ 50, 44.2 และ 36.4 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำมีเพียงวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำ รายงาน/ภาคินิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 2.3

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบได้เท่ากับ 16.74134 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบได้เท่ากับ 7.87674

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 68) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์ลดน้อยลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 68) แสดงว่าประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี แต่ปรากฏ

ความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อให้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุณนั้น วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 72 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านคุณภาพคำตอบ
จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของ
บรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ใน การถามของ ผู้ถาม	หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ											
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า						อื่น ๆ					
	ทำ ราย งาน/ ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย/ วิทยา นิพนธ์	เขียน บท ความ	ประ กอบ การ เรียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม	ทำ ราย งาน/ ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย/ วิทยา นิพนธ์	เขียน บท ความ	ประ กอบ การ เรียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	56 (28)	44.4 (4)	63.6 (7)	16.7 (1)	- (-)	48.2 (40)	50 (6)	- (-)	100 (1)	- (-)	- (-)	41.2 (7)
ปานกลาง	42 (21)	55.6 (5)	36.4 (4)	66.7 (4)	100 (7)	49.4 (41)	50 (6)	100 (2)	- (-)	100 (2)	- (-)	58.8 (10)
ต่ำ	2 (1)	- (-)	- (-)	16.7 (1)	- (-)	2.4 (2)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)
รวม	60.2 (50)	10.8 (9)	13.3 (11)	7.2 (6)	8.4 (7)	100 (83)	70.6 (12)	11.8 (2)	5.9 (1)	11.8 (2)	- (-)	100 (17)
χ^2	16.55267						4.61429					
Sig.	.03512						.20232					

ตาราง 72 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ
ด้านคุณภาพคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ
ของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูง แก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ ในการถามเพื่อเขียนบทความ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานภาคินพนธ์ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็น ร้อยละ 56, 44.4 และ 16.7 ส่วนในระดับต่ำให้บริการแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อ ประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ เพื่อทำรายงานภาคินพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 2

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ พบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียน บทความเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ ภาคินพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 50 ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รอง ลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานภาคินพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏ การให้บริการ

เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่าง วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ มีการ เปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถาม วัตถุประสงค์ในการ ถามของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบได้เท่ากับ 16.55267 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ วัตถุประสงค์ในการถาม ของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบได้เท่ากับ 4.61429

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จาก ตาราง 68) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ค่าความสัมพันธ์ลดน้อย ลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 68) แสดงว่าหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่ รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความ สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มี

หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุณนั้น วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ พบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูง แก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถาม เพื่อเขียนบทความเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 44.4 ในระดับปานกลางให้บริการแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 55.6 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ พบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับสูง แก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาได้แก่วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 56.6, 36.4 และ 14.3 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการสอน ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ ทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ และเขียนบทความ คิดเป็นร้อยละ 71.4, 63.6, 41.5 และ 36.4 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.3 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 1.9

เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ ได้เท่ากับ 2.03704 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบได้เท่ากับ 17.66098

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 68) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 68) แสดงว่า แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็น

ตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคั้นนั้น วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในสมมติฐานการวิจัย จากตาราง 68-73 สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ 2 ตัวแปร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามเป็นตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบเป็นตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 2 เท่านั้น และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ แต่เมื่อทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณ์แบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการณัจจร โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัวคือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ผลปรากฏดังนี้

เมื่อใช้ อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้ ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้

เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่าวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้ แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม พบว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเพียงพอ แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดไม่เพียงพอแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 74 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม

วัตถุประสงค์ในการถาม ของผู้ถาม ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ	ทำ รายงาน/ ภาคินพนธ์	ทำวิจัย/ วิทยานิพนธ์	เขียน บทความ	ประกอบ การเรียน การสอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	90.3 (56)	90.9 (10)	100 (12)	100 (8)	85.7 (6)	92 (92)
ปานกลาง	6.5 (4)	9.1 (1)	- (-)	- (-)	14.3 (1)	6 (6)
ต่ำ	3.2 (2)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	2 (2)
รวม	100 (62)	100 (11)	100 (12)	100 (8)	100 (7)	100 (100)
χ^2	3.61256					
Sig.	.89028					

ตาราง 74 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามโดยให้บริการระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อประกอบการเรียนการสอน และเพื่อเขียนบทความเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ ทำรายงาน/ภาคินพนธ์ และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 90.9, 90.3 และ 85.7 ตามลำดับ ในระดับกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.3 รองลงมาได้แก่ เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และทำรายงาน/ภาคินพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 9.1 และ 6.5 ตามลำดับ

ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานภาคนิพนธ์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 3.2

เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม ซึ่งเป็นตัวแปรตาม พบว่า มีความสัมพันธ์เท่ากับ 3.61256 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสัมพันธ์ในตารางพบว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณแบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม (Elaboration Analysis) ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วย ตารางการณ์จร (Contingency Control) โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัวคือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ซึ่งผู้วิจัยจะได้แสดงรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตาราง 75 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้
ค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีอายุของ
บรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ใน การถามของ ผู้ถาม	อายุ											
	25-30 ปี						31 ปีขึ้นไป					
	ทำ ราย งาน/ ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย/ วิทยา นิพนธ์	เขียน บท ความ	ประ กอบ การ เขียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม	ทำ ราย งาน/ ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย/ วิทยา นิพนธ์	เขียน บท ความ	ประ กอบ การ เรียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	83.4 (20)	100 (3)	100 (1)	100 (4)	80 (4)	86.5 (32)	94.7 (36)	87.5 (7)	100 (11)	100 (4)	100 (2)	95.2 (60)
ปานกลาง	12.5 (3)	-	-	-	20 (1)	10.8 (4)	2.6 (1)	12.5 (4)	-	-	-	3.2 (2)
ต่ำ	4.2 (1)	-	-	-	-	2.7 (1)	2.6 (1)	-	-	-	-	1.6 (1)
รวม	64.9 (24)	8.1 (3)	2.7 (1)	10.8 (4)	13.5 (5)	100 (37)	60.3 (38)	12.7 (8)	17.5 (11)	6.3 (4)	3.2 (2)	100 (63)
χ^2	2.08125						3.51612					
Sig.	.97842						.89794					

ตาราง 75 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ
ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีอายุของ
บรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูง แก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เทียบบทความ และประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา ได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ภาคินพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 83.4 ในระดับปานกลางให้บริการกับผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคินพนธ์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 12.5 ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคินพนธ์เช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 4.2

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูง แก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความ ประกอบการเรียนการสอน และจุดมุ่งหมายอื่น ๆ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา ได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ภาคินพนธ์ และทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 94.7 และ 87.5 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.5 รองลงมา ได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ภาคินพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 2.6 ในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคินพนธ์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 2.6

เมื่อให้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้เท่ากับ 2.08125 ในขณะที่ บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของผู้ถามได้เท่ากับ 3.51612

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 74) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 74) แสดงว่า อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ในการถามของ

ผู้ถาม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อให้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุณนั้น วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 76 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม	ระดับการศึกษา											
	ปริญญาตรี						สูงกว่าปริญญาตรี					
	ทำ รายงาน ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย/ วิทยานิพนธ์	เขียน บทความ ความ	ประ กอบ การ เรียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม	ทำ รายงาน/ ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย/ วิทยานิพนธ์	เขียน บทความ ความ	ประ กอบ การ เรียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	100 (8)	100 (1)	- (-)	100 (2)	- (-)	100 (11)	88.9 (48)	90 (9)	100 (12)	100 (6)	85.7 (6)	91 (81)
ปานกลาง	-	-	-	-	-	-	7.4 (4)	10 (1)	-	-	14.3 (1)	6.7 (6)
ต่ำ	-	-	-	-	-	-	3.7 (2)	-	-	-	-	2.2 (2)
รวม	72.7 (8)	9.1 (1)	- (-)	18.2 (2)	- (-)	100 (11)	60.7 (54)	11.2 (10)	13.5 (12)	6.7 (6)	7.9 (7)	100 (89)
χ^2	-						3.50297					
Sig.	-						.89896					

ตาราง 76 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูง แก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ในระดับปานกลาง และระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูง แก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความ และประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา ได้แก่วัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ ทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ และเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 90, 88.9 และ 85.7 ตามลำดับ

เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้ เพราะกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไป ทำให้ไม่สามารถหาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบได้เท่ากับ 3.50297

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่า บรรณารักษ์ปริญญาตรี ไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 74) จากผลของการทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก และเมื่อพิจารณาจากทางสถิติจะเห็นได้ว่า ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุณนั้น ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 77 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม	ประสบการณ์ในการทำงาน											
	0-5 ปี						6 ปีขึ้นไป					
	ทำ รายงาน/ ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย/ วิทยานิพนธ์	เขียน บทความ ความ	ประ กอบ การ เรียน การสอน	อื่น ๆ	รวม	ทำ รายงาน/ ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย/ วิทยานิพนธ์	เขียน บทความ ความ	ประ กอบ การ เรียน การสอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	78.9 (15)	100 (3)	100 (1)	100 (4)	80 (4)	84.4 (27)	95.3 (41)	87.5 (7)	100 (11)	100 (4)	100 (2)	95.6 (65)
ปานกลาง	15.8 (3)	- (-)	- (-)	- (-)	20 (4)	12.5 (4)	2.3 (1)	12.5 (1)	- (-)	- (-)	- (-)	2.9 (2)
ต่ำ	5.26 (1)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	3.1 (1)	2.3 (1)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	1.5 (1)
รวม	59.4 (19)	9.4 (3)	3.1 (1)	12.5 (4)	15.6 (5)	100 (32)	63.2 (43)	11.8 (8)	16.2 (11)	5.9 (4)	2.9 (2)	100 (68)
χ^2	2.38285						3.71172					
Sig.	.96697						.88215					

จากตาราง 77 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีประสพการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีประสพการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถาม เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เขียนบทความ และประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ และทำรายงานภาคินพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 80 และ 78.9 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการมีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานภาคินพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 15.8 ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงานภาคินพนธ์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 5.26

บรรณารักษ์ที่มีประสพการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงกับผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความ ประกอบการเรียนการสอน และจุดมุ่งหมายอื่น ๆ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานภาคินพนธ์ และทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 95.3 และ 87.5 ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.5 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานภาคินพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 2.3 ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงานภาคินพนธ์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 2.3

เมื่อใช้ประสพการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีประสพการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ ได้เท่ากับ 2.38285 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีประสพการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ได้เท่ากับ 3.71172

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีประสพการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 74) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มี

ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 74) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะวัตถุประสงค์ในการทำงานของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี และวัตถุประสงค์ในการทำงานของบรรณารักษ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุ่มนั้น วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 0-5 ปี แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 78 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม	หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ											
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า						อื่น ๆ					
	ทำรายงานภาคนิพนธ์	ทำวิจัยวิทยานิพนธ์	เขียนบทความ	ประกอบการเรียนการสอน	อื่น ๆ	รวม	ทำรายงานภาคนิพนธ์	ทำวิจัยวิทยานิพนธ์	เขียนบทความ	ประกอบการเรียนการสอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	88 (44)	88.9 (๘)	100 (11)	100 (๘)	85.7 (๘)	90.4 (7๖)	100 (12)	100 (๒)	100 (1)	100 (๒)	-	100 (17)
ปานกลาง	8 (4)	11.1 (1)	-	-	14.3 (1)	7.2 (๘)	-	-	-	-	-	-
ต่ำ	4 (๒)	-	-	-	-	2.4 (๒)	-	-	-	-	-	-
รวม	60.2 (๕๐)	10.8 (๙)	13.3 (11)	7.2 (๘)	8.4 (7)	100 (83)	70.6 (12)	11.8 (๒)	5.9 (1)	11.8 (๒)	-	100 (17)
χ^2	3.48442						-					
Sig.	.90040						-					

ตาราง 78 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูง กับผู้ถามที่มี

วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความ และประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และทำรายงาน/ภาคนิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 88.9 และ 88 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.3 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และทำรายงาน/ภาคนิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 11.1 และ 8 ตามลำดับ ในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคนิพนธ์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 4

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ พบว่า มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบคือ ในระดับสูงมีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคนิพนธ์ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เขียนบทความ และประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนในระดับปานกลาง และระดับต่ำ ไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อให้ หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ ได้เท่ากับ 3.48442 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ได้ เพราะกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไป ทำให้ไม่สามารถหาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 74) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่า บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ จากผลของการทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก และเมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่าระดับการศึกษาของบรรณารักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของ
บรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุณนั้น หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ เพราะความ
สัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลา
ที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์
จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 79 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามโดยมีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม	แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด											
	เพียงพอ						ไม่เพียงพอ					
	ทำรายงานภาคนิพนธ์	ทำวิจัยวิทยานิพนธ์	เขียนบทความ	ประกอบการเรียนการสอน	อื่น ๆ	รวม	ทำรายงานภาคนิพนธ์	ทำวิจัยวิทยานิพนธ์	เขียนบทความ	ประกอบการเรียนการสอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	100	-	100	100	-	100	88.7	90.9	100	100	85.7	91
ปานกลาง	0	-	(1)	(1)	-	(11)	(47)	(10)	(11)	(7)	(6)	(81)
ต่ำ	-	-	-	-	-	-	7.5	9.1	-	-	14.3	6.7
	-	-	-	-	-	-	(4)	(1)	-	-	(1)	(6)
-	-	-	-	-	-	-	3.8	-	-	-	-	2.2
-	-	-	-	-	-	-	(2)	-	-	-	-	(2)
รวม	81.8	-	9.1	9.1	-	100	59.6	12.4	12.4	7.9	7.9	100
	(9)	-	(1)	(1)	-	(11)	(53)	(11)	(11)	(7)	(7)	(89)
χ^2	-						3.51707					
Sig.	-						.89786					

ตาราง 79 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเพียงพอ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถาม

เพื่อทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ เขียนบทความ และประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนในระดับปานกลาง และระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความ และประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ ทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ และเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.9, 88.7 และ 85.7 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.3 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 9.1 และ 7.5 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีเพียงวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ภาคินิพนธ์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 3.8

เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่าง วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ได้ เพราะกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไป ทำให้ไม่สามารถหาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาของบรรณารักษ์ได้เท่ากับ 3.51707

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่าบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ ไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 74) จากผลของการทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผลเพราะความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก และเมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุณนั้น แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในสมมติฐานการวิจัย จากตาราง 74 - 79 สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ 2 ตัวแปร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามเป็นตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบเป็นตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 89 และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ แต่เมื่อทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณ์แบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการถ่วง โดยใช้ตัวแปรคุณ 5 ตัวคือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุณ ผลปรากฏดังนี้

เมื่อใช้ อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุณ พบว่าวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25 - 30 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นตัวแปรคุณ พบว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก

เมื่อใช้ ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุณ พบว่า วัตถุประสงค์ในการถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 80 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม

วัตถุประสงค์ในการถาม ของผู้ถาม	ทำ รายงาน/ ภาคินพนธ์	ทำวิจัย/ วิทยานิพนธ์	เขียน บทความ	ประกอบ การเรียน การสอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	67.8 (42)	54.5 (6)	100 (12)	50 (4)	57.1 (4)	68 (68)
ปานกลาง	29 (18)	36.4 (4)	- -	12.5 (1)	28.6 (2)	25 (25)
ต่ำ	3.2 (2)	9.1 (1)	- -	37.5 (3)	14.3 (1)	7 (7)
รวม	100 (62)	100 (11)	100 (12)	100 (8)	100 (7)	100 (100)
χ^2	20.44275					
Sig.	.00878					

ตาราง 80 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามโดยให้บริการระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานภาคินพนธ์ เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และประกอบกรเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 67.8, 57.1 และ 54.5 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานภาคินพนธ์ เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ และประกอบกรเรียนการสอนคิดเป็นร้อยละ 29, 28.6 และ

12.5 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 14.3, 9.1 และ 3.2 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระกับประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถามซึ่งเป็นตัวแปรตาม พบว่า มีความสัมพันธ์เท่ากับ 20.44275 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสัมพันธ์ในตาราง พบว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมมุติแบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (Elaboration Analysis) ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วย ตารางการณัจจร (Contingency Control) โดยใช้ตัวแปรคุมคือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ซึ่งผู้วิจัยจะได้แสดงรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตาราง 81 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม	อายุ											
	25 - 30 ปี						31 ปีขึ้นไป					
	ทำรายการภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย/ วิทยานิพนธ์	เขียน บทความ ความรู้	ประกอบ การเรียนการสอน	อื่น ๆ	รวม	ทำรายการภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย/ วิทยานิพนธ์	เขียน บทความ ความรู้	ประกอบ การเรียนการสอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	54.2 (13)	-	100 (1)	25 (1)	40 (2)	45.9 (17)	76.3 (45.9)	75 (3)	100 (11)	75 (3)	100 (2)	81 (51)
ปานกลาง	41.7 (10)	66.7 (2)	-	25 (1)	40 (2)	40.5 (15)	21.1 (8)	25 (2)	-	-	-	15.9 (10)
ต่ำ	4.2 (1)	33.3 (1)	-	50 (2)	20 (1)	13.5 (5)	2.6 (1)	-	-	25 (1)	-	32 (2)
รวม	64.9 (24)	8.1 (3)	27 (1)	108 (4)	135 (5)	100 (37)	60.3 (33)	12.7 (5)	17.5 (11)	63 (4)	32 (2)	100 (63)
χ^2	10.59941						11.20054					
Sig.	.22545						.19059					

ตาราง 81 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25 - 30 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้าน ความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความเป็นปริมาณ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานภาคนิพนธ์ เพื่อจุดมุ่งหมาย อื่น ๆ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 54.2, 40 และ 25 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้ บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานภาคนิพนธ์ เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ และประกอบการ เรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 41.7, 40 และ 25 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มี วัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ และทำรายงานภาคนิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 33.3, 20 และ 4.2 ตามลำดับ

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการค้นหาคำตอบด้าน ความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความและเพื่อ จุดมุ่งหมายอื่น ๆ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถาม เพื่อทำรายงานภาคนิพนธ์ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 76.3, 75 และ 75 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำวิจัย/ วิทยานิพนธ์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ ภาคนิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 21.1 ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียน การสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำ รายงานภาคนิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 2.6

เมื่อใช้ อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถาม ของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ ด้านความพึงพอใจของผู้ถามมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจ ของผู้ถามได้เท่ากับ 10.59941 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป วัตถุประสงค์ในการถามของ ผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 11.20054

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี และ 31 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 80) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมา ในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการ ค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปร

ภายนอก และเมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า อายุของบรรณารักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อให้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุณนั้น
วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึง
พอใจของผู้ถาม เพราะความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการ
ค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปร
ภายนอก

ตาราง 82 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม	ระดับการศึกษา											
	ปริญญาตรี						สูงกว่าปริญญาตรี					
	ทำรายงานภาคนิพนธ์	ทำวิจัยวิทยานิพนธ์	เขียนบทความ	ประกอบการเรียนการสอน	อื่น ๆ	รวม	ทำรายงานภาคนิพนธ์	ทำวิจัยวิทยานิพนธ์	เขียนบทความ	ประกอบการเรียนการสอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	50 (4)	-	-	100 (2)	-	54.5 (6)	70.4 (38)	60 (6)	100 (12)	33.3 (2)	57.1 (4)	69.7 (62)
ปานกลาง	50 (4)	100 (1)	-	-	-	45.5 (5)	25.9 (14)	30 (3)	-	16.7 (1)	28.6 (2)	22.5 (20)
ต่ำ	-	-	-	-	-	-	3.7 (2)	10 (1)	-	50 (3)	14.3 (1)	7.9 (7)
รวม	72.7 (8)	9.1 (1)	-	18.2 (2)	-	100 (11)	60.7 (54)	11.2 (10)	13.5 (12)	6.7 (6)	7.9 (7)	100 (89)
χ^2	2.93333						22.55991					
Sig.	.23069						.00398					

ตาราง 82 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 50 ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 70.4, 60, 57.1 และ 33.3 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ ทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ และประกอบการเรียนการสอนคิดเป็นร้อยละ 30, 28.6, 25.9 และ 16.7 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 14.3, 10 และ 3.7 ตามลำดับ

เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรค่านั้น ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามอธิบายการค้นพบของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ได้เท่ากับ 2.93333 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม อธิบายการค้นพบของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 22.55991

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ลดน้อยลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 80) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 80) แสดงว่า ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์

ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ ด้านความพึงพอใจของผู้ถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคั้นั้น วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรเฉพาะ

ตาราง 83 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ตาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ตาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ตาม	ประสบการณ์ในการทำงาน											
	0-5 ปี						6 ปีขึ้นไป					
	ทำรายงานภาคนิพนธ์	ทำวิจัยวิทยานิพนธ์	เขียนบทความ	ประกอบการเรียนการสอน	อื่นๆ	รวม	ทำรายงานภาคนิพนธ์	ทำวิจัยวิทยานิพนธ์	เขียนบทความ	ประกอบการเรียนการสอน	อื่นๆ	รวม
สูง	57.9 (11)	-	100 (1)	25 (1)	40 (2)	46.9 (15)	72.1 (31)	75 (3)	100 (11)	75 (3)	100 (2)	77.9 (53)
ปานกลาง	36.8 (7)	66.7 (2)	-	25 (1)	40 (2)	37.5 (12)	25.6 (11)	25 (2)	-	-	-	19.1 (13)
ต่ำ	5.26 (1)	33.3 (1)	-	50 (2)	20 (1)	15.6 (5)	2.3 (1)	-	-	25 (1)	-	2.9 (2)
รวม	99.4 (19)	94 (3)	3.1 (1)	12.5 (5)	15.6 (5)	100 (32)	63.2 (43)	11.8 (3)	16.2 (11)	5.9 (4)	2.9 (2)	100 (68)
χ^2	9.24222						12.63883					
Sig.	.31425						.12490					

ตาราง 83 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ตาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ตาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี พบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการ ค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียน บทความเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำ รายงานภาคินิพนธ์ เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 57.9 40 และ 25 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์เป็นปริมาณ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ ทำ รายงาน/ภาคินิพนธ์ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 40, 36.8 และ 25 ตามลำดับ ส่วนใน ระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ และ ทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 33.3, 20 และ 5.26 ตามลำดับ

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป พบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียน บทความ และเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ ประกอบการเรียนการสอน และทำรายงาน/ วิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 75, 75 และ 72.1 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.6 รองลงมาได้ แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 25 ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถาม ที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.5 รอง ลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 2.3

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่าง วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม มี การเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 9.2422 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 12.63883

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี และ 6 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์ลดลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 80) จากผลของ ปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม

กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ประสิทธิภาพในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก และเมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบรรณารักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ประสิทธิภาพในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุณนั้น วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม เพราะความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ประสิทธิภาพในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 84 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม	หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ											
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า						อื่น ๆ					
	ทำรายการภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย วิทยา นิพนธ์	เขียน บทความ	ประกอบ การเรียน การสอน	อื่น ๆ	รวม	ทำรายการ ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย วิทยา นิพนธ์	เขียน บทความ ความ	ประกอบ การเรียน การสอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	72 (36)	55.6 (5)	100 (11)	33.3 (2)	57.1 (4)	66.9 (5)	50 (5)	50 (1)	100 (1)	100 (2)	-	58.8 (10)
ปานกลาง	26 (13)	33.3 (3)	-	16.7 (1)	28.6 (2)	22.9 (1)	41.7 (5)	50 (1)	-	-	-	35.3 (6)
ต่ำ	2 (1)	11.1 (1)	-	50 (3)	14.3 (1)	7.2 (1)	8.3 (1)	-	-	-	-	5.9 (1)
รวม	60.2 (50)	10.8 (9)	13.3 (11)	7.2 (6)	8.4 (7)	100 (83)	70.6 (12)	11.8 (2)	5.9 (1)	11.8 (2)	-	100 (17)
χ^2	24.93174						2.78611					
Sig.	.00160						.83517					

ตาราง 84 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคนิพนธ์ เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 72, 57.1, 55.6 และ 33.3 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา ได้แก่วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ ทำรายงาน/ภาคนิพนธ์ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 28.6, 26 และ 16.7 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการสอน เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ ทำรายงาน/ภาคนิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 14.3, 11.1 และ 2 ตามลำดับ

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ พบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความ และประกอบการเรียนการสอน เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคนิพนธ์ และทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 50 เท่ากัน ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคนิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 41.7 ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ภาคนิพนธ์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 8.3

เมื่อใช้ หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่าง วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามได้เท่ากับ 24.93174 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ได้เท่ากับ 2.78611

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ค่าความสัมพันธ์เพิ่มสูงขึ้นกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 80) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ค่าความสัมพันธ์ลดน้อยลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 80) แสดงว่า หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์

เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในขณะที่วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบของบรรณารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุณนั้น วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรเฉพาะ

ตาราง 85 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม	แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด											
	เพียงพอ						ไม่เพียงพอ					
	ทำรายงานนิพนธ์	ทำวิจัยวิทยานิพนธ์	เขียนบทความ	ประกอบการเรียนการสอน	อื่นๆ	รวม	ทำรายงานนิพนธ์	ทำวิจัยวิทยานิพนธ์	เขียนบทความ	ประกอบการเรียนการสอน	อื่นๆ	รวม
สูง	44.4 (4)	-	100 (1)	100 (1)	-	54.5 (6)	71.7 (3)	54.5 (6)	100 (11)	42.9 (3)	57.1 (4)	69.7 (6)
ปานกลาง	44.4 (4)	-	-	-	-	36.4 (4)	26.4 (14)	36.4 (4)	-	14.2 (1)	28.6 (2)	23.6 (2)
ต่ำ	11.2 (1)	-	-	-	-	9.1 (1)	1.9 (1)	9.1 (1)	-	42.9 (3)	14.3 (1)	6.7 (1)
รวม	81.8 (9)	-	9.1 (1)	9.1 (1)	-	100 (11)	51.6 (5)	12.4 (1)	12.4 (1)	7.9 (7)	7.9 (7)	100 (8)
χ^2	2.03704						23.40867					
Sig.	.72895						.00288					

ตาราง 85 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ พบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความ และประกอบการเรียนการสอน เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงานภาคนิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 44.4 ในระดับปานกลาง ให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานภาคนิพนธ์เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 44.4 ส่วนในระดับต่ำ ให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานภาคนิพนธ์เช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 11.2

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ พบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม คือในระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงานภาคนิพนธ์ เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 71.7, 57.1 และ 54.5 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ ทำรายงานภาคนิพนธ์ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 28.6, 26.4 และ 14.2 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และทำรายงานภาคนิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 14.3, 9.1 และ 1.9 ตามลำดับ

เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุณนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ได้เท่ากับ 2.03704 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ได้เท่ากับ 23.40867

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ลดน้อยลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 80) ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ ค่าความสัมพันธ์สูงขึ้นกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 80) แสดงว่า แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้าน

ความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ และไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุณนั้น วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ และไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ ดังนั้นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงมีอิทธิพลต่อการผันแปรของตัวแปร วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในสมมติฐานการวิจัย จากตาราง 80-85 สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ 2 ตัวแปร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามเป็นตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามเป็นตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 1 เท่านั้น และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม แต่เมื่อทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณแบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการจร โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัว คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ผลปรากฏดังนี้

เมื่อใช้อายุ และประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม เพราะความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน อายุ และประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไข

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม พบว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 86 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตาม
วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม

วัตถุประสงค์ในการถาม ของผู้ถาม ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ	ทำ รายงาน/ ภาคินพนธ์	ทำวิจัย/ วิทยานิพนธ์	เขียน บทความ	ประกอบ การเรียน การสอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	56 (56)	10 (10)	12 (12)	6 (6)	6 (6)	90 (90)
ปานกลาง	6 (6)	1 (1)	- -	2 (2)	1 (1)	10 (10)
ต่ำ	- -	- -	- -	- -	- -	- -
รวม	62 (62)	11 (11)	12 (12)	8 (8)	7 (7)	100 (100)
χ^2	3.49346					
Sig.	.47884					

ตาราง 86 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามโดยให้บริการระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามแก่ผู้ถามเพื่อทำรายงาน/ภาคินพนธ์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ ประกอบการเรียนการสอน และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 12, 10, 6 และ 6 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำ รายงาน/ภาคินพนธ์เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อ ประกอบการเรียนการสอน ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2, 1 และ 1 ตามลำดับ ส่วน

ในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม ซึ่งเป็นตัวแปรตาม พบว่ามีความสัมพันธ์เท่ากับ 3.49346 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าความสัมพันธ์ในตาราง พบว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมนุรณ์แบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (Elaboration Analysis) ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการณัจจร (Contingency Control) โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัว คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ซึ่งผู้วิจัยจะได้แสดงรายละเอียดในตารางต่อไป

ตาราง 87 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตาม
วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม	อายุ											
	25-30 ปี						31 ปีขึ้นไป					
	ทำรายงาน/ภาคนิพนธ์	ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์	เขียนบทความ	ประกอบการเรียนการสอน	อื่น ๆ	รวม	ทำรายงาน/ภาคนิพนธ์	ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์	เขียนบทความ	ประกอบการเรียนการสอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	83.4 (20)	66.7 (2)	100 (1)	75 (3)	80 (4)	81.1 (30)	94.7 (36)	100 (8)	100 (11)	75 (3)	100 (2)	95.2 (60)
ปานกลาง	16.7 (4)	33.3 (1)	-	25 (1)	20 (1)	18.9 (7)	5.3 (2)	-	-	25 (1)	-	4.8 (3)
ต่ำ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	64.9 (24)	8.1 (3)	2.7 (1)	10.8 (4)	13.5 (5)	100 (37)	60.3 (38)	12.7 (8)	17.5 (11)	6.3 (4)	3.2 (2)	100 (63)
χ^2	.81929						4.68355					
Sig.	.93584						.32133					

ตาราง 87 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีอายุของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบสามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคนิพนธ์ เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ ประกอบการเรียนการสอน

และทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 83.4, 80, 75 และ 66.7 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้
 บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 รอง
 ลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อประกอบการเรียนการสอน เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ และทำ
 รายงาน/ภาคินพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 25, 20 และ 16.7 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ
 บรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่ผู้
 ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เขียนบทความ และเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ
 เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/
 ภาคินพนธ์ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 94.7 และ 75 ตามลำดับ ในระดับปานกลาง
 ให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25
 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคินพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 5.3 ส่วนในระดับ
 ต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถาม
 ของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-
 30 ปี วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม
 ได้เท่ากับ .81929 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม
 อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เท่ากับ 4.68355

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี ค่าความ
 สัมพันธ์ลดน้อยลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 86) ส่วนบรรณารักษ์ที่มีอายุตั้งแต่ 31
 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์สูงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 86) แสดงว่า อายุของบรรณารักษ์
 เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามจะปรากฏความสัมพันธ์กับ
 ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี
 และไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะ
 เห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของ
 บรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น
 วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมภายใต้
 เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 88 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตาม
วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัย
ทดสอบ

วัตถุประสงค์ใน การถามของ ผู้ถาม	ระดับการศึกษา											
	ปริญญาตรี						สูงกว่าปริญญาตรี					
	ทำราย งาน ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย วิทยา นิพนธ์	เขียน บท ความ	ประ กอบ การ เขียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม	ทำราย งาน ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย วิทยา นิพนธ์	เขียน บท ความ	ประ กอบ การ เขียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	100	100	-	100	-	100	11.1	10	-	33.3	14.3	11.2
ปานกลาง	๘	(1)	-	(๒)	-	(11)	๘	(1)	-	(๒)	(1)	(10)
ต่ำ	-	-	-	-	-	-	33.3	90	100	66.7	85.7	88.8
	-	-	-	-	-	-	(4๘)	(๘)	(12)	(4)	(๘)	(7๘)
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	72.7	9.1	-	18.2	-	100	60.7	11.2	13.5	6.7	7.9	100
	๘	(1)	-	(๒)	-	(11)	(54)	(10)	(12)	(๘)	(7)	(๘๘)
χ^2							4.53798					
Sig.							.33807					

ตาราง 88 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดย
รวม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัย
ทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

ตาราง 88 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมในระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และประกอบการเรียนการสอน เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนในระดับปานกลางและระดับต่ำ ไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ ทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ และทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 14.3, 11.1 และ 10 ตามลำดับ

เมื่อใช้ ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่าง วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้ เพราะมีกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไปไม่สามารถหาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้ เท่ากับ 4.53798

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ค่าความสัมพันธ์เพิ่มสูงขึ้นกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 86) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล ดังนั้นระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุมนั้น วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวมของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของ

บรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 89 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตาม
วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์
เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ใน การถามของ ผู้ถาม	ประสบการณ์ในการทำงาน											
	0-5 ปี						6 ปีขึ้นไป					
	ทำ ราย งาน ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย วิทยา นิพนธ์	เขียน บท ความ	ประ กอบ การ เรียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม	ทำ ราย งาน ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย วิทยา นิพนธ์	เขียน บท ความ	ประ กอบ การ เรียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	78.9 (15)	66.7 (2)	100 (1)	75 (3)	80 (4)	78.1 (25)	95.3 (41)	100 (8)	100 (11)	37 (3)	100 (2)	95.6 (65)
ปานกลาง	21.6 (4)	33.3 (1)	-	25 (1)	20 (1)	21.9 (8)	4.7 (2)	-	-	25 (1)	-	4.4 (3)
ต่ำ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	59.4 (19)	9.4 (3)	3.1 (1)	12.5 (4)	15.6 (5)	100 (32)	63.2 (43)	11.8 (8)	16.2 (11)	5.9 (4)	2.9 (2)	100 (68)
χ^2	.55114						4.99559					
Sig.	.96834						.28775					

ตาราง 89 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ
โดยรวม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีประสบการณ์ในการทำงานของ
บรรณารักษ์ เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ ทำรายงาน/ภาคินพนธ์ ประกอบการเรียนการสอน และทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 80, 78.9, 75 และ 66.7 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อประกอบการเรียนการสอน ทำรายงาน/ภาคินพนธ์ และเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 25 21.6 และ 20 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป พบว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เขียนบทความและเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคินพนธ์ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 95.3 และ 37 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคินพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 4.7 ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อใช้ ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ ระหว่าง วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เท่ากับ .55114 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เท่ากับ 4.99559

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี ค่าความสัมพันธ์ลดน้อยลงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิมมาก (จากตาราง 86) ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป ค่าความสัมพันธ์เพิ่มสูงขึ้นจากความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 86) แสดงว่าประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะ วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามจะปรากฏความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ

ค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุณนั้น วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 90 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตาม
วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็น
ปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ใน การถามของ ผู้ถาม	หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ											
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า						อื่น ๆ					
	ทำ ราย งาน/ ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย/ วิทยา นิพนธ์	เขียน บท ความ	ประ กอบ การ เรียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม	ทำราย งาน/ ภาค นิพนธ์	ทำ วิจัย/ วิทยา นิพนธ์	เขียน บท ความ	ประ กอบ การ เรียน การ สอน	อื่น ๆ	รวม
สูง	88 (44)	88.9 (8)	100 (11)	66.7 (4)	85.7 (6)	88 (73)	100 (12)	100 (2)	100 (1)	100 (2)	-	100 (17)
ปานกลาง	12 (6)	11.1 (1)	-	33.3 (2)	14.3 (1)	12 (10)	-	-	-	-	-	-
ต่ำ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	60.2 (6)	10.8 (9)	13.3 (11)	7.2 (6)	8.4 (7)	100 (83)	70.6 (12)	11.8 (2)	5.9 (1)	11.8 (2)	-	100 (17)
χ^2	4.11279						-					
Sig.	.39096						-					

ตาราง 90 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ
โดยรวม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของ
บรรณารักษ์เป็นปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ ทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็น ร้อยละ 88.9, 88, 85.7 และ 66.7 ตามลำดับ ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ ในการถามเพื่อเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ ทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ และทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ คิดเป็น ร้อยละ 14.3, 12 และ 11.1 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ พบว่า ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยรวมระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคินิพนธ์ ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เขียนบทความ และประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใน ระดับปานกลางและระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่าง วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม มีการเปลี่ยนแปลงดัง นี้ บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า วัตถุประสงค์ใน การถามของผู้ถาม อธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เท่ากับ 4.11279 ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่ สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้ เพราะมีกลุ่มตัวอย่างน้อย เกินไป ไม่สามารถหาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสูงกว่าค่าความสัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 86) ในขณะที่ บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่า หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบด้านอื่น ๆ ไม่สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหา คำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ได้ จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความ สัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม หน้าที่ ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติจะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของ บรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุณนั้น วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ตาราง 91 จำนวนร้อยละของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์โดยรวม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม โดยมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยทดสอบ

วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม	แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด											
	เพียงพอ						ไม่เพียงพอ					
	ทำรายการ/ภาคนิพนธ์	ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์	เขียนบทความ	ประกอบการเรียนการสอน	อื่นๆ	รวม	ทำรายการ/ภาคนิพนธ์	ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์	เขียนบทความ	ประกอบการเรียนการสอน	อื่นๆ	รวม
สูง	100 (9)	- (1)	100 (1)	100 (1)	- (1)	100 (11)	88.7 (47)	90.9 (10)	100 (11)	71.4 (5)	85.7 (6)	88.8 (79)
ปานกลาง	-	-	-	-	-	-	11.3 (6)	9.1 (1)	-	28.6 (2)	14.3 (1)	11.2 (10)
ต่ำ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	81.8 (9)	- (1)	9.1 (1)	9.1 (1)	- (1)	100 (11)	59.6 (53)	12.4 (11)	12.4 (11)	7.9 (7)	7.9 (7)	100 (89)
χ^2	-						3.61804					
Sig.	-						.46016					

ตาราง 91 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ โดยรวม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามโดยมีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด เป็น ปัจจัยทดสอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเพียงพอ พบว่าให้บริการที่มี ประสิทธิภาพโดยรวมในระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน/ภาคินพนธ์ เขียนบทความ และประกอบการเรียนการสอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใน ระดับปานกลางและระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดไม่เพียงพอพบว่า ให้บริการที่มี ประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่ผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความ เป็นปริมาณ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ ทำ รายงาน/ภาคินพนธ์ เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ และประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 90.9, 88.7, 85.7 และ 71.4 ในระดับปานกลางให้บริการผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการ สอนเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาได้แก่ วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเพื่อจุด มุ่งหมายอื่น ๆ ทำรายงาน/ภาคินพนธ์ และทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 14.3, 11.3 และ 9.1 ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำไม่ปรากฏการให้บริการ

เมื่อให้แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรคุม ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเพียงพอ วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่ สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้ เพราะมีกลุ่มตัวอย่างน้อย เกินไป ไม่สามารถหาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติได้ ในขณะที่บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากร สารนิเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามอธิบายการผันแปรของประสิทธิ- ภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมได้เท่ากับ 3.61804

จากค่าความสัมพันธ์ทางสถิติจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศ ห้องสมุดเพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ไม่ปรากฏ ซึ่งหมายความว่า ทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดไม่ สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ได้ในขณะที่ บรรณารักษ์ที่มีทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดไม่เพียงพอ ค่าความสัมพันธ์ไม่แตกต่างจากค่าความ สัมพันธ์ดั้งเดิม (จากตาราง 91) จากผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล เพราะความ สัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมไม่เป็น เหตุเป็นผลกัน แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติ

จะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ โดยรวมของบรรณารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรค่านั้น วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในสมมติฐานการวิจัย จากตาราง 86-91 สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ 2 ตัวแปร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามเป็นตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมเป็นตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 48 และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวม แต่เมื่อทำการวิเคราะห์โดยการสร้างความสมบูรณแบบให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งใช้วิธีควบคุมด้วยตารางการถ่วง โดยใช้ตัวแปรคุม 5 ตัวคือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในแต่ละตัวแปรคุม ผลปรากฏดังนี้

เมื่อใช้อายุของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่าวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

เมื่อใช้ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นตัวแปรคุม พบว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก

เมื่อใช้ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นตัวแปรคุม พบว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ภายใต้

เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ

ตาราง 92 การเพิ่มแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
สำนักวิทยบริการ

อันดับที่	แหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด
1	หนังสืออ้างอิง
2	โสตทัศนวัสดุ
3	เครื่องมือช่วยค้น
4	วารสาร/นิตยสาร
5	ฐานข้อมูล
6	หนังสือทั่วไป
7	อื่น ๆ

ตาราง 92 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีความต้องการแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดประเภทหนังสืออ้างอิงมากที่สุด รองลงมาได้แก่ โสตทัศนวัสดุ เครื่องมือช่วยค้น วารสาร/นิตยสาร ฐานข้อมูล หนังสือทั่วไป และอื่น ๆ

ตาราง 93 สาเหตุการค้นหาคำตอบไม่ได้ของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

อันดับที่	การค้นหาคำตอบไม่ได้
1	บรรณารักษ์ไม่มีเวลาในการค้นหาให้โดยละเอียด
2	ห้องสมุดไม่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดที่ใช้ค้นหาคำตอบนั้น
3	หนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ล้าสมัย
4	การสัมภาษณ์ผู้ถามไม่ดีพอ
5	บรรณารักษ์มีพื้นความรู้ในเรื่องนั้นไม่ดีพอ
6	คำถามไม่ชัดเจน

ตาราง 93 แสดงให้เห็นว่า สาเหตุที่บรรณารักษ์ไม่สามารถค้นหาคำตอบได้เพราะ บรรณารักษ์ไม่มีเวลาในการค้นหาให้โดยละเอียดมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ห้องสมุดไม่มีแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดที่ใช้ค้นหาคำตอบนั้น หนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ล้าสมัย การสัมภาษณ์ผู้ถามไม่ดีพอ บรรณารักษ์มีพื้นความรู้ในเรื่องนั้นไม่ดีพอ และคำถามไม่ชัดเจน

บทที่ 5

บทสรุป การอภิปราย และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างสมมติฐานขึ้นอธิบายดังนี้ คือ

“สถานการณ์ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ร่วม
กันเป็นปัจจัยในการกำหนดประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ โดยได้รับอิทธิพลจาก
อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และ
แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด”

ระเบียบวิธีวิจัย

แบบการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบเชิงสำรวจ ซึ่งประกอบด้วย

- 1) แบบการสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Survey Design)
- 2) แบบการสำรวจเชิงอธิบาย (Explanatory Survey Design)

ผู้วิจัยได้เลือกใช้การสำรวจเชิงพรรณนาแบบ Static Group Comparision Survey ส่วน
การสำรวจเชิงอธิบาย ผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์เชิงเหตุผล โดยศึกษาการเปลี่ยนแปลงในความ
สัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ซึ่งเป็นผลจากการควบคุมของตัวแปรอื่น ๆ ในการศึกษาความเป็นเหตุ
เป็นผลกัน มีองค์ประกอบ 4 ประการคือ

- 1) ตัวแปรต้องมีความสัมพันธ์กันหรือมีความผันแปรร่วมกัน
- 2) ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นไม่ใช่ความสัมพันธ์ลวง

3) สามารถแสดงลำดับการเกิดขึ้นของตัวแปรได้คือ ตัวแปรอิสระจะต้องเกิดขึ้นก่อนตัวแปรตาม

4) มีเหตุผลสนับสนุน

การแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรศึกษาด้วยวิธีการเปรียบเทียบโดยเปรียบเทียบผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีสถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่ใช่เป็นความสัมพันธ์ลงนั้นให้วิธีควบคุม เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบสำรวจ ต้องใช้การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวเพื่อสร้างความสมบูรณ์แบบในความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยนำตัวแปรตัวที่ 3 มาพิจารณาร่วมซึ่งเรียกว่า ตัวแปรคุมหรือปัจจัยทดสอบ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. คำถามจากผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 100 คำถาม
2. บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 9 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัย 3 ลักษณะคือ

1. แบบสำรวจข้อมูลบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
2. แบบบันทึกคำถาม - คำตอบ ของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด และบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าประเภทคำถามข้อเท็จจริง (Fact Finding)

3. เกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในแต่ละด้านและรวมทุก ๆ ด้าน (ดูในบทที่ 3 หน้า 51-52)
4. ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีวิเคราะห์ด้วยสถิติไค-สแควร์เช่นกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่วางไว้

สรุปผลการวิจัย

1. บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงเป็นปริมาณมากที่สุด เมื่อจำแนกตามประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบในแต่ละด้านคือ คุณภาพคำตอบ ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ และความพึงพอใจของผู้ถาม พบว่า บรรณารักษ์ให้บริการด้านคุณภาพคำตอบที่มีประสิทธิภาพระดับปานกลางเป็นปริมาณมากที่สุด และให้บริการด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบและความพึงพอใจของผู้ถามที่มีประสิทธิภาพระดับสูง เป็นปริมาณมากที่สุด เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้านพบว่าบรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบเป็นปริมาณมากที่สุด
2. บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบระดับปานกลางแก่อาจารย์เป็นปริมาณมากที่สุด โดยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถาม กับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ เพราะเมื่อใช้ตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยทดสอบ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ นั่นคือ ตัวแปรเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบภายใต้เงื่อนไข บรรณารักษ์ที่มีอายุ 25-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่เพียงพอ
3. บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงกับนักศึกษา ระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด โดยพบว่า อายุ ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถาม กับประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ เพราะเมื่อใช้ตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัย

ทดสอบ จะพบว่าเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ นั่นคือ ตัวแปรเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ ภายใต้เงื่อนไขบรรณารักษ์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่เพียงพอ

ส่วนระดับการศึกษาและหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์นั้นไม่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพของผู้ถาม กับประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ เพราะผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล ความสัมพันธ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษาและหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

4. บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงกับนักศึกษามัธยมศึกษาเป็นปริมาณมากที่สุดโดย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถาม เพราะเมื่อนำไปเป็นปัจจัยทดสอบพบว่าเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ นั่นคือ ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถามภายใต้เงื่อนไข ประสบการณ์ 0-5 ปี

ส่วนอายุ ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดนั้นไม่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถาม เพราะผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผลความสัมพันธ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน อายุ ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศจึงเป็นตัวแปรภายนอก

5. บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นปริมาณมากที่สุด โดยพบว่า อายุ และประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถาม กับประสิทธิภาพโดยรวม เพราะเมื่อใช้ตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยทดสอบ พบว่า เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ นั่นคือ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถาม กับประสิทธิภาพโดยรวมภายใต้เงื่อนไข อายุ 25-30 ปี และประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี

ส่วนระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดนั้น ไม่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ถามกับประสิทธิภาพการค้นหา

คำตอบโดยรวม เพราะผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผลความสัมพันธ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์และแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก

6. บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบระดับปานกลาง แก่ผู้ถามสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ เป็นปริมาณมากที่สุด โดยพบว่า ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคณะของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ เพราะเมื่อใช้ตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยทดสอบพบว่า เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ นั่นคือ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคณะของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบภายใต้เงื่อนไข ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบฝ่ายอื่น ๆ และแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดที่เพียงพอ

ส่วน อายุของบรรณารักษ์นั้นไม่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคณะของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ เพราะเมื่อนำไปเป็นปัจจัยทดสอบพบว่า ผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล ความสัมพันธ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน อายุของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

7. บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงแก่ผู้ถามสังกัดคณะวิทยาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด โดยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ เพราะเมื่อนำตัวแปรเหล่านี้ไปเป็นปัจจัยทดสอบพบว่า ผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล ความสัมพันธ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก

8. บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูงกับผู้ถามสังกัดวิชาศึกษาศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด โดยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถาม เพราะเมื่อใช้ตัวแปรเหล่านี้เป็น

ปัจจัยทดสอบ พบว่าเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ นั่นคือ อายุ ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถาม ภายใต้เงื่อนไข อายุ 31 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบฝ่ายอื่น ๆ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ

ส่วน ประสิทธิภาพในการทำงานของบรรณารักษ์ ไม่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถาม กับประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถาม เพราะผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผลความสัมพันธ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ประสิทธิภาพในการทำงานของบรรณารักษ์จึงเป็นตัวแปรภายนอก

9. บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงแก่ผู้ถามสังกัดคณะมนุษยศาสตร์เป็นปริมาณมากที่สุด โดยพบว่า อายุ และประสิทธิภาพในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง คณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพโดยรวมเพราะเมื่อใช้ตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยทดสอบพบว่า เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ นั่นคือ อายุ และประสิทธิภาพในการทำงานของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพโดยรวม ภายใต้เงื่อนไข อายุ 31 ปี และประสิทธิภาพในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป

ส่วนระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ไม่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดของผู้ถามกับประสิทธิภาพโดยรวม เพราะผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล ความสัมพันธ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก

10. บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบระดับปานกลางกับวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ๆ เป็นปริมาณมากที่สุด โดยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบ เพราะเมื่อใช้ตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยทดสอบ พบว่าเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ นั่นคือ อายุ ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์

ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพคำตอบภายใต้เงื่อนไข อายุ 31 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบฝ่ายอื่น ๆ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพียงพอ

11. บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบระดับสูงกับผู้ถามที่มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความและประกอบการเรียนการสอน เป็นปริมาณมากที่สุด โดยพบว่า อายุ และประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม กับประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ เพราะเมื่อใช้เป็นปัจจัยทดสอบพบว่า เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ นั่นคือ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม กับประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ ภายใต้เงื่อนไข อายุ 25-30 ปี และประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป

ส่วนระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ไม่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ เพราะผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะที่ไม่มีผล ความสัมพันธ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจึงเป็นตัวแปรภายนอก

12. บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถามระดับสูง กับวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเขียนบทความเป็นปริมาณมากที่สุด โดยพบว่า ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถามเพราะเมื่อใช้เป็นปัจจัยทดสอบ พบว่าเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ นั่นคือ ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถามภายใต้เงื่อนไข ระดับการศึกษาปริญญาตรี หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบฝ่ายอื่น ๆ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ

ส่วนอายุ และประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ไม่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้ถาม เพราะผลของปัจจัย

ทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล ความสัมพันธ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน อายุ และประสพการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ จึงเป็นตัวแปรภายนอก

13. บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยรวมระดับสูงกับวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อทำรายงาน เป็นปริมาณมากที่สุด โดยพบว่า อายุ และประสพการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพโดยรวม เพราะเมื่อใช้เป็นปัจจัยทดสอบ พบว่าเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะ นั่นคือ อายุ และประสพการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม กับประสิทธิภาพโดยรวมภายใต้เงื่อนไขอายุ 25-30 ปี และประสพการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี

ส่วน ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไม่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามกับประสิทธิภาพโดยรวม เพราะผลของปัจจัยทดสอบออกมาในลักษณะไม่มีผล ความสัมพันธ์ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด จึงเป็นตัวแปรภายนอก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐาน “สถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ร่วมกันเป็นปัจจัยในการกำหนดประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ โดยได้รับอิทธิพลจาก อายุ ระดับการศึกษา ประสพการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด”

ผลการวิจัยปรากฏว่า สถานภาพเป็นปัจจัยที่มีผลในการกำหนดประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ โดยได้รับอิทธิพลจากอายุ และประสพการณ์ของบรรณารักษ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

คณะที่สังกัดของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีผลในการกำหนดประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05

วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามในการถามของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ โดยได้รับอิทธิพลจากอายุ ระดับการศึกษา ประสพการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนั้นวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม/ผู้ให้ห้องสมุดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถามโดยได้รับอิทธิพลจากระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และ สถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามของผู้ถาม/ผู้ให้ห้องสมุดไม่ได้เป็นปัจจัยในการกำหนดประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ข้อสรุปดังนี้ คือ .

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพของผู้ถาม ซึ่งได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ โดยได้รับอิทธิพลจาก อายุ และประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ ฮัทชินส์ (Hutchins, 1944 : 40) ซึ่งกล่าวว่า องค์ประกอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามี่ 4 อย่างคือ ผู้ถาม คำถาม บรรณารักษ์ และคำตอบ

จากผลการวิจัยพบอีกว่า วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามซึ่งได้แก่ ประกอบการทำรายงาน ภาคนิพนธ์ ประกอบการวิจัย/วิทยานิพนธ์ ประกอบการเขียนบทความ ประกอบการเรียนการสอน และอื่น ๆ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบ โดยได้รับอิทธิพลจาก อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด นอกจากนี้วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามยังเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม โดยได้รับอิทธิพลจากระดับการศึกษา หน้าที่ประจำที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ และแหล่งทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เฮอนอน และแมคเคลล (Hernon and McClure, 1987 : 7) และ มอนแทก (Montag, 1986 : 37) ที่พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า/บริการสารนิเทศห้องสมุด คือ คุณลักษณะ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ขนาด ชนิด และการจัดเก็บของคลังทรัพยากรสารนิเทศ เป็นต้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ครูว์ส (Crews, 1988 : 337-349) และสอดคล้องกับความคิดเห็นของ เพ็ญศรี กวีสวรรณ (2532 : 20) ที่กล่าวว่า

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งได้แก่ คลังทรัพยากร
 สารสนเทศ ผู้ร่วมงาน ผู้ใช้บริการ วิธีการให้บริการ และคำถาม เป็นต้น

นอกจากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบ ดังนี้

1.1 ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด

จากการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการ
 ค้นคว้า เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิต
 ศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26 และ 17 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มาสเตอร์สัน (Masterson,
 1980 : 115-136) บาเลย์ และแอนดรูว์ (Balay and Andrew, 1975 : 9-26) จิราภรณ์ จันทรคำ (2529 :
 95) และจันทรเพ็ญ เล่าอิทธิโชติ (2529 : บทคัดย่อ) โดย มาสเตอร์สัน พบว่า คำถามที่ห้องสมุด
 Newcastle Upon Tyne Polytechnic ได้รับ เป็นคำถามของนักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.8 ส่วน
 บาเลย์และแอนดรูว์ พบว่า คำถามจำนวนเงินกว่าครึ่งถึงร้อยละ 59.5 เป็นของนักศึกษา สอดคล้องกับ
 ผลการวิจัยของ จิราภรณ์ จันทรคำ ได้ศึกษาวิเคราะห์คำถามและคำตอบของบริการอ้างอิงในสำนัก
 หอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72 และ
 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จันทรเพ็ญ เล่าอิทธิโชติ ซึ่งศึกษาวิเคราะห์คำถาม และคำตอบของ
 บริการช่วยค้นคว้า หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ผู้ถามที่มาใช้บริการตอบคำถาม
 และช่วยการค้นคว้ามักที่สุด เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ถึงร้อยละ 53.74 นอกจากนั้นการศึกษา
 ความต้องการของอาจารย์ และนักศึกษาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอ
 สมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ของอัญชลี กล้าเพชร (2534 : 141) ที่พบว่า นักศึกษา
 ระดับปริญญาตรีมีปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามักที่สุด ทั้งนี้อาจเป็น
 เพราะระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มุ่งเน้นให้นักเรียนค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง นอกจาก
 นั้นนักศึกษาส่วนใหญ่มักขาดทักษะและประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดจึงเป็นสาเหตุให้ไปใช้บริการ
 ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามักกว่าผู้ใช้ห้องสมุดกลุ่มอื่น ๆ

เมื่อจำแนก ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดตามคณะของผู้ถามพบว่า คณะมนุษยศาสตร์และ
 สังคมศาสตร์มีปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะ
 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 43 และ 3 ตามลำดับ ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า ที่ตั้งของหอ
 สมุดอยู่ใกล้กับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ทำให้สามารถเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวก ใน
 ขณะที่คณะอื่น ๆ อยู่ห่างจากหอสมุดจึงใช้บริการห้องสมุดคณะมากกว่า

สำหรับวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถามนั้น ผลการวิจัยพบว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการทำรายงาน/ภาคินพนธ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62 โดยพบว่า อาจารย์มีวัตถุประสงค์ในการถามเพื่อเทียบบทความเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.6 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ภาคินพนธ์ เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.6 และ 82.5 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จันทร์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ (2529 : บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า ผู้ถามมีวัตถุประสงค์เพื่อนำคำตอบไปทำรายงาน/ภาคินพนธ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.19

1.2 บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มี 9 คน อายุ 25-30 ปี มี 3 คน และอายุ 31 ปีขึ้นไปมี 6 คน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ระดับปริญญาตรีมี 4 คน ระดับสูงกว่าปริญญาตรีมี 5 คน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานพบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี มี 3 คน ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไปมี 6 คน สำหรับหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามี 2 คน งานฝ่ายอื่น ๆ มี 7 คน

1.3 แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด

จากผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเห็นว่า แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการค้นหาคำตอบโดยเสนอแนะว่า ควรเพิ่มแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดตามลำดับดังนี้คือ หนังสืออ้างอิง ไลต์ทัศนวัสดุ เครื่องมือช่วยค้น วารสาร/กิตยสาร ฐานข้อมูล และหนังสือทั่วไป

แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าใช้ในการค้นหาคำตอบมากที่สุดคือ หนังสืออ้างอิง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิราภรณ์ จันทร์คำ (2529 : 107) ที่พบว่า สิ่งพิมพ์และวัสดุในการค้นหาคำตอบเป็นหนังสืออ้างอิงมากที่สุด ทั้งนี้คงเป็นเพราะหนังสืออ้างอิง เป็นหนังสือที่มีคุณภาพสูง เป็นที่เชื่อถือได้ และเสนอแต่ข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง จึงสามารถนำมาใช้ในการค้นหาคำตอบได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง

จากการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดในการค้นหาคำตอบที่เป็นแหล่งคำตอบมาตรฐานเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาได้แก่ ใช้แหล่งทั่วไป 1-2 รายการ และใช้แหล่งทั่วไป 3 รายการ คิดเป็นร้อยละ 35 และ 17 ตามลำดับ

1.4 การค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากผลการวิจัยพบว่า คำถามที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ คำถามจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาคือคำถามจากคณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 43 และ 3 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิราภรณ์ จันทร์คำ (2529 : 106) ที่พบว่า คำถามที่ได้รับความนิยมมากที่สุดเป็นคำถามด้านสังคมศาสตร์มากกว่าคำถามอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 35.89 ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า คณะสังคมศาสตร์มีขอบเขตวิชาที่กว้างขวางและสัมพันธ์กับคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้วย

วันที่มีผู้ถามมากที่สุดคือ วันอังคาร คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมาได้แก่ วันพุธ วันจันทร์ วันพฤหัสบดี วันศุกร์ และวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 25, 21, 16, 9 และ 3 ตามลำดับ ซึ่งต่างกับผลการวิจัยของจันทร์เพ็ญ เส้าอิทธิโชติ (2529 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า วันที่ ผู้ถามมาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามามากที่สุด คือ วันศุกร์ ส่วนวันที่ผู้ถามมาใช้บริการน้อยที่สุดคือ วันจันทร์

ช่วงเวลาที่มียุ่ถามมากที่สุดคือ 08.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 13.00-16.30 น. และ 16.31-22.00 น. คิดเป็นร้อยละ 39 และ 15 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บาเลย์ และแอนดรูว์ (Balay and Andrew, 1975 : 9-26) และจิราภรณ์ จันทร์คำ ที่พบว่าช่วงเวลาที่ได้รับคำถามมากกว่าช่วงเวลาอื่น ๆ คือ 10.00-12.00 น. และ 10.31-11.30 น. ตามลำดับ

ในการค้นหาคำตอบพบว่า บรรณารักษ์สามารถค้นหาคำตอบได้เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาได้แก่ แหล่งคำตอบคลาดเคลื่อน และไม่มีคำตอบ คิดเป็นร้อยละ 25 และ 5 ตามลำดับ สอดคล้องกับ จิราภรณ์ จันทร์คำ (2529 : บทคัดย่อ) และจันทร์เพ็ญ เส้าอิทธิโชติ (2529 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า คำถามที่หาคำตอบได้มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.63 และ 91.04 ตามลำดับ

สำหรับคำถามที่ไม่สามารถค้นหาคำตอบได้ ผลการวิจัยพบว่า เนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้คือ บรรณารักษ์ไม่มีเวลาในการค้นหาให้โดยละเอียด ห้องสมุดไม่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่จะใช้ค้นหาคำตอบนั้น หนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ล้าสมัย การสัมภาษณ์ผู้ถามไม่ดีพอ บรรณารักษ์มีพื้นความรู้ในเรื่องนั้นไม่ดีพอ และคำถามไม่ชัดเจน

2. ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามี่ประสิทธิภาพในการค้นหาคำตอบระดับสูงเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนระดับต่ำไม่ปรากฏ

เมื่อจำแนกประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบค้นหาคำตอบเป็น 3 ด้านคือ ด้านคุณภาพคำตอบ ระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบ และความพึงพอใจของผู้ถาม พบว่า บรรณารักษ์มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92 รองลงมา ได้แก่ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม และคุณภาพคำตอบ คิดเป็นร้อยละ 68 และ 47 ตามลำดับ

นอกจากนั้นพบว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบระดับปานกลาง เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมาได้แก่ ระดับสูง และระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 47 และ 2 ตามลำดับ สำหรับประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลาที่ใช้ค้นหาคำตอบพบว่า บรรณารักษ์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพระดับสูง เป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92 รองลงมาได้แก่ ระดับปานกลาง และระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 6 และ 2 ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านความพึงพอใจของผู้ถาม พบว่า ระดับสูงเป็นปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาได้แก่ ระดับปานกลางและระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 25 และ 7 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดวงพร กระแสร์เสียง (2527 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุด 4 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่สรุปว่า บรรณารักษ์มีประสิทธิภาพในด้านความสนใจในการให้บริการและวิธีการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีความพยายามให้บริการและคุณภาพของคำตอบอยู่ในระดับดี และมีความรวดเร็วในการให้บริการในระดับดีมาก

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีประสิทธิภาพในการค้นหาคำตอบระดับสูง ซึ่งนับว่าเป็นความสำเร็จในการให้บริการเพราะความสำเร็จในการให้บริการก็คือ ผู้ใช้ห้องสมุดเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการและเป็นข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมกับการนำไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์และรวดเร็วทันใจ นั่นก็หมายความว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติงานในการให้คำตอบอย่างถูกต้องสมบูรณ์ ในเวลาอันรวดเร็ว (วิสิทธิ์ จินตวงศ์, 2521 : 60) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดวงพร กระแสร์เสียง (2527 : 38) ที่สรุปว่า ประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าพิจารณาได้จาก 6 ข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้ในเรื่องความต้องการของผู้ใช้ในข้อมูลเหล่านั้น
- 2.2 ความสามารถในการวิเคราะห์คำถาม
- 2.3 การตัดสินใจได้ดีเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้
- 2.4 ความพยายามในการค้นหาข้อสนเทศหรือแนะนำผู้เชี่ยวชาญให้แก่ผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว

ประหยัดเวลาให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด

2.5 การติดตามผลว่าคำตอบที่ให้ถูกต้องหรือไม่

2.6 ความถูกต้องและจำนวนของแหล่งสนเทศหรือสารสนเทศระบุให้ตรวจสอบได้ และนำไปใช้อ้างอิงได้

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ถึงแม้บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะมีประสิทธิภาพระดับสูงในการให้บริการ แต่เมื่อพิจารณาจากคุณภาพของคำตอบพบว่า บรรณารักษ์สามารถค้นพบคำตอบได้เพียงร้อยละ 70 แหล่งคำตอบที่คลาดเคลื่อนมีถึงร้อยละ 25 และไม่สามารถค้นพบคำตอบได้มีถึงร้อยละ 5 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดในคำตอบที่ได้รับ พบว่า ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับข้อมูลครบเพียงร้อยละ 68 ได้รับข้อมูลบางส่วนและขอเพิ่มเติมร้อยละ 25 และได้รับข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการถึงร้อยละ 7 นอกจากนี้พบว่า แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดยังไม่เพียงพอกับการให้บริการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี จึงควรเพิ่มแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดให้เพียงพอเพิ่มขึ้น โดยพิจารณาจากความต้องการของบรรณารักษ์ตามลำดับดังนี้คือ หนังสืออ้างอิง โสตทัศนวัสดุ เครื่องช่วยค้น วารสาร/นิตยสาร ฐานข้อมูล และหนังสือทั่วไป ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์เพิ่มขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนช่วยให้มีการใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดอย่างคุ้มค่า

2. เนื่องจากการวิจัยทำให้ทราบว่าบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีงานที่รับผิดชอบหลายด้าน โดยเฉพาะงานบริการต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบ เช่น บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด บริการจองหนังสือ บริการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด การเผยแพร่สิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น บริการจัดทำตรวจนี้และสาระสังเขป บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้งที่โต๊ะบริการ ทางโทรศัพท์ และไปรษณีย์ เป็นต้น จากงานบริการต่าง ๆ เหล่านี้มีบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยตรงเพียง 2 คน บรรณารักษ์ทั่วไป 7 คน และมีเจ้าหน้าที่ช่วยงานด้านนี้อีกเพียง 1 คน ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับงานบริการที่ทำกับจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการแล้ว ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ควรจัดหาบุคลากรเพิ่มขึ้นให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด

ซึ่งต้องการข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วตรงกับความต้องการนำไปใช้ ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี อาจะจัดได้บริการแนะนำข้อมูลเพิ่มขึ้นที่บริเวณชั้นที่ 1 เพื่อช่วยลดงานการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า โดยจัดหาบุคลากรที่สามารถให้คำแนะนำหรือตอบคำถามง่าย ๆ ของผู้ใช้ห้องสมุด และจัดทำบัตรคำถาม-คำตอบตามหัวเรื่อง ในการให้คำตอบอย่างง่ายได้ ส่วนคำถามอย่างยากและคำถามสำหรับค้นคว้าวิจัยก็แนะนำไปให้ใช้บริการที่ได้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยตรง นอกจากนั้นฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี ควรปรับปรุงการจัดระบบเครื่องหมายป้ายแสดงทิศทางและตำแหน่งที่อยู่ของส่วนต่าง ๆ ในห้องสมุดให้เป็นระบบที่มีคุณภาพ มองเห็นได้ชัดเจน และสามารถเข้าใจได้โดยง่าย ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ และมีประสิทธิภาพ

3. เนื่องจากปัจจุบันได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานห้องสมุด ส่วนของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นอกจากนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล และสืบค้นแหล่งสารนิเทศแล้ว ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี ควรจัดให้มีการออกแบบฟอร์มมาบันทึกคำถาม-คำตอบที่เรียกว่า Optical Mark Form เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะ เป็นวิธีที่สะดวกรวดเร็วและไม่เป็นภาระต่องานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์มากจนเกินไป ทั้งยังสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้เมื่อต้องการ เพื่อการวางแผนปรับปรุงงานตลอดจนการรายงานทางสถิติของห้องสมุด ดังเช่นที่ได้จัดทำขึ้นที่แผนกบริการอ้างอิงของห้องสมุด มหาวิทยาลัย Nebraska ที่ Omaha (Hallman, 1981 : 257-264)

4. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษายังใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อยมาก คือ ร้อยละ 17 เท่านั้น นอกจากนั้นเมื่อพิจารณาจากวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดพบว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานภาคนิพนธ์ และเพื่อนำไปเขียนบทความมากกว่าวัตถุประสงค์อื่น ๆ สำหรับวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการสอนมีเพียงร้อยละ 8 เท่านั้น แสดงให้เห็นว่า ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุดยังไม่ตระหนักในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อประกอบการเรียนการสอน ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี จึงควรรหาแนวทางในการประชาสัมพันธ์ให้มีการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพิ่มขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบถึงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์ ตลอดจนแนะนำวิถีทางการถามคำถามแบบอื่น ๆ ที่จะสามารถอำนวยความสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้ โดยจัดทำเอกสารแนะนำบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี จัดให้

บริการในรูปแบบพิมพ์หรือจุลสาร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจัดให้มีการวิจัยในแนวทางเดียวกันกับการวิจัยครั้งนี้ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ รวมถึง การวิจัยในห้องสมุดระดับอุดมศึกษาในประเทศ เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งจะเป็แนวทางในการปรับปรุงการให้ บริการที่มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด
2. ควรจัดให้มีการศึกษาถึงการให้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกของฝ่าย หอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี เพื่อเป็นแนวทางในการร่วมมือกันให้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันของ ห้องสมุดต่าง ๆ
3. เนื่องจากการวิจัยส่วนหนึ่งพบว่า คำถามที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้รับต่อวันยัง น้อยมาก ดังนั้นควรมีการศึกษาถึงสาเหตุของการไม่ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ ใช้กลุ่มต่าง ๆ เพื่อนำผลของการวิจัยไปเป็นแนวทางส่งเสริมให้มีการใช้บริการด้านนี้เพิ่มมากขึ้น
4. ควรจัดให้มีการศึกษาสาเหตุของการไม่สามารถค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดแต่ละประเภท ทั้งระดับภาค และระดับประเทศ เพื่อนำผลการ วิจัยมาสรุปผลทางบรรณารักษศาสตร์ต่อไป

บรรณานุกรม

หนังสือ

กุลวิทย์ ภูมิมาศ และดวงเนตร เบี้ยวสกุล. 2521. การบริการและกิจกรรมของห้องสมุด.

กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน. 2521. การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า. มหาสารคาม :

ศูนย์เอกสารและตำรา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. 2525. หลักบรรณารักษศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชา

บรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน.

บุญศรี ไพรัตน์ และเจลิยา พันธุ์สีดา. 2521. บริการอ้างอิงเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร :

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์. 2519. การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.

กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มานพ จิตต์ภูษา. ม.ป.ป. เอกสารประกอบการสอนวิชา 421-507. ปัตตานี : มหาวิทยาลัย

สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

วัลย์พร เหมะรัชตะ. 2524. การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิสิทธิ์ จินตวงศ์. 2521. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด. เชียงใหม่ : ศูนย์หนังสือเชียงใหม่.

สอางศรี พรสุวรรณ และเพชรภรณ์ พิทยรัฐ. 2532. แหล่งสมเทศทั่วไปเพื่อการค้นคว้า. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. 2533. การบริการและเผยแพร่สารนิเทศ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, รัชชัย อักษรระสุข และพิสิฐ ศุภรีย์พงศ์. 2533. สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

สุทธิลักษณ์ อัมพันดวงศ์. 2525. การใช้บริการห้องสมุดและการเขียนรายงานการค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

อังสนา ดุสิตากร. 2524. การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า. เชียงใหม่ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บทความ

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2530. "การประเมินประสิทธิภาพบริการตอบคำถาม," บรรณารักษศาสตร์ มข. 5 (เมษายน 2530), 23-30.

ดวงพร กระแสร์เสียง. 2527. "การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัย 4 แห่งในกรุงเทพมหานคร," บรรณศาสตร์. 7 (กรกฎาคม 2527), 50-69.

ประภาวดี สืบสนธิ์. 2526. "การวิจัยประเมินผล : การศึกษาบริการตอบคำถาม," วารสารบรรณารักษศาสตร์. 3 (มกราคม 2526), 34-47.

เพ็ญศรี ก๊วยสุวรรณ. 2532. “บริการสารนิเทศในห้องสมุด,” วารสารห้องสมุดกลาง สจพ.
2 (ธันวาคม 2532), 16-34.

วงศ์สว่าง เซา์ชุตติ. 2529. “การวิเคราะห์คำถามของผู้ใช้ห้องสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ,”
วารสารวิทยบริการ. 8 (กรกฎาคม 2529), 62-64.

วิทยานิพนธ์

กรรณิการ์ สุธรรมเมธา. 2524. “ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร,” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา).

จันทร์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ. 2529. “การวิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการช่วยค้นคว้า
ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)

จิราภรณ์ จันทร์คำ. 2529. “วิเคราะห์คำถามและคำตอบของบริการอ้างอิงในสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชา
บรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)

ดวงพร กระแสร์เสียง. 2527. “การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการ
ค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่งในกรุงเทพมหานคร,”
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (สำเนา)

ทัศนีย์ หาญพล. 2520. “การใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัย
รามคำแหง,” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)

- ทิพวรรณ กาลกฤษณ์. 2528. “ความตระหนักและทัศนคติของอาจารย์ในเรื่องบริการตอบคำถามของห้องสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)
- ธิดา โพธิพุกกณะ. 2515. “บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)
- นภาลักษณ์ วิทรัพย์โพธิ์. 2530. “การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาตรีในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น,” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)
- ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์. 2520. “การศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุดคณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2519,” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)
- วนิดา จินตนาอนุรัตน์. 2527. “การศึกษาปัญหาการใช้บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)
- สมทรง แจ้งเดชา (หะยีเจ๊ะมะ), 2528. “ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี,” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)

อัญชลี กล้าเพชร. 2534. “ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ,”
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

Books

American Library Association. 1983. A. L. L. Glossary of Library and Information Science. Chicago : American Library Association.

Collison, Robert L. 1965. Library Assistance to Reader. 5th. ed. London :
Crowsey Lockwood and Son.

Campbell, Donald T. and Standley, Julian C. 1963. Experimental and Quasi-
Experimental Designs for Research. Chicago : Rand McNally's Company.

Davinson, Donald. 1979. Reference Service. London : Clive Bingley.

Gough, Chet and Srikantaiah, Taverkere. 1978. System Analysis in Libraries :
A Question and Answer Approach. London : Clive Bingley.

Grogan, Denis Joseph. 1979. Practical Reference Work. London : Clive Bingley.

Hernon, Peter and McClure, Charles R. 1987. Unobtrusive Testing and Library
Reference Services. New Jersey : Ablex Publishing Company.

- Hutchins, Margaret. 1944. Introduction to Reference Work. Chicago : American Library Association.
- Hyman, Herbert. 1960. Survey Design and Analysis ; Principle, Cases and Procedures. 3rd. ed. Glencoe, Ill : Free Press.
- Katz, William A. 1987. Introduction to Reference Work. 2 vols, 4th ed. New York : McGraw-Hill.
- Katz, William A. and Fraley, Ruth A, edited. 1984. Evaluation of Reference Services. New York : The Haworth Press.
- Kumar, Krishan. 1984. Reference Service. 4th ed. New Delhi : Vikas Publishing House.
- Montag, John. 1986. "Choosing How to Staff the Reference Desk." in Evaluation of Reference Services. New York : The Haworth Press.
- Nachmias, David and Nachmias, Chave. 1987. Research Methods in the Social Sciences. 3rd. ed. New York : St. Martin's Press.
- Sheehy, Eugene P. comp. 1976. Guide to Reference Books. 9th ed. Chicago : American Library Association.
- Shores, Louis. 1954. Basic Reference Sources : An Introduction to Materials and Methods. Chicago : American Library Association.

Thomas, Diana M; Hinckley, Ann T ; and Elizabeth. R. 1981. The Effective Reference Librarian. New York : Academic Press.

Articles

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

Boucher, Virginia. 1976. "Nonverbal Communication and the Library Reference Interview," RQ. 10 (Fall 1973), 27-32.

Brown, Diane M. 1985. "Telephone Reference Questions : A Characterization by Subject, Answer Format and Level of Complexity," RQ. 24 (Spring 1986), 290-303.

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

Childer, Thomas. 1980. "Hidden Testing of 57 Libraries on New York's Long Island Raises New Questions of Policy and Practice in the Test of Reference," Library Journal. 105 (April 1980), 924-928.

_____. 1971. "Telephone Information Service in Public Libraries : A Comparison of Performance and Descriptive Statistics Collected by the State of the Jersey," Dissertation Abstract International. 31 (February 1971), 4186-A.

"A Commitment to Information Services : Developmental Guidelines," 1979. RQ.
18 (Spring 1979), 275-278.

Coover, Robert W. 1969. "User Needs and Their Affection on Information Center
Administration : A Review 1953/166," Special Libraries. (September
1969), 446-456.

Crews, Kenneth D. 1988. "The Accuracy of Reference Service : Variables for
Research and Implementation," Library and Information Science Research.
10 (1988), 331-355.

Durance, Joan C. 1986. "The Influence of Reference Practices on the Client-
Librarian Relationship," College & Research Libraries. 47 (January 1986),
56-67.

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

Heinlen, William F. 1976. "Using Student Assistants in Academic Reference," RQ.
15 (Summer 1976), 323-325.

Hernon, Peter and Maureen, Pastine. 1977. "Student Perceptions of Academic
Librarians," College & Research Libraries. 38 (March 1977), 132.

- Kok, Victoria T. and Pierce, Anton R. 1982. "The Reference Desk Survey : A Management Tool in an Academic Research Library," RQ. 22 (Winter 1982), 181-187.
- Larason, Larry Dean. 1973. "Behavioral Response to the Location of a Reference Service in an Academic Library Environment," Dissertation Abstracts International. 36 (February 1976), 4824-A.
- Lawson, Abram Venable. 1972. "Reference Service in University Libraries : Two Case Studies," Dissertation Abstracts International. 32 (March 1972), 5254-A.
- Lederman, Linda C. 1981. "Fear or Talking : Which Students in the Academic Library Ask Librarians for Helps," RQ. 20 (Summer 1981), 382-393.
- Masterson, W.A.J. 1980. "A Study of Inquiries Received at Newcastle upon Tyne Polytechnic Library," Journal of Librarianship. 12 (April 1980), 115-136.
- Munoz, Joanne Lopey. 1977. "The Significance of Nonverbal Communication in the Reference Interview," RQ. 16 (Spring 1977), 220-224.
- Nelson, Jerold. 1973. "Faculty Awareness and Attitudes Toward Academic Library Reference Service : a Measure of Communication," College & Research Libraries. 34 (September 1973), 268-275.

- Penton, R. 1981. "Nonverbal Communication between Librarian and Patrons," New Zealand Libraries. 43 (March 1981), 85-87.
- Roberts, Norman. 1972. "University Libraries," Library Association Record. 74 (March 1972), 47-49.
- Sandock, Mollie. 1977. "A Study of University Student's Awareness of Reference Services," RQ. 16 (Summer 1977), 284-296.
- St. Clair, Jeffrey W. and Aluri, Rao. 1977. "Staffing the Reference Desk : Professionals or Nonprofessional?," Journal of Academic Librarianship. 3 (Winter 1972), 149-153.
- Swope, Mary Jane and Katzer, Jeffery. 1972. "Why Don't they Ask Questions?," RQ. 12 (Winter 1972), 161-166.
- Ugonna, J.A. 1977. "Developing Reference Services for University Faculties : a Study of Reference Usage and Reference Needs in Nigerian University Library," Libri. 27 (December 1977), 305-324.
- Wilkinson, John P. and Miller, William. 1978. "The Step Approach to Reference Service," RQ. 17 (Summer 1978), 293-301.

ภาคผนวก

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี 94000

9 สิงหาคม 2537

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. คำชี้แจงการวิจัย
 2. แบบสำรวจข้อมูลบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 3. แบบบันทึกคำถาม - คำตอบ

ข้าพเจ้า นางเนาวรัตน์ ผาหอมสุข นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี กำลังทำวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ” มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีการศึกษา 2537 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์แบบสำรวจข้อมูลบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และแบบบันทึกคำถาม - คำตอบที่ได้รับจากผู้ถาม/ผู้ใช้บริการ ตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2537 ถึงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2538 จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแจ้งให้บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการทราบ

และเพื่อให้การเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์ จึงใคร่ขออนุญาตนัดประชุมบรรณารักษ์ดังกล่าวเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบันทึกคำถาม - คำตอบในวันพฤหัสบดีที่ 11 สิงหาคม 2537 เวลา 10.00 น. ณ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูงมา ณ

ขอแสดงความนับถือ

(นางเนาวรัตน์ ผาหอมสุข)

ผู้วิจัย

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี 94000

9 สิงหาคม 2537

เรื่อง ขอความร่วมมือในการบันทึกคำถาม - คำตอบ

เรียน บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. คำชี้แจงการวิจัย
2. แบบสำรวจข้อมูลบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
3. แบบบันทึกคำถาม - คำตอบ

ข้าพเจ้า นางเนาวรัตน์ ผาหอมสุข นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี กำลังทำวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ” มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีการศึกษา 2537 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์แบบสำรวจข้อมูลบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และแบบบันทึกคำถาม - คำตอบที่ได้รับจากผู้ถาม/ผู้ให้บริการ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของฝ่ายหอสมุด โปรดกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจและการบันทึกคำถาม - คำตอบ ในช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2537 ถึงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2538

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำผลการวิเคราะห์มาเป็นประโยชน์และแนวทางในการจัดดำเนินงานการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ผู้วิจัยหวังว่า คงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูงมา ณ

โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางเนาวรัตน์ ผาหอมสุข)

ผู้วิจัย

คำชี้แจงการวิจัย
เรื่อง

“ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าที่ได้ะบริการ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2537”

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทย บริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ใช้แบบสำรวจข้อมูล บรรณารักษ์ และแบบบันทึกคำถาม - คำตอบ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความ อนุเคราะห์ในการบันทึกคำถาม - คำตอบของผู้ถาม/ผู้ใช้บริการในคำถามที่ต้องใช้แหล่งอ้างอิงที่ได้ะ บริการ ตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2537 ถึงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2538 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา ครั้งนี้คือ สามารถนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการเสนอแนวทางการจัดดำเนินงานการจัดหาทรัพยากรสาร นิเทศห้องสมุด การจัดทำสถิติในรายงานประจำปี และการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มี ประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยครั้งนี้จะวิเคราะห์ผลการศึกษาเป็นภาพรวม ไม่ได้ระบุผู้ให้ข้อมูลเป็นราย บุคคล ดังนั้นผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสำรวจและการบันทึกคำถาม - คำตอบ ตามช่วงระยะเวลาดังกล่าวข้างต้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือและให้ความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางณาวรัตน์ ผาหอมสุข)

ผู้วิจัย

แบบบันทึกคำถาม - คำตอบ

วันที่ เวลา

คำถาม

แหล่งคำตอบ (แหล่งอ้างอิง)

เลขเรียกหนังสือ	ชื่อผู้แต่ง-นามสกุล	ชื่อเรื่อง/วารสาร	ปี	หน้า
1.
2.
3.
4.
5.

เวลาที่ให้บริการคำถามนี้ () 1-10 นาที () 31-60 นาที () มากกว่า 1 วัน

() 11-30 นาที () ภายใน 1 วัน

ความเห็นของผู้ถาม () ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว
 () ได้ข้อมูลบางส่วนขอเพิ่มเติม
 () ไม่ตรงกับความต้องการ

สถานภาพของผู้ถาม

คณะที่สังกัด

() อาจารย์ () มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 () บัณฑิตศึกษา () ศึกษาศาสตร์
 () นักศึกษาปริญญาตรี () วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

วัตถุประสงค์ในการถาม () เพื่อใช้คำตอบทำรายงาน/ภาคนิพนธ์
 () เพื่อใช้คำตอบทำวิจัย/วิทยานิพนธ์
 () เพื่อใช้คำตอบนำไปเขียนบทความ หนังสือ หรือตำรา
 () เพื่อใช้คำตอบประกอบการเรียนการสอน
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

***** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ *****

แบบสำรวจ (สำหรับบรรณารักษ์)

“ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ปีการศึกษา 2537”

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มี 2 ตอนด้วยกัน คือ

1. สถานภาพของบรรณารักษ์
2. การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ตอนที่ 1 สถานภาพของบรรณารักษ์

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างที่กำหนดให้

1. อายุ 25-30 ปี
 31 ปีขึ้นไป
2. ระดับการศึกษา ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
3. ประสบการณ์ในการทำงาน 0-5 ปี
 6 ปีขึ้นไป
4. หน้าที่ประจำที่ได้รับมอบ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 อื่น ๆ

ตอนที่ 2 การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1. แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่ใช้ค้นหาคำตอบ
 เพียงพอ
 ไม่เพียงพอ

(เพียงพอ หมายถึง แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมีปริมาณเพียงพอ ทันสมัย และส่วนใหญ่มีคุณค่าแก่การใช้อ้างอิง)

(ไม่เพียงพอ หมายถึง แหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมีปริมาณไม่เพียงพอ หรือไม่เหมาะสมต่อการใช้ค้นหาคำตอบ และล้าสมัย)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางเนาวรัตน์ ผาหอมสุข

วัน เดือน ปีเกิด วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2502

วุฒิการศึกษา

วุฒิ

ชื่อสถาบัน

ปีที่สำเร็จการศึกษา

ศศ.บ.

มหาวิทยาลัยศิลปากร

2523

ตำแหน่งหน้าที่และสถานที่ทำงาน

อาจารย์ 2 ระดับ 6 โรงเรียนบ้านกะตู่ปะ อำเภอเมือง จังหวัดยะลา 95000