

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การใช้บริการค้นเรื่องตามคำขอ ของผู้ใช้บริการห้องสมุด
 กองสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ
 ชื่อผู้เขียน นางเพ็ญพิชชา ไชยราช
 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
 คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ
 รองศาสตราจารย์รัตนา ณ ลำพูน ประธานกรรมการ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ครุณี ณ ลำปาง กรรมการ
 รองศาสตราจารย์สุรินทร์ ขนบศักดิ์ กรรมการ
 อาจารย์สายทอง มโนมัยอุคม กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดกองสนเทศ
 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่อผลการสืบค้นและการให้บริการค้นเรื่องตามคำขอ ความต้องการใช้
 บริการค้นเรื่องตามคำขอทางโทรสาร เพื่อทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการค้น
 เรื่องตามคำขอทางโทรสาร ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการค้นเรื่องตามคำขอ ตลอดจนหา
 แนวทางปรับปรุงและพัฒนางานบริการค้นเรื่องตามคำขอให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีสมมติฐาน
 การวิจัย คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นและการให้บริการค้นเรื่องตามคำขอใน
 ระดับมากขึ้นไป ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความต้องการใช้บริการค้นเรื่องตามคำขอทางโทรสาร
 และผู้ให้บริการส่วนมากไม่มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้บริการค้นเรื่องตามคำขอทางโทรสาร

เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประชากรคือ ผู้ใช้บริการค้นเรื่องตามคำขอ
 ทั้งหมดของห้องสมุดกองสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ กลุ่มตัวอย่าง
 คือ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 219 คน

ผลการวิจัยโดยการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่าสมมติฐานการวิจัยทั้ง 4
 ประการได้รับการยอมรับ นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นและการให้บริการ
 ค้นเรื่องตามคำขอในระดับมากขึ้นไป ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความต้องการใช้บริการค้นเรื่องตาม
 คำขอทางโทรสาร และผู้ให้บริการส่วนมากไม่มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้บริการค้นเรื่องตาม
 คำขอทางโทรสาร

สำหรับอัตราค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าเหมาะสมมากที่สุดในการจัดส่งเอกสารทาง
โทรสารให้ผู้ใช้บริการภายในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล คือ หน้าที่ละ 10 บาท และ
เรื่องละ 50 บาทสำหรับอัตราค่าใช้จ่ายในการคิดค่าบริการคั่นเรื่องตามคำขอทางโทรสาร
ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยในระดับมากเกี่ยวกับการให้ห้องสมุดจัดส่งเอกสารให้ทางไปรษณีย์
โทรสารและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาที่ผู้ใช้บริการคั่นเรื่องตามคำขอประสบในระดับมาก
คือ ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการคั่นเรื่องตามคำขอ ทำให้ต้องเสียเวลาค้นคว้าด้วยตนเอง
งานวิจัยนี้ได้นำเสนอข้อเสนอแนะของผู้ใช้และผู้วิจัยไว้ด้วย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

Independent Study Title	The Use of Inquiry Services in the Scientific and Technological Information Division Library of the Department of Science Service	
Author	Ms. Penpichcha Chaiyarach	
M.A.	Library and Information Science	
Examining Committee:	Assoc. Prof. Ratana Na Lamphun	Chairman
	Asst. Prof. Darunee Na Lampang	Member
	Assoc. Prof. Surin Khanabsakdi	Member
	Lecturer Saithong Manomai-Udom	Member

ABSTRACT

The objectives of the research were : to study the users satisfaction with the searching results and the inquiry services of the Scientific and Technological Information Division Library ; to know the proposed cost of the services via facsimile ; and to find out appropriate methods of developing and improving the services in order to make them more efficient. The leading hypothesis was that : the users were satisfied with searching results and services at an above average level ; most of the users needed to receive the inquiry services via facsimile ; and most of the users didn't have problems with the cost of receiving the services via facsimile.

The research tools used were a set of questionnaires. The population of the research was the inquiry services' users of the library. Samples were 219 respondents.

The study result confirmed the research hypotheses that at the level of significance 0.01, the users were satisfied with the searching results and the services at an above average level ; most of the users needed to receive the inquiry services via facsimile ; and most of the users didn't have problems with the cost of receiving the services via facsimile.

The library users suggested that the most suitable cost of a document delivery in Bangkok and nearby areas was 10 baht per page, and 50 baht for one searching service. At an above average level, they agreed that the library should have a document delivery service via mail, facsimile and electronic mail. The users had problems at an above average level with being uninformed about the inquiry services before searching. Resultedly, they had to waste their time in searching by themselves. Recommendations of the users and the researcher also presented in the research.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University