

บทที่ ๑

บทนำ



ความเป็นมาของปัญหา

งานบริการจัดว่าเป็นหัวใจของงานห้องสมุด ห้องสมุดที่ดีจะต้องเห็นความสำคัญ และส่งเสริมงานด้านบริการแก่ผู้ใช้อย่างเต็มที่ ปัญหาของบรรณารักษ์ก็คือ การให้บริการที่ดีที่สุด งานต่าง ๆ ของห้องสมุดที่ได้ปฏิบัติอยู่ประจำนั้นก็เพื่อให้การบริการที่ดีที่สุด โดยบริการแก่ผู้ใช้ให้ได้ใช้หนังสือและวัสดุต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดหามาเพื่อประโยชน์ในการศึกษา การค้นคว้าหาความรู้ ความจริงใจและความเพลิดเพลิน บริการเหล่านี้ได้แก่ การจัดหาหนังสือ สิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนวัสดุต่าง ๆ บริการให้ยืมหนังสือ สิ่งพิมพ์ และ ทัศนวัสดุ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการหนังสือสำรอง การจัดบริการ และกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุด แนะนำและช่วยเหลือในการอ่าน^๑

บริการหนังสือสำรองเป็นบริการหนึ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นบริการที่ทำให้ผู้ใช้ได้ใช้ทรัพยากรบางประเภทในห้องสมุดอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เนื่องจากบริการหนังสือสำรอง เป็นการจัดรวบรวมหนังสือที่คณาจารย์กำหนดให้นักศึกษาได้ใช้อ่านกันอย่างทั่วถึง รวมทั้งการรวบรวมหนังสือที่มีจำนวนน้อย แต่มีผู้ใช้มากมาไว้ด้วยกัน กำหนดระยะเวลายืมให้สั้นลง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้หนังสือเหล่านั้น ๆ อย่างทั่วถึง^๒

การศึกษาในปัจจุบันได้เปลี่ยนไปจากระบบการสอน โดยการบรรยายให้นักเรียน จดและท่องจำ หันมาเน้นหนักในทางที่จะส่งเสริมให้รู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ครู อาจารย์

^๑ อัมพร ปิ่นศรี และนนทนา เผือกม่อง, การจัดและการบริหารงานห้องสมุด (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๑๕), หน้า ๑๔๔.

^๒ R.J.P. Carry, Library Guiding (London: Clive Bingley, 1974), p. 121.

จะบรรยายในห้องเรียนบ้างแล้วมอบหมายให้นักเรียน นิสิต และนักศึกษาไปอ่านหนังสือหรือบทความเพิ่มเติม^๑ ตามปกติแล้วนักศึกษาจะได้รับรายชื่อหนังสืออ่านประกอบแต่ละรายวิชา ซึ่งแต่ละวิชาก็จะมีรายชื่อหนังสืออ่านประกอบมาก หนังสือแต่ละเล่มมีความสำคัญไม่เท่ากัน บางเล่มนักศึกษามักจะใช้อ่านประกอบได้ทั้งเล่ม บางเล่มอาจใช้เพียงบางบท หรือบางหน้าที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของวิชาที่เรียน ซึ่งถ้าต้องซื้อหนังสือหมดทุกเล่มที่อาจารย์กำหนดรายชื่อให้ นักศึกษาก็อาจจะไม่มีกำลังซื้อเพียงพอ นักศึกษาจึงหวังจะให้ เป็นหน้าของห้องสมุดที่จะจัดหาหนังสือเหล่านี้ไว้บริการ โดยที่นักศึกษาไม่จำเป็นต้องซื้อเป็นสมบัติส่วนตัว ดังนั้นจึงปรากฏอยู่เสมอว่า นักศึกษาจำนวน ๑ ถึง ๑๒๐ คน ต้องการอ่านหนังสือเล่มเดียวกัน บทเดียวกันในช่วงระยะเวลาเดียวกัน ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาความยุ่งยากในการให้บริการ มีผู้พยายามหาระบบต่าง ๆ มาจัดบริการเพื่อแก้ไขสถานการณ์นี้^๒

บริการหนังสือสำรองจึงเข้ามามีบทบาทต่อการเรียน การสอนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญนี้ จึงได้จัดให้มีบริการหนังสือสำรองขึ้น ในการจัดให้บริการหนังสือสำรอง นอกเหนือจากประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับแล้ว สิ่งที่มีคนจะพบอยู่เสมอก็คือ ผู้ใช้ยังไม่พอใจบริการหนังสือสำรองเท่าที่ควร ดังปรากฏตามข้อเขียนซึ่งได้รวบรวมไว้ดังนี้

แบรินส์คอมบ์ (Branscomb) กล่าวไว้ว่า การจัดบริการหนังสือสำรองในสถานศึกษาชั้นสูง ส่วนใหญ่ยังไม่เป็นที่พอใจของนักศึกษา อาจารย์ และบรรณารักษ์ มักจะมีเสียงบ่นเกี่ยวกับระยะเวลาที่ให้อ่านน้อยเกินไป ความจำเป็นที่ต้องมีหนังสือไว้บริการซ้ำกันหลายฉบับเกิดความสูญเสียเปล่า เมื่อรายชื่อหนังสือที่ถูกกำหนดเปลี่ยนไป ทำให้หนังสือส่วนมากใช้ไม่ได้ อีกทั้งสภาพความแออัดของห้องหนังสือสำรอง^๓

^๑ นวนิตย์ อินทรามะ, "ห้องสมุดกับสถาบันการศึกษาชั้นสูง," วารสารสภาการศึกษาแห่งชาติ ๓ (กุมภาพันธ์ ๒๕๑๒): ๑๘.

^๒ Brenda R. William-Wynn, "The Reserved Book Collection," Library Association Record 75 (February 1973): 19.

^๓ Harvie Branscomb, Teaching with Books (Chicago: Association of American College, 1940), p. 118.

ดันแลป (Dunlap) ได้ให้ข้อสังเกตไว้ว่า การจัดแยกหนังสือในห้องหนังสือ สำรองให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้อ่าน ยังอยู่ในสภาพที่ไม่น่าพอใจ ไม่ว่าจะจัด หนังสือจะเป็นระบบชั้นปิด หรือชั้นเปิด หรือทั้งสองระบบรวมกันก็ตาม^๑

ดาวน (Downs) ได้เขียนไว้เมื่อปี ค.ศ. ๑๙๖๗ ว่า นักศึกษาบรรณารักษ์ และอาจารย์ มีความเห็นตรงกันว่า การวางแผนเกี่ยวกับหนังสือสำรองยังไม่เป็นที่น่าพอใจ มีข้อผิดพลาดบางประการ เช่น การจัดหนังสือสำรองไว้เป็นจำนวนมาก การเก็บหนังสือ สำรองเอาไว้เมื่อหนังสือเล่มนั้นไม่ได้ใช้ ไม่ค่อยมีการปรับปรุงรายชื่อหนังสือ ซึ่งอันที่จริงแล้ว บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบควรร่วมมือกับอาจารย์ได้^๒

ซิมมอนส์ (Simmons) มีความเห็นว่า งานหนังสือสำรองในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ไม่เป็นที่พอใจแก่บุคคลหลายฝ่าย อาจารย์สั่งสำรองหนังสือ แต่นักศึกษาไปใช้น้อย เพราะ บางคนต้องไปห้องสมุดหลายครั้งกว่าจะได้หนังสือเล่มที่ต้องการ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความ เห็นว่า หนังสือมีจำนวนที่ไม่ได้สัดส่วนกัน และระยะเวลาการให้ยืมที่ไม่แน่นอน ทำให้การ ทำงานลำบาก^๓

งานวิจัยของไทยที่ผ่านมา มีการกล่าวถึงบริการหนังสือสำรองบ้างในเรื่องสำรวจ การใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย แต่ยังไม่มีการวิจัยเกี่ยวกับบริการนี้โดยตรง ผู้วิจัย จึงเห็นว่า น่าจะมีการวิจัยเรื่องนี้ โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งมีการจัดบริการ หนังสือสำรองให้แก่ศึกษามากกว่าสถานการศึกษาอื่น เพื่อที่จะได้นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้มาปรับปรุงบริการหนังสือสำรองให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ บริการควบคู่กันไป

^๑Leslie W. Dunlap, "Services to Readers," Library Trends 1 (March 1952): 53.

^๒Robert B. Downs, Resources of Canadian Academic and Research (Ottawa: Association of Universities and Colleges of Canada, 1967), p. 84.

^๓Peter Simmons, "Reserve Collection: Some Computer Assistance for the Perennial Problem," Canadian Library Journal 29 (March-April 1972): 82.

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพอใจของนักศึกษาที่ให้บริการหนังสือสำรองของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

๒. เพื่อศึกษาความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อบริการหนังสือสำรองของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ใช้แต่ละมหาวิทยาลัยยังไม่พอใจในการจัดบริการหนังสือสำรองของห้องสมุดคน

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาการใช้บริการหนังสือสำรองของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัย ๑๐ แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ไม่จำกัด คณะ ชั้นปี และเพศสาระสำคัญของการวิจัยประกอบด้วย สถานภาพส่วนตัว สภาพการใช้หนังสือสำรอง ความคิดเห็น ความพอใจ และความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อบริการหนังสือสำรอง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย

ตัวอย่างประชากร คือ นักศึกษาผู้ใช้บริการหนังสือสำรองของห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัย ๑๐ แห่ง จำนวน ๕๐๐ คน

วิธีดำเนินการวิจัย

๒๑. ศึกษาค้นคว้าเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน การจัดบริการหนังสือสำรองจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

๒. สัมภาษณ์บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานบริการหนังสือสารองของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ๑๐ แห่ง ๆ ละ ๑ คน รวมจำนวน ๑๐ คน

๑. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 ๒. หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ๓. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 ๔. กองห้องสมุด (อาคารหอสมุดศิริราช) มหาวิทยาลัยมหิดล
 ๕. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 ๖. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
 ๗. แผนกห้องสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร รั้งท่าพระ
 ๘. ฝ่ายหอสมุดมหาวิทยาลัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ๙. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 ๑๐. กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (หอสมุดคุณหญิงหลง
อรรถกระวีสุนทร)
๓. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการหนังสือสารอง เพื่อแจกให้แก่ผู้ใช้

บริการหนังสือสารองของห้องสมุดกลางทั้ง ๑๐ แห่ง^๑

๔. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยวิธีการทางสถิติ
๕. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

๑. ทราบความคิดเห็นและความพอใจของนักศึกษาต่อบริการหนังสือสารองของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
๒. ทราบความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อบริการหนังสือสารองของห้องสมุด
มหาวิทยาลัย
๓. ผลการวิจัยใช้เป็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงจัดบริการหนังสือ
สารองให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้เหมาะสมยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ใช้ หมายถึง นิสิต นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ผู้ใช้บริการหนังสือสำรองของ มหาวิทยาลัย ๑๐ แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มหาวิทยาลัยศิลปากร รัชท้าวพระ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

หนังสือสำรอง (Reserved Book) หมายถึง หนังสือที่อาจารย์สั่งสำรองไว้ เพื่อใช้ประกอบการสอนรายวิชาต่าง ๆ และหมายถึงหนังสือที่มีจำนวนน้อย แต่มีผู้ใช้บริการ มาก ห้องสมุดนำมาจัดบริการไว้ต่างหาก กำหนดระยะเวลาให้สั้นลง เพื่อให้ผู้ใช้ได้ใช้ทั่วถึงกัน สิ่งพิมพ์ของบริการหนังสือสำรองอาจจะประกอบด้วย ตำราเรียน หนังสืออ่านประกอบ วารสาร จุลสาร สิ่งพิมพ์รัฐบาล หนังสือสำรองมีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่นอีก เช่นหนังสือจอง หนังสือ สงวน บางมหาวิทยาลัยรวมเอาวิทยานิพนธ์ไว้ในบริการหนังสือสำรองด้วย ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ มหาวิทยาลัยศิลปากร รัชท้าวพระ

ห้องสมุด หมายถึง ห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย ๑๐ แห่ง คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กองห้องสมุด (อาคารหอสมุดศิรินราช) มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แผนกห้องสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร รัชท้าวพระ ฝ่ายหอสมุดมหาวิทยาลัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (หอสมุด รุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ยังไม่มีงานวิจัยโดยตรงที่เกี่ยวข้องกับบริการหนังสือสำรอง มีเพียงงานวิจัยบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้กล่าวพาดพิงถึงบริการหนังสือสำรอง ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวแยกได้เป็น ๒ หัวข้อ คือ

๑. การจัดบริการหนังสือสำรองในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ
๒. การใช้บริการหนังสือสำรอง ซึ่งแยกได้เป็น ๒ ระดับ
 - ๒.๑ การใช้บริการหนังสือสำรองของผู้ใช้ระดับปริญญาตรี
 - ๒.๒ การใช้บริการหนังสือสำรองของผู้ใช้ระดับสูงกว่าปริญญาตรี
๓. การจัดบริการหนังสือสำรองในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ

งานวิจัยซึ่งพาดพิงถึงการจัดบริการหนังสือสำรองในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ

ได้มีการวิจัยในปี ๒๕๑๔ โดย สุริยา ภูละ เรื่อง "ปัญหาการบริหารงานจ่ายรับและการควบคุมวัสดุในห้องสมุด" งานวิจัยเรื่องนี้มุ่งหมายที่จะศึกษาถึงประวัติและพัฒนาการระบบจ่ายรับหนังสือ การบริหารงานจ่ายรับ และสำรวจระบบจ่ายรับในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดในประเทศไทยส่วนมากมีปัญหาในด้านการบริหารงานจ่ายรับ และการควบคุมวัสดุในห้องสมุดแตกต่างจากต่างประเทศ กล่าวคือ ห้องสมุดในประเทศไทย มีหนังสือและวัสดุอื่น ๆ จำนวนน้อย ตลอดจนผู้ยืมออกก็มีน้อย ดังนั้นระบบจ่ายรับจึงยังเป็นแบบเก่า ๆ อยู่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริการหนังสือสำรองนั้น พบว่า มีการจัดบริการหนังสือสำรองเฉพาะในสถาบันการศึกษาเท่านั้น คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และวิทยาลัย ห้องสมุดโรงเรียน นอกจากนี้ยังได้สำรวจเกี่ยวกับระยะเวลาที่ห้องสมุดแต่ละแห่งให้ยืมหนังสือสำรอง เวลาที่ให้ยืม จำนวนเล่มที่ให้ยืมแต่ละครั้ง ตลอดจนค่าปรับ^๑

๒. การใช้บริการหนังสือสำรอง

๒.๑ การใช้บริการหนังสือสำรองของผู้ใช้ระดับปริญญาตรี

ทัศนา หาญพล ได้วิจัยไว้เมื่อปี ๒๕๒๐ เรื่อง "การให้บริการห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง" ผู้วิจัยได้ศึกษาบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดให้อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อทราบความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อบริการเหล่านั้น ผลการวิจัยปรากฏว่า ทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความเห็นว่ สภาพ

^๑สุริยา ภูละ, "ปัญหาการบริหารงานจ่ายรับและการควบคุมวัสดุในห้องสมุด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๔)

ห้องสมุด วัสดุ ครุภัณฑ์ ตลอดจนบริการและกิจกรรมของห้องสมุดมีความเหมาะสมปานกลาง จำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์ มีความเหมาะสมน้อย อาจารย์และนักศึกษามีความต้องการมาก ในการที่จะให้ห้องสมุดจัดบริการและกิจกรรม

เกี่ยวกับบริการหนังสือสำรอนั้น นักศึกษามีความพอใจปานกลางที่มี บริการนี้ และมีความพอใจน้อยในจำนวนหนังสือสำรอน^๑

ผลิวัลย์ รongสวัสดิ์ ได้ศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุด ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เมื่อปี ๒๕๒๐ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความสนใจ ในการอ่านโดยทั่วไป และการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา ตลอดจนความคิดเห็นต่อนโยบายบริการ ต่าง ๆ ของห้องสมุดที่นักศึกษาใช้ประจำ ผลการวิจัยสรุปได้คือ นักศึกษามหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ จำนวนมากที่สุดเห็นว่า ทั้งการอ่านหนังสือและการใช้ห้องสมุดมีความสำคัญต่อ การศึกษาระดับมหาวิทยาลัย นักศึกษาจึงใช้เวลาว่างด้วยการอ่านหนังสือ วารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ ถ้าหากไม่มีสิ่งพิมพ์อยู่ในครอบครองนักศึกษาจะยืมจากห้องสมุด ในด้าน สภาพการใช้ห้องสมุดนั้น นักศึกษาจำนวนมากมีความเห็นว่า การเข้าห้องสมุดเป็นสิ่งที่ดี แต่นักศึกษาเข้าห้องสมุดน้อยครั้ง และมีวัตถุประสงค์เพื่อยืมหนังสือมากที่สุด สำหรับหนังสือ สำรอนักศึกษามีความพอใจในบริการหนังสือสำรอนในระดับน้อย^๒

ละอองกาญจน์ สุริยชัยพาณิชย์ วิจัยเรื่อง "บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย ขอนแก่น ที่ให้แก่นักศึกษา" เพื่อสำรวจบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น การใช้ห้องสมุดและความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการของห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนและการเขียน

^๑ทัศนาศา หาญผล, "การใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัย รามคำแหง" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๐)

^๒ผลิวัลย์ รongสวัสดิ์, "การศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุดคณะ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๐)

รายงานหรือภาคินพนธ์ บริการของห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ เป็นที่พอใจของนักศึกษา
ในระดับปานกลางและน้อย บริการที่นักศึกษาพอใจในระดับน้อย ได้แก่ บริการตอบคำถาม
บริการหนังสือสำรอง บริการโสตทัศนวัสดุ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริการหนังสือสำรองนั้น
ได้ผลสอดคล้องกับผลการวิจัยของทัศนฯ หาญพล และผลวิวัลย์ รองสวัสดิ์ คือ นักศึกษา
ต่างก็มีความพอใจในระดับน้อยต่อบริการนี้^๑

ปี ๒๕๒๓ วณิดา จินตนาอนุรักษ์ ได้วิจัยเรื่อง "การศึกษาปัญหาการใช้
บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์" การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษางานบริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อสำรวจ
ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและความต้องการของนักศึกษาชั้น
ปริญญาตรีที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาทุกชั้นปี
ส่วนใหญ่เห็นพ้องต้องกันว่า ห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษาและการสอนมาก บริการที่นิยม
ใช้กันมากที่สุด คือ บริการยืมคืนหนังสือ สำหรับผลการวิเคราะห์ความพอใจ สภาพการใช้
ห้องสมุดด้านต่าง ๆ ปรากฏว่า โดยเฉลี่ยแล้ว นักศึกษามีความพอใจปานกลางเกี่ยวกับด้าน
ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ อาคารสถานที่และการจัดครุภัณฑ์ หนังสือวัสดุการอ่านอื่น ๆ เครื่องมือ
ช่วยค้นคว้าวัสดุ และบริการการอ่านนุคกลาง ระเบียบข้อบังคับ และการให้บริการ^๒

งานวิจัยเรื่องนี้กล่าวถึงรายละเอียดในด้านบริการหนังสือสำรองมากกว่า
งานวิจัยของทัศนฯ หาญพล ผลวิวัลย์ รองสวัสดิ์ และละอองกาญจน์ สุริยชัยพาณิชย์ ซึ่ง
ผู้วิจัยทั้ง ๓ ท่านนี้ถามผู้ใช้เฉพาะความพอใจว่ามีความพอใจต่อบริการหนังสือสำรอง ซึ่งเป็น
บริการหนึ่งของห้องสมุดเพียงใด แต่งานวิจัยของวณิดา ถามความพอใจในปริมาณของหนังสือ

^๑ละอองกาญจน์ สุริยชัยพาณิชย์, "บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ให้แก่
นักศึกษา" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๐)

^๒วณิดา จินตนาอนุรักษ์, "การศึกษาปัญหาการใช้บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๓)

สำรอง ระเบียบข้อบังคับของห้องสมุดเกี่ยวกับระยะเวลาที่ให้อืม อัตราค่าปรับ ตลอดจนความพอใจต่อการให้บริการ^๑ ซึ่งสรุปได้ว่า นักศึกษามีความพอใจปานกลางต่อบริการหนังสือสำรอง ผลการวิจัยนี้แตกต่างไปจากการวิจัยของทัศนา หาญพล ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์ และละอองกาญจน์ สุริยชัยพาณิชย์

๒.๒ การใช้บริการหนังสือสำรองของผู้ใช้ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

สุภาภรณ์ สังข์ศรี ได้สำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เมื่อปี ๒๕๒๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีต่อบริการของสำนักบรรณสาร-การพัฒนาและรวบรวมปัญหาความต้องการ ความพึงพอใจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาต้องการให้มีการขยายอาคารสถานที่ให้กว้างขวางขึ้น รวมทั้งเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ และโต๊ะนั่งเฉพาะบุคคลให้เพียงพอ และเห็นว่า จำนวนหนังสือและวารสารที่ใช้ประกอบการค้นคว้าวิจัยมีไม่เพียงพอกับความต้องการ สำหรับบริการและกิจกรรมนักศึกษาใช้ปานกลางและพอใจปานกลางในด้านบริการจ่ายรับหนังสือและวัสดุอื่น บริการจ่ายรับวารสารและเอกสาร บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการปฐมนิเทศแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ บริการหนังสือสำรอง นักศึกษาเคยใช้น้อยและพอใจน้อยในด้านบริการไมโครฟิล์ม บริการหนังสือสำรองเป็นบริการที่นักศึกษาใช้ปานกลาง และพอใจปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยนี้แตกต่างจากการวิจัยในระดับปริญญาตรีของทัศนา หาญพล ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์ และละอองกาญจน์ สุริยชัยพาณิชย์ แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของวนิดา จินตนาอนุรัตน์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^๑ เรื่องเดียวกัน.

^๒ สุภาภรณ์ สังข์ศรี, "การสำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๒)

งานวิจัยต่างประเทศ

มีงานวิจัยของต่างประเทศเพียงเรื่องเดียวที่เกี่ยวข้องกับบริการหนังสือสำรอง คือ ลุยซ่า วิโก-ซิเพดา (Luisa Vigo-Cepeda) วิจัยเรื่อง "Patterns of Use of Assigned Learning Resources and Satisfaction Derived after Exposure as Reported by Liberal Arts Undergraduate Students in a Complex University" วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ก็เพื่อสำรวจความต้องการ ความจำเป็นในการใช้วัสดุประกอบการเรียนที่อาจารย์กำหนดให้ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยให้นักศึกษารายงานระดับความพอใจ ที่นักศึกษาได้รับหลังจากที่อาจารย์มอบหมายงานให้ค้นคว้า การศึกษานี้ต้องการหาความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นระหว่างการคาดหวังของนักศึกษา กับสิ่งที่นักศึกษาได้ประสบ เกี่ยวกับการใช้วัสดุประกอบการเรียน รวมทั้งสอบถามถึงความต้องการในอนาคตของนักศึกษาด้วย

ผลของการศึกษาพบว่านักศึกษาใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพื่อการศึกษาและใช้สถานที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้วัสดุประกอบการเรียนที่ต้องการ และชี้ให้เห็นว่าห้องสมุดไม่สามารถรวบรวมทรัพยากรที่นักศึกษาใช้สำหรับศึกษาได้ครบถ้วน นักศึกษาใช้ทรัพยากรส่วนตัว และซื้อหาหนังสือตามร้านขายหนังสือมากกว่าที่จะใช้ห้องสมุด และบริการหนังสือสำรอง^๑

นอกเหนือจากงานวิจัยที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น ยังมีรายงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ของ Capriconia Institute สิ่งพิมพ์ที่มีไว้บริการ ได้แก่ หนังสือและสำเนาของหนังสือที่มีผู้ใช้มาก ระยะเวลาที่ให้อืมมีทั้งให้อืมข้ามคืน และอืมอ่านภายในห้องสมุด จากการสำรวจพบว่า หนังสือร้อยละ ๑๗.๕ ไม่เคยมีผู้อืมหนังสือร้อยละ ๖๔ ถูกอืมใช้เพียง ๓ ครั้ง

^๑Luisa Vigo-Cepeda, "Patterns of Use of Assigned Learning Resources and Satisfaction Derived after Exposure as Reported by Liberal Arts Undergraduate Students in a Complex University," Dissertation Abstracts 38 (May 1978): 6375A-6376A.

การวิเคราะห์ครั้งนี้เผยให้เห็นว่า การที่ผู้สอนสั่งสำรองหนังสือ แต่ไม่ได้แนะนำให้นักศึกษาใช้ ทำให้การสำรองหนังสือไม่เป็นประโยชน์เท่าที่ควร ดังนั้นควรจะมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างผู้สอนและห้องสมุด^๑

ที่มหาวิทยาลัยโอคายามา (Okayama) มีการสำรวจการยืมหนังสือสำรองเช่นกัน หนังสือที่นำขึ้นไว้ในชั้นบริการเมื่อปี ๑๙๖๐ มี ๑๘,๐๑๔ เล่ม และเมื่อสำรวจในภาคฤดูร้อน ปี ๑๙๗๐ ปรากฏว่า นักศึกษาร้อยละ ๑๐.๖ ยืมหนังสือร้อยละ ๕.๘ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะหนังสือสำรองไม่มีส่วนสัมพันธ์กับการสอบปลายภาค หรือหนังสือบางชื่ออาจจะไม่แพงเกินไปนัก นักศึกษาสามารถซื้อเป็นสมบัติส่วนตัวได้ การขาดแคลนหนังสือเล่มที่มีผู้ใช้มาก ก็อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีผู้ไปยืมหนังสือน้อย หรือนักศึกษาอาจจะไม่ได้รับการกระตุ้นจากผู้สอนให้ใช้หนังสือสำรอง^๒

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^๑Carol Gistitin, "The Reserve Collection," Australia Academic Research Library 8 (March 1977): 39-41.

^๒Shoichi Noda, "The Reserved Book Collection in Okayama University," Tosh-Kai 23 (January 1972): 186-193, in LISA 3 (May-June 1972): 103.