

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาของห้องสมุด

ปัจจุบันการศึกษาของไทย โดยเฉพาะระดับอุดมศึกษา ส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักคุณค่าของตัวเองเป็นสำคัญ และให้มีการแสดงความคิดเห็นโดยการจัดอภิปราย สัมมนา หรือแบบอื่น ๆ ทั้งนี้ห้องสมุดซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ เพื่อการศึกษา จึงเปรียบเสมือนหัวใจของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทุกประเภท โดยเฉพาะในระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย¹

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในด้านการศึกษาและวิจัยให้สมบูรณ์ โดยการจัดหาหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุที่เหมาะสมไว้อย่างพอเพียง ตลอดจนส่งเสริมให้อาจารย์และนักศึกษาได้ใช้หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุเหล่านั้นอย่างกว้างขวาง ห้องสมุดจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะขาดเสียมิได้สำหรับการศึกษาปัจจุบัน ห้องสมุดที่ดีจะต้องให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และกระตุ้นให้ผู้ใช้มีนิสัยรักการอ่าน ทั้งยังมีส่วนช่วยปลูกฝังนิสัยของผู้ใช้ห้องสมุดให้รู้จักศึกษาคุณค่าของตัวเองอีกด้วย²

¹ นวนิตย์ อินทรามะ, "ห้องสมุดกับสถาบันการศึกษาชั้นสูง," วารสารสภาการศึกษาแห่งชาติ 3 (กุมภาพันธ์ 2512) : 18 - 20.

² Rutherford D. Rogers and David C. Weber, University Library Administration (New York : H.W. Wilson Co., 1971), p. 1.

ด้วยเหตุนี้เอง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจอย่างยิ่งที่จะสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ทราบว่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่จัดอยู่ในขณะนี้นั้น สอดคล้องความต้องการของนักศึกษาได้มากน้อยเพียงไร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีบริการทั้งสำนักงานหอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะทุกคณะ แต่ยังไม่เคยมีการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยแห่งนี้มาก่อนเลย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะ

1. ทราบถึงบริการต่าง ๆ ของสำนักงานหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะ
2. ทราบข้อดีข้อเสีย ตลอดจนปัญหาในการให้บริการห้องสมุดทุกแห่งของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. สำรวจการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา
4. ทราบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการของห้องสมุดแต่ละแห่งที่เข้าใช้

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ให้แก่นักศึกษานั้น ประชากรที่ใช้ในการสำรวจคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกคณะ โดยใช้ขนาดตัวอย่างร้อยละ 25 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมด ซึ่งเท่ากับ 634 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย นอกจากหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแล้ว ยังได้ใช้แบบสอบถาม 2 ชุด คือแบบสอบถามสำหรับสัมภาษณ์บรรณารักษ์ ซึ่งมีทั้งคำถามแบบที่ให้ตอบเฉพาะเจาะจง และให้ตอบอย่างอิสระโดยถามเกี่ยวกับสภาพห้องสมุด บุคลากร หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ โสตทัศนวัสดุ บริการและกิจกรรมของห้องสมุด รวมทั้งปัญหาในการดำเนินงาน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ

บรรณารักษ์ อีกชุดหนึ่งคือ แบบสอบถามนักศึกษา ซึ่งมีคำถามแบบที่ให้ตอบเฉพาะเจาะจง และให้ตอบอย่างอิสระ เช่นเดียวกับแบบสอบถามที่ใช้สัมภาษณ์บรรณารักษ์ โดยถามเกี่ยวกับประวัติส่วนตัว การใช้ห้องสมุด ความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องสมุด ความพอใจและความต้องการที่มีต่อบริการและกิจกรรมของห้องสมุด รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในแบบสอบถามนักศึกษานั้น คำบางคำที่นำมาใช้ในการวิจัยมีความหมายโดยเฉพาะดังนี้

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น หมายถึง สำนักงานหอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์และอักษรศาสตร์ ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ และห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นในปัจจุบัน

หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุ หมายถึง หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์รูปเล่ม จุลสาร กฤตภาค ตลอดจนสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ภาพยนตร์ แผ่นเสียง เทป สไลด์ และฟิล์มสตริป เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาจุดประสงค์ หน้าที่ และบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยการค้นคว้าจากหนังสือ และวัสดุการอ่านอื่น ๆ
2. เพื่อจะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษา และรายละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีการสำรวจ ได้สร้างแบบสอบถาม 2 ชุด ชุดแรกเป็นแบบสอบถามสำหรับสัมภาษณ์บรรณารักษ์ ซึ่งได้ทดลองใช้กับบรรณารักษ์สำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นบางท่าน เมื่อนำมาแก้ไขแล้ว จึงสร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ใช้สัมภาษณ์ ผู้อำนวยการสำนักงานหอสมุดกลาง บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะทุกคณะ และคณะกรรมการห้องสมุดคณะบางท่าน จำนวน 7 ชุด ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามนักศึกษา ได้นำไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่เข้าใช้สำนักงานหอสมุดกลาง จำนวน 15 คน เมื่อแก้ไข

แบบสอบถามชุดนี้บางส่วนแล้ว จึงแจกให้นักศึกษาทุกคน จำนวนร้อยละ 25 ของนักศึกษาทั้งหมด ในช่วงเวลา 15 วันระหว่างวันที่ 14 มกราคม 2520 ถึงวันที่ 28 มกราคม 2520

3. การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยและอาจารย์ผู้สอนบางท่านแจกแบบสอบถามให้นักศึกษาตอบในชั้นเรียน และเก็บกลับคืนทันทีหลังจากตอบเสร็จ โดยได้รับอนุญาตจากคณบดีทุกคน และความอนุเคราะห์จากอาจารย์ผู้สอน ในขณะเดียวกันผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักงานหอสมุดกลาง บรรณารักษ์หอสมุดคณะ และกรรมการหอสมุดคณะบางท่านในระบายนี้อย่าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลจากการสัมภาษณ์และนำเสนอในรูปแบบของตาราง ส่วนแบบสอบถามนักศึกษา นำมาจำแนกตามคณะและคิร้อยละจาก

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$
 ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลความคิดเห็นและความต้องการของนักศึกษาเกี่ยวกับหอสมุด คำนวณด้วยการหาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร
$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$$
 และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของค่าตอบแต่ละข้อโดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum fX^2}{N} - \left(\frac{\sum fX}{N}\right)^2}$$

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรื่องเกี่ยวกับบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ มีผู้ทำการวิจัยไว้แล้วเป็นจำนวนมาก และมักจะเป็นการวิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับมหาบัณฑิต หรือคุณวุฒิปริญญาตรี ทางสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ การวิจัยเกี่ยวกับบริการห้องสมุดดังกล่าวส่วนมาก จะกระทำควบคู่ไปกับการวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในคำอื่น ๆ เช่น ประวัติความเป็นมา การบริหารงาน และการสำรวจทรัพยากรห้องสมุด เป็นต้น หรือเป็นการวิจัยเกี่ยวกับบริการเฉพาะประเภท ซึ่งจะได้อีกกล่าวถึงต่อไป

ปี พ.ศ. 2492 เค็นเน็ท เจ บรูก (Kenneth J. Brough) ทำการวิจัยเรื่อง *Evolving Conceptions of Library Service in Four American*

Universities : Chicago, Columbia, Harvard, and Yale, 1876-1946 การวิจัยนี้มีจุดประสงค์ที่จะศึกษาพัฒนาการด้านบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยชิคาโก มหาวิทยาลัยโคลัมเบีย มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด และมหาวิทยาลัยเยล ตั้งแต่ พ.ศ. 2419 ถึง 2489 ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงวิวัฒนาการของการให้บริการ จำนวนหนังสือ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ¹

ปี พ.ศ. 2497 เดวิด เสียน-ลิน เส็ง (David Hsien-Lin Tseng) ทำการวิจัยเรื่อง A Survey of Taiwan Library Service เป็นการวิจัยเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา และระเบียบข้อบังคับของห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ในไต้หวันคือ ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย และหอสมุดแห่งชาติ พร้อมทั้งวิเคราะห์บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดแต่ละประเภท²

ในปีเดียวกัน เรนาร์ด โค สแวงค์ (Raynard Coe Swank) ทำการวิจัยเรื่อง The Libraries of the University of the Philippines; A Survey Report with Recommendations เป็นการสำรวจและวิเคราะห์ปัญหาการบริหารงาน งานเทคนิค งานบริการ และบุคลากรของห้องสมุดทุกแห่งของมหาวิทยาลัยฟิลิปปินส์³

ปี พ.ศ. 2499 อี เอ็ม อัดัมส์ จูเนียร์ (E.M. Adams, Jr.) ทำการ

¹Michael H. Harris, A Guide to Research in American Library History (Metuchen, N.J.: Scarecrow Press, 1968), p. 91.

²G. Raymond Nunn, Asian Libraries and Librarianship (Metuchen, N.J.: Scarecrow Press, 1973), p. 73.

³Ibid., p. 57.

วิจัยเรื่อง A Study of Reference Librarianship in the American College: 1876 - 1955 เพื่อศึกษาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของวิทยาลัยอเมริกัน ผลการวิจัยพบว่าสาเหตุสำคัญ 3 ประการที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2419 ได้แก่ (1) การก่อตั้งสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association) (2) การจัดทำวารสารห้องสมุด (Library Journal) และ (3) สุนทรพจน์ของซามูเอล เอส กรีน (Samuel S. Green) สนับสนุนให้บรรณารักษ์ช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นคว้าหาหนังสือ สาเหตุสำคัญทั้ง 3 ประการดังกล่าวมีผลช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดวิทยาลัย ซึ่งในระยะแรกให้บริการเพียงบางเวลา และมีกำหนดการให้บริการไม่แน่นอน ต่อมาภายหลังให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามุ่งพัฒนาการไปอย่างเชื่องช้าเนื่องจากขาดแคลนงบประมาณ¹

ปี พ.ศ. 2502 มอริส เอ เกลเฟนด์ (Morris A Gelfand) ทำการสำรวจและเขียนรายงานเรื่อง Report of the Survey of Libraries of the University of Rangoon เป็นการสำรวจห้องสมุดต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยย่างกุ้ง อย่างไรก็ดี เพื่อให้ทราบว่าห้องสมุดต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย สามารถให้บริการสอดคล้องกับการสอน และการวิจัยได้อย่างพอเพียงหรือไม่ รายงานนี้มีข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงทรัพยากรห้องสมุดและบริการต่าง ๆ ด้วย²

ปี พ.ศ. 2507 ฮิว ชิน วัง (Hsiu Chin Wang) ทำการวิจัยเรื่อง The University of Singapore Library; Its Resources, Services and Problems เป็นการสำรวจเพื่อให้ทราบถึงความเป็นมาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยสิงคโปร์ และห้อง

¹Harris, A Guide to Research in American Library History, p. 145.

²Nunn, Asian Libraries and Librarianship, p. 40.

สมุดเฉพาะสาขาวิชา คือห้องสมุดกฎหมาย ห้องสมุดหนังสือภาษาจีน และห้องสมุดการแพทย์ รวมทั้งวิเคราะห์การบริหารงาน ลักษณะพิเศษของห้องสมุดแต่ละแห่ง และบริการต่าง ๆ ตลอดจนปัญหาในการให้บริการ¹

ระหว่างปี พ.ศ. 2510 ถึง 2511 มหาวิทยาลัยดาร์แฮม (Durham University) ได้จัดทำโครงการวิจัยชื่อ Project for Evaluating the Benefits from University Libraries ซึ่งเป็นโครงการสำหรับประเมินค่าประโยชน์ที่ได้รับจากห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะวางแผนการจัดแบ่งหน้าที่การให้บริการต่าง ๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาที่ใช้ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยดาร์แฮม ห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะอีก 8 แห่งของมหาวิทยาลัยนิวคาสเซิล (Newcastle University) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ประโยชน์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาจประเมินได้จาก การสังเกตอุปนิสัยของผู้ใช้ห้องสมุด และการตัดสินใจของบรรณารักษ์ ในการนำเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ มาใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด และบรรณารักษ์จะต้องมีความเข้าใจเทคนิคดังกล่าวอย่างลึกซึ้งด้วย²

ปี พ.ศ. 2512 อับราฮัม เวนาเบิ้ล ลอว์สัน (Abram Venable Lawson) ทำการวิจัยเรื่อง Reference Service in University Libraries Two Case Studies ซึ่งเป็นการวิจัยเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยฟลอริดา (University of Florida) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอมอรี (Emory University) เพื่อให้ทราบถึงอัตราความดีในการให้บริการ และวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้

¹Ibid., p. 53.

²M.G. Fancher Beeler et al., Measuring the Quality of Library Service : A Handbook (Metuchen, N.J.: Scarecrow Press, 1974), pp. 16 - 31.

ให้การให้บริการบรรณาคำถามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งสองแห่งนั้น มีงานเพียงไม่กี่ชนิดที่ใช้เวลาปฏิบัติเพียงเล็กน้อย และมีงานไม่ถึงครึ่งหนึ่งของงานทั้งหมด ที่ต้องปฏิบัติโดยผู้ที่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นถึงความต้องการที่จะให้มีการปรับปรุงการประเมินค่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของการให้บริการ และหน้าที่ที่แท้จริงของบรรณารักษ์แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย¹

ปี พ.ศ. 2513 จอห์น เอ. เออูฮาร์ท (John A. Urguhart) และ เจ แอด โชฟิลด์ (J.L. Schofield) ทำการวิจัยเรื่อง Measuring Reader's Failure at the Shelf in Three University Libraries เพื่อทราบความต้องการของนักศึกษาในการใช้หนังสือประเภทต่าง ๆ จำนวนผู้ที่ค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบสาเหตุที่ไม่สามารถหาหนังสือบนชั้นได้ และจถามคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการของห้องสมุด โดยสำรวจการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โท และเอก ในมหาวิทยาลัยซัสเซกซ์ (Sussex University) มหาวิทยาลัยกลาสโกว์ (Glasgow University) และมหาวิทยาลัยแบรดฟอร์ด (Bradford University) ผลการวิจัยมีดังนี้ (1) ผู้ใช้ห้องสมุดหาหนังสือบนชั้นไม่พบเนื่องจากหนังสือเล่มที่ต้องการมีผู้อื่นหยิบไปใช้ มากกว่าการใช้ห้องสมุดไม่ทราบวิธีค้นหาหนังสือ (2) การที่ใช้ห้องสมุดยืมหนังสือออกจากห้องสมุดกับการที่ใช้ห้องสมุดหยิบหนังสือไปใช้ มีผลให้ผู้ใช้ห้องสมุดคนอื่น ๆ หาหนังสือไม่พบเท่าเทียมกัน (3) หนังสือที่ผู้ใช้มักจะไม่พบคือ หนังสือในหมวดเศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ สังคมศาสตร์ ภาษาอังกฤษ และวรรณคดีต่างประเทศ (4) ผู้ที่หาหนังสือไม่พบจะต้อง

¹Abram Venable Lawson, "Reference Service in University Libraries Two Case Studies" (Ph.D. Dissertation, School of Library Science, Columbia University, 1969), 343 pp.

รหนังสือกลับคืนมา ตามระยะเวลาที่นักศึกษาแต่ละระดับขี้ออกคือ ปริญญาเอก 1 เดือน ปริญญาโท 10 วัน และปริญญาตรี 8 วัน (5) ไม่มีหลักฐานปรากฏให้เห็นว่าห้องสมุดได้เพิ่มจำนวนหนังสือให้มากขึ้น ตามความต้องการของผู้ใช้¹

ในปีเดียวกัน พี วี ราซา (P.V. Rzasa) และ เจ เอ็ช โมเรียตี้ (J.H. Moriarty) ทำการวิจัยเกี่ยวกับประเภทและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเรื่อง Types and Needs of Academic Library Users ผลการวิจัยสรุปได้ว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุด และความต้องการในการใช้หนังสือ และวัสดุการอ่านอื่น ๆ แตกต่างกันมีเพียงบางส่วนที่คล้ายกัน อาจารย์และนักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ใช้ห้องสมุดเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และคนควาทำการวิจัยต่าง ๆ แต่นักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้ห้องสมุดเพื่อทำการบ้านหรือทำรายงาน อาจารย์และนักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการใช้วารสารวิชาการ และเอกสารเพื่อการวิจัยต่าง ๆ มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี สำหรับหนังสือจองและหนังสืออ้างอิง เป็นที่ต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดทั้ง 3 ประเภท²

ปี พ.ศ. 2518 ลาร์ ดีน ลารสัน (Larry Dean Larason) ทำการวิจัยเกี่ยวกับความคึกเห็นของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อสถานที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย เรื่อง Behavioral Response to the Location

¹ John A. Urguhart and J.L. Schofield, "Measuring Readers' Failure at the Shelf in Three University Libraries," Journal of Documentation 28 (September 1971): 233 - 241.

²P.V. Rzasa and J.H. Moriarty, "Types and Needs of Academic Library Users," College and Research Libraries 31 (November 1970): 403 - 409.

of a Reference Service in an Academic Library Environment ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาปัญหาของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับบริเวณที่ให้บริการ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ และปัญหาในการให้บริการ ตลอดจนหาวิธีจูงใจให้มีผู้สนใจใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นความมากขึ้น ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บริเวณที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นความมักจะมีอยู่ในที่ที่ติดต่อกันไม่สะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดที่เป็นอาคารหลายชั้น บริเวณที่ให้บริการจะมีอยู่แห่งเดียว วิธีการค้นความมีความยุ่งยากซับซ้อนและมีกฎเกณฑ์มาก ผู้ใช้บริการเองมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่ใช้อ้างอิงในสาขาวิชาที่ต้องการใช้¹

สำหรับการวิจัยเกี่ยวกับบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยมีดังนี้

ปี พ.ศ. 2507 พรทิพย์ มานะวุฒฑ์ สำนวการไล้ห้องสมุดของนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2500 - 2506 เพื่อจะทราบว่านิสิตใ้ประโยชน์จากห้องสมุดมากน้อยเพียงไร และห้องสมุดใ้บริการแก่นิสิตอย่างไรบ้าง ปรากฏว่านิสิตคณะครุศาสตร์ใ้ห้องสมุดคณะมาก ใ้หนังสือภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาไทย นิสิตยืมหนังสือประเภทวิชาการมากกว่าประเภทอื่น ๆ และห้องสมุดใ้บริการแก่นิสิตคือหอสมุดว²

ในปีใ้เดียวกัน สมจิตต์ ปิยธรรม สำนวเรื่องนิสิตจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัยกับหอสมุดกลาง เพื่อใ้ทราบถึงการใช้และทัศนคติของนิสิตที่มีต่อหอสมุดกลาง ผลปรากฏว่

¹Larry Dean Larason, "Behavioral Response to the Location of a Reference Service in an Academic Library Environment," Dissertation Abstracts International 36(February 1976): 4824-A.

²พรทิพย์ มานะวุฒฑ์, "การสำวการไล้ห้องสมุดของนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2500 - 2506" (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย, 2507), 99 หน้า.

นิสิตใช้หอสมุดกลางน้อยมาก และไม่สนใจวิธีการใช้ของสมุดอย่างลึกซึ้ง ผู้สำรวจได้เสนอข้อคิดเห็นว่า ควรจัดสอนวิชาบรรณารักษศาสตร์แก่นิสิต เพื่อให้ นิสิตรู้จักใช้ของสมุด และมองเห็นคุณค่าของหนังสือที่จะช่วยในการค้นคว้าได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้วิธีสอนของอาจารย์ก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะส่งเสริมให้นิสิตไปใช้ของสมุดมากขึ้น หอสมุดกลางควรมีการสำรวจความคิดเห็นของนิสิตเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงบริการต่าง ๆ¹

ปี พ.ศ. 2511 สุภาพ นิลไพรัช สำรวจการใช้ของสมุดคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ปี พ.ศ. 2506 - 2510 เพื่อทราบว่านักศึกษาแพทย์มีการใช้ของสมุดและมีทัศนคติต่อของสมุดอย่างไร ผลการสำรวจสรุปได้ว่า นักศึกษาแพทย์ใช้ของสมุดคณะแพทยศาสตร์ เป็นประโยชน์ต่อการศึกษามากพอสมควรและห้องสมุดได้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายที่วางไว้ได้ดีพอสมควรเช่นกัน²

ปี พ.ศ. 2514 ธิดา โหชิพุททณะ ทำการวิจัยเรื่องบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานของบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบ ศึกษาปัญหาและความต้องการของคณาจารย์และนิสิตนักศึกษา ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ตลอดจนค้นหาวิธีแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องนี้ ผลการวิจัยปรากฏว่าปัญหาในการดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่คือ เรื่องสถานที่คับแคบใช้ไม่สะดวก หนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่ใช้ในการค้นคว้าไม่เพียงพอกับความ

¹สมจิตต์ ปิยธรรม, "การสำรวจเรื่องนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกับหอสมุดกลาง" (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2507), 56 หน้า.

²สุภาพ นิลไพรัช, "การสำรวจการใช้ของสมุดคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ปี พ.ศ. 2506 - 2510" (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2511), 61 หน้า.

ต้องการของผู้ใช้ บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนน้อยและผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจวิธีใช้ห้องสมุด อาจารย์และนิสิตนักศึกษาที่มีความเห็นว่า สถานที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เหมาะสมและไม่สะดวกในการติดต่อ ทั้งเวลาที่ให้บริการมีน้อยเกินไป ควรขยายเวลาให้บริการเพิ่มจำนวนที่นั่ง และอุปกรณ์สำหรับให้ความสะดวกในการค้นคว้า¹

ในปี พ.ศ. 2514 เซนกัน สุริยา ภูตะ ได้ทำการวิจัยเรื่องปัญหาการบริหารงานจ่าย-รับและการควบคุมวัสดุในห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดส่วนมากมีปัญหาในด้านการบริหารงานจ่าย-รับ และการควบคุมวัสดุในห้องสมุดแตกต่างจากในต่างประเทศ ห้องสมุดในประเทศไทยมีหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ จำนวนน้อย ผู้ใช้และผู้ยืมหนังสือก็มีจำนวนน้อยเช่นกัน ดังนั้นระบบจ่าย-รับจึงยังเป็นแบบเก่า ถ้าห้องสมุดต่าง ๆ จัดหาหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ให้มีจำนวนมากและส่งเสริมให้มีการใช้การยืมมากขึ้น โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความสามารถ ก็จะเป็นการชักจูงให้มีการยืมหนังสือมากขึ้น²

ในปี พ.ศ. 2515 ละเอียก อุดมรัตน์ ทำการสำรวจปัญหาการใช้หอสมุดศิริราช ของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อทราบปัญหาและเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้การศึกษาของนักศึกษาพยาบาลได้ผลดียิ่งขึ้น ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้ นักศึกษาพยาบาลส่วนมากไม่ได้อ่านหอสมุดศิริราช มีส่วนน้อยที่ใช้แต่ไม่เต็มที่ เนื่องจากนักศึกษามีเวลาว่างจำกัด และไม่ทราบวิธีใช้ห้องสมุด หนังสือส่วนมากเป็น

¹ ฮิดา โทชิฟูกณะ, "บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาด้านจิตวิทยา แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2514), 305 หน้า.

² สุริยา ภูตะ, "ปัญหาการบริหารงานจ่ายรับ และการควบคุมวัสดุในห้องสมุด" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาด้านจิตวิทยา แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2514), 368 หน้า.

ภาษาอังกฤษ ซึ่งนักศึกษาไม่สนใจในการอ่านหรือการใช้ภาษาทำให้อ่านได้ช้าและไม่ค่อยเข้าใจ¹

ปี พ.ศ. 2517 จารุวรรณ ไกรเทพ ทำการวิจัยเรื่องการบริหารงานและบริการค่านวารสารของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เพื่อศึกษาวิธีการบริหารงานและบริการค่านวารสารของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหานั้น ผลการวิจัยในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการวารสารสรุปได้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของไทยส่วนมากยังมีบริการค่านวารสารไม่กว้างขวางนัก ห้องสมุดทุกแห่งให้บริการอ่านและยืมวารสาร มีเพียงบางแห่งเท่านั้นที่มีบริการอื่นอีก เช่น ทำดัชนีวารสาร สารระสังเขป แปลบทความ และทำบรรณานุกรม เป็นต้น²

ปี พ.ศ. 2518 พรรณพิมล กุลบุญ ทำการวิจัยเรื่อง โครงการใช้โทรทัศน์สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เพื่อสำรวจสภาพและการใช้โทรทัศน์ของห้องสมุดคังกล่าว ผลการวิจัยในส่วนที่เกี่ยวกับบริการนั้น ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยในประเทศไทยอาจนำโทรทัศน์มาใช้ในการขยายบริการของห้องสมุดไปทั่วมหาวิทยาลัย เช่น ใช้ในการประชุมนิเทศนักศึกษา ในการตอบคำถาม และจัดให้มีการบันทึกคำบรรยายวิชาการต่าง ๆ ลงในแถบบันทึกเสียง เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด³

¹ละเอียก อุกมรัตน์, "ปัญหาการใช้หอสมุดศิริราชของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล" (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2515), 56 หน้า.

²จารุวรรณ ไกรเทพ, "การบริหารงานและบริการค่านวารสารของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2517), 289 หน้า.

³พรรณพิมล กุลบุญ, "โครงการใช้โทรทัศน์สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518), 208 หน้า.

ปี พ.ศ. 2520 ทัศน ชาญพล ทำการวิจัยเรื่อง การใช้บริการห้องสมุดของ อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อศึกษามริการต่าง ๆ ของห้องสมุดที่ให้ แก่อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ตลอดจนความคิดเห็นของอาจารย์และ นักศึกษาที่มีต่อบริการเหล่านั้น ผลการวิจัยในส่วนที่เกี่ยวกับนักศึกษาสรุปได้คือ นักศึกษา ใช้บริการห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือ และวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่มีในห้องสมุด และนักศึกษา มีความเห็นว่าสภาพของห้องสมุด ครุภัณฑ์ บริการ และกิจกรรม มีความเหมาะสมปานกลาง จำนวนหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ มีความเหมาะสมน้อย นักศึกษาต้องการให้ห้องสมุด จัดบริการและกิจกรรมที่ให้ความรู้เกี่ยวกับงานอาชีพ¹

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งของต่างประเทศและในประเทศไทย ทั้งกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าในระยะแรกมักจะเป็นการวิจัยเกี่ยวกับบริการโดยทั่วไปของห้องสมุด แต่ในระยะ หลังจะเป็นการวิจัยเฉพาะบริการในด้านใดด้านหนึ่ง บริการที่มีผู้นิยมทำการวิจัยมากที่สุด ได้แก่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สำหรับการวิจัยในด้านความคิดเห็นของนัก ศึกษาที่มีต่อบริการทั้งหมดของห้องสมุด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับการให้บริการ ของห้องสมุดทุกแห่งนั้น มีอยู่เป็นจำนวนน้อย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัยนี้ จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารระดับสูง ผู้อำนวยการ สำนักงานหอสมุดกลาง และบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ นำไปปรับปรุงแก้ไข การให้บริการ ของห้องสมุดแต่ละแห่งให้ดียิ่งขึ้น และสนองความต้องการของนักศึกษามากขึ้น

¹ทัศน ชาญพล, "การใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัย รามคำแหง" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาด้านบริหารศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520), 298 หน้า.