

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มุ่งศึกษาการดำเนินงานสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการจัดการ จัดหมวดหมู่และจัดทำคู่มือช่วยค้น และการจัดเก็บและให้บริการ รวมทั้งศึกษาการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ ของผู้ใช้หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ความถี่ในการใช้ วิธีการเข้าถึงสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ความสำคัญและประโยชน์ของสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ปัญหาการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ และสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่ใช้จำแนกตามรูปแบบ เนื้อหา อายุ และหน่วยงานที่เผยแพร่

การวิจัยใช้การสัมภาษณ์บรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร ฝ่ายจัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการภาษาไทย ฝ่ายจัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการภาษาต่างประเทศ ฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และฝ่ายบริการ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 8 คน และสร้างแบบสำรวจ/วิเคราะห์สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่มีการใช้ในวงที่ทำการศึกษา รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,514 เล่ม รวมทั้งแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯจำนวน 266 คน งานวิจัยได้กำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้คือ

1. ปัญหาในการดำเนินงานสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คือการติดตามและจัดการสิ่งพิมพ์ที่มีการเผยแพร่
2. ผู้ใช้ต้องการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อค้นคว้าเรื่องเกี่ยวกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ผู้ใช้ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยรูปแบบวารสารมากกว่ารูปแบบอื่น
4. สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีการใช้สูง เป็นสิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์ไม่เกิน 5 ปีที่

ผ่านมา

5. ผู้ใช้ค้นหาสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้คู่มือช่วยค้นหาที่หอสมุดกลางจัดทำไว้ให้บริการ เช่น บัตรรายการ บัตรบรรณานุกรม

สรุปผลการวิจัย

ผลของการวิจัยสรุปได้ดังนี้

การดำเนินงานสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. การจัดหา

การจัดหาสิ่งพิมพ์จุฬาฯ อยู่ในความรับผิดชอบของ 2 ฝ่ายด้วยกัน คือ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรและฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยฝ่ายพัฒนาทรัพยากรรับผิดชอบการจัดหาสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ที่เป็นหนังสือ(ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ) หนังสืออนุสรณ์ เอกสารสัมมนา-ประชุม และเอกสารโครงการ ส่วนฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องรับผิดชอบการจัดหาสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ที่เป็นวารสารและจุลสาร การจัดหาสิ่งพิมพ์จุฬาฯจึงไม่มีบุคลากรที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ วิธีจัดหาคือการขอรับบริจาคและการจัดซื้อ สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่เป็นหนังสือ(ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ) จัดหาซื้อเรื่องละ 4 เล่ม ส่วนสิ่งพิมพ์จุฬาฯรูปแบบอื่นจัดหาซื้อเรื่องละ 1 เล่ม

ปัญหาในการดำเนินงานจัดหาสิ่งพิมพ์จุฬาฯคือ ความร่วมมือในการบริจาคสิ่งพิมพ์ โดยเฉพาะจากบุคลากรหรือหน่วยงานของจุฬาฯที่ผลิตสิ่งพิมพ์เพื่อการค้า มักไม่ค่อยให้ความร่วมมือจัดส่งสิ่งพิมพ์มายังหอสมุดกลาง ปัญหาอีกประการหนึ่งคือ ไม่มีการรวบรวมรายชื่อสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่พิมพ์เผยแพร่ ไม่ว่าจะจากบุคลากรหรือหน่วยงานที่ผลิต

2. การจัดหมวดหมู่และทำคู่มือช่วยค้น

การจัดหมวดหมู่และทำคู่มือช่วยค้นสิ่งพิมพ์จุฬาฯ อยู่ในความรับผิดชอบของ 3 ฝ่ายด้วยกันคือ ฝ่ายวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการภาษาไทย ฝ่ายวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการภาษาต่างประเทศ และฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง สิ่งพิมพ์จุฬาฯมีการจัดหมวดหมู่ โดยเฉพาะต่างจากหนังสือทั่วไป โดยฝ่ายวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการภาษาไทย รับผิดชอบการจัดหมวดหมู่และทำคู่มือช่วยค้น สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่เป็นหนังสือภาษาไทย เอกสาร โครงการ และเอกสารสัมมนา-ประชุม ฝ่ายวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการภาษาต่างประเทศ รับผิดชอบการจัดหมวดหมู่และทำคู่มือช่วยค้น สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่เป็นหนังสือภาษาต่างประเทศ ฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รับผิดชอบการจัดหมวดหมู่และทำคู่มือช่วยค้น สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่เป็นหนังสืออนุสรณ์ จุลสาร และวารสาร คู่มือช่วยค้นที่จัดทำ ได้แก่ บัตรรายการ บัตรครรชนี บัตร ทะเบียน บัตรช่วยค้น และแฟ้มรายชื่อ

ปัญหาสำคัญในการจัดหมวดหมู่และทำคู่มือช่วยค้นสิ่งพิมพ์จุฬาฯคือ จำนวนสิ่งพิมพ์ จุฬาฯที่ยังไม่ได้รับการจัดหมวดหมู่มีค่าเป็นจำนวนมาก การจัดทำคู่มือช่วยค้นจึงล่าช้าตาม ไปด้วย

3. การจัดเก็บและให้บริการ

การจัดเก็บและให้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯ อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายบริการ ใน งานบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ สิ่งพิมพ์จุฬาฯจัดเก็บและให้บริการในลักษณะชั้นเปิดที่บริเวณ ชั้น 2 หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการเป็นผู้รับ รับผิดชอบเพื่อให้บริการหยิบตัวเล่มและจัดเรียงสิ่งพิมพ์ชั้นชั้น โดยรับผิดชอบบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ประเภทอื่น ๆ ด้วย

สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่จัดเก็บและให้บริการ แบ่งเป็น หนังสือ จำนวน 8,721 เล่ม หนังสืออนุสรณ์ จำนวน 24 ชื่อเรื่อง วารสาร จำนวน 239 ชื่อเรื่อง จุลสาร จำนวน

347 ชื่อเรื่อง เอกสารโครงการ จำนวน 1,864 ชื่อเรื่อง และเอกสารสัมมนา-ประชุม จำนวน 314 ชื่อเรื่อง ผู้ใช้บริการต้องกรอกรายละเอียดต่าง ๆ ในแบบฟอร์มก่อนขอรับบริการ และอนุญาตให้ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น

สำหรับปัญหาการจัดเก็บและให้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯคือ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจระบบการจัดหมวดหมู่และการจัดเก็บสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาสั้นมากเพื่อนำเสนอการใช้ ปัญหาอีกประการหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ที่ต้องการข้อมูลอย่างละเอียด

การใช้สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ผู้ใช้และวัตถุประสงค์ของการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ

จากการแจกแบบสอบถามแก่ผู้เข้ามาใช้สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษา มีผู้ใช้ที่ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ได้ 266 คน โดยเป็นนิสิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกลุ่มใหญ่ที่สุด (ร้อยละ 68.42) รองลงไปเป็นบุคคลภายนอก (ร้อยละ 26.69) ส่วนข้าราชการและอาจารย์จุฬาฯมีจำนวนน้อย (ร้อยละ 1.88 - 3.01)

ผู้ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯร้อยละ 90 เป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ และเป็นนิสิตปริญญาโทมากกว่าปริญญาตรีและปริญญาเอก นิสิตปริญญาโทและปริญญาเอกที่ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯมากที่สุดเป็นนิสิตคณะครุศาสตร์ ในขณะที่นิสิตปริญญาตรีที่ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯมากที่สุดเป็นนิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี โดยนิสิตทุกกลุ่มใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯเพื่อประกอบการเรียนมากกว่าเพื่อทำวิทยานิพนธ์

จากผลการวิจัยที่ปรากฏจึงแสดงให้เห็นว่าสิ่งพิมพ์จุฬาฯ มีประโยชน์สนับสนุนการเรียนของนิสิตเป็นหลัก ข้อเสนอแนะได้รับการสนับสนุน ดังที่เมื่อถามถึงวัตถุประสงค์ของการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ พบว่า กว่าร้อยละ 90 ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลทางวิชาการทั่วไป

2. ความถี่ในการใช้หอสมุดกลางและสิ่งพิมพ์จุฬาฯ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้ใช้หอสมุดกลางบ่อยครั้งดังที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ 2-3 วันต่อครั้ง (ร้อยละ 24.81) ใช้สัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 21.80) และใช้ทุกวัน (ร้อยละ 16.17) เป็นสามอันดับแรก แต่ในการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯปรากฏว่าผู้ใช้ใช้น้อยกว่า ดังที่มีการใช้สามอันดับแรกคือ ใช้เดือนละครั้ง (ร้อยละ 21.43) สัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 16.17) และภาคเรียนละครั้ง (ร้อยละ 15.79)

3. วิธีการเข้าถึงสิ่งพิมพ์จุฬาฯ

แหล่งที่ผู้ใช้ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯสรุปได้ว่า ผู้ใช้ใช้จากบริเวณที่ให้บริการสิ่งพิมพ์พิเศษของหอสมุดกลางเป็นอันดับแรก ค้นที่ชั้นหนังสือทั่วไปภายในหอสมุดกลางเป็นอันดับที่ 2 และใช้ที่ห้องสมุดคณะเป็นอันดับที่ 3 แหล่งที่นิสิตปริญญาตรีและปริญญาโทใช้ 3 อันดับแรกเหมือนกับผู้ตอบส่วนใหญ่ สำหรับนิสิตปริญญาเอกและผู้จบการศึกษาแล้ว แหล่งที่ใช้อันดับแรกต่างกันไปคือ นิสิตปริญญาเอกใช้วิธีซื้อหรือใช้สิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ส่วนตัว ขณะที่ผู้ใช้ที่จบการศึกษาแล้วค้นจากห้องสมุดอื่น

สำหรับรายชื่อของสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่ค้น ผู้ตอบทุกกลุ่มได้รายชื่อจากคู่มือช่วยค้นที่หอสมุดกลางจัดทำขึ้นมากกว่าได้รายชื่อจากวิธีการอื่น ซึ่งข้อมูลส่วนนี้ได้รับการสนับสนุนดังที่เมื่อสอบถามถึงการใช้คู่มือช่วยค้นที่หอสมุดกลางจัดทำ ปรากฏว่ามีผู้เคยใช้ถึงร้อยละ 84.96 และมีข้อน่าสังเกตว่านิสิตปริญญาเอกทุกคนใช้คู่มือเหล่านี้

คู่มือช่วยค้นที่หอสมุดกลางจัดทำซึ่งผู้ตอบใช้มากที่สุดคือ บัตรรายการหนังสือทั่วไป บริเวณชั้น 1 และบัตรรายการสิ่งพิมพ์พิเศษบริเวณชั้น 2 (ร้อยละ 70.35 และ ร้อยละ 69.46 ตามลำดับ) รองลงไปคือ บัตรครรชนีวารสารจุฬาฯ (ร้อยละ 36.73) และบัตรรายการจุลสารจุฬาฯ (ร้อยละ 36.2)

4. ความสำคัญและประโยชน์ของสิ่งพิมพ์จุฬาฯ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ตอบในกลุ่มที่กำลังศึกษาและจบการศึกษาแล้ว มากกว่าร้อยละ 50 มีความเห็นสอดคล้องกันว่า สิ่งพิมพ์จุฬาฯ มีความสำคัญตรงที่ช่วยให้ค้น เรื่องเกี่ยวกับจุฬาฯ ได้เฉพาะเจาะจง

ในส่วนของประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ ผู้ใช้เห็นว่าข้อมูลจากสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ใช้ประโยชน์เพื่อประกอบการทำรายงานเป็นอันดับแรก รองลงไปได้เพิ่มเติมความรู้ในสาขาที่สนใจ โดยผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทมีความเห็นสอดคล้องกัน ส่วนนิสิตปริญญาเอกส่วนใหญ่ได้ประโยชน์จากสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ในการทำวิทยานิพนธ์ และผู้ที่จบการศึกษาแล้ว เห็นว่าได้ประโยชน์ในการช่วยเพิ่มเติมความรู้ในสาขาที่สนใจ

ผู้ใช้มีความเห็นว่าสิ่งพิมพ์จุฬาฯ จะให้ประโยชน์เพิ่มขึ้นถ้าหอสมุดกลาง มีบุคลากรแนะนำการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ โดยเฉพาะ ควรจัดทำรายชื่อสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ที่ได้รับใหม่ และปรับปรุงคู่มือช่วยค้นที่มีอยู่ให้ทันสมัย (ร้อยละ 31.20 ร้อยละ 28.57 และร้อยละ 27.07 ตามลำดับ) โดยผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความเห็นต่างกันคือ นิสิตปริญญาตรีส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีบุคลากร เพื่อแนะนำการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ โดยเฉพาะ ในขณะที่นิสิตปริญญาโทส่วนใหญ่เห็นว่าควรจัดทำรายชื่อสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ที่ได้รับใหม่ออกเผยแพร่ สำหรับนิสิตปริญญาเอกและผู้จบการศึกษาแล้วส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุงคู่มือช่วยค้นที่มีอยู่ให้ทันสมัย

5. ปัญหาการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ

ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ ในด้านการจัดหมวดหมู่ การจัดเก็บ และการให้บริการ พบว่า ทุกปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.63 - 3.09$) โดยปัญหาการจัดเก็บปรากฏมากเป็นปัญหาอันดับแรก ($\bar{x} = 3.09$) รองลงมาเป็นปัญหาการให้บริการ ($\bar{x} = 2.68$) และปัญหาการจัดหมวดหมู่ ($\bar{x} = 2.63$)

5.1 ปัญหาการจัดเก็บ

ปัญหาการจัดเก็บทั้ง 5 ปัญหาที่สอบถาม ปรากฏว่าอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบ 3 อันดับแรกคือ การจัดเก็บสิ่งพิมพ์จุฬาฯในระบบชั้นปิดทำให้ไม่สะดวกในการขอใช้บริการ ($\bar{x} = 3.30$) ไม่มีแผนผังหรือคำอธิบายเกี่ยวกับการจัดเก็บสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ($\bar{x} = 3.19$) และสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่มีเพียงฉบับเดียวไม่ได้ทำบัตรรายการไว้ที่ตู้บัตรรายการรวมชั้น 1 ทำให้ไม่ทราบว่ามีสิ่งพิมพ์ชิ้นนี้ ($\bar{x} = 3.17$)

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ใช้ นิสิตปริญญาเอกพบปัญหาในระดับมาก 2 เรื่อง และเป็นปัญหาของนิสิตปริญญาเอก ได้แก่ การจัดเก็บสิ่งพิมพ์จุฬาฯในระบบชั้นปิดทำให้ไม่สะดวกในการขอใช้บริการ และการจัดเก็บสิ่งพิมพ์จุฬาฯซึ่งมีทั้งจัดรวมกับหนังสือทั่วไปและจัดเก็บในระบบชั้นปิดทำให้สับสนเสียเวลาค้นหาหลายแห่ง สำหรับผู้ใช้กลุ่มอื่นปัญหาที่สอบถามอยู่ในระดับปานกลาง

5.2 ปัญหาการให้บริการ

ปัญหาการให้บริการที่สอบถามทั้ง 19 ปัญหา พบว่า เป็นปัญหาระดับมาก 1 เรื่อง ระดับปานกลาง 12 เรื่อง และ ระดับน้อย 6 เรื่อง ปัญหาที่พบระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หอสมุดกลางห้ามยืมสิ่งพิมพ์จุฬาฯออกไปภายนอกทำให้ไม่สะดวก ($\bar{x} = 3.74$)

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่าทุกกลุ่มพบปัญหาดังกล่าวข้างต้น โดยกลุ่มผู้ที่กำลังศึกษาทุกกลุ่มพบปัญหานี้ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71 - 4.33$) และกลุ่มผู้จบการศึกษาพบปัญหานี้ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) นอกจากนี้กลุ่มนิสิตปริญญาโทยังพบปัญหาระดับมากอีกคือ หอสมุดกลางไม่มีการประชาสัมพันธ์งานสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ($\bar{x} = 3.50$) ส่วนนิสิตปริญญาเอกพบปัญหา คู่มือช่วยค้นสิ่งพิมพ์จุฬาฯไม่ทันสมัย ($\bar{x} = 3.67$) บัตรรายการสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่ตู้บัตรสิ่งพิมพ์พิเศษชั้น 2 เรียงรวมกับบัตรสิ่งพิมพ์พิเศษอื่น ๆ ทำให้ค้นคว้าไม่สะดวก ($\bar{x} = 3.67$) และไม่มีบริการรวบรวมบรรณการมสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ($\bar{x} = 3.83$)

5.3 ปัญหาการจัดหมวดหมู่

ปัญหาที่สอบถาม 4 ปัญหา พบว่า ไม่มีปัญหาเรื่องใดเป็นปัญหาระดับมาก ปัญหาที่พบระดับปานกลางมี 2 เรื่องคือ ไม่มีคำแนะนำในการจัดหมวดหมู่สิ่งพิมพ์จุฬาฯ ($\bar{x} = 3.08$) เลขหมู่หนังสือในคู่มือรายการที่ชั้น 1 และ คู่มือรายการสิ่งพิมพ์พิเศษที่ชั้น 2 เป็นเลขหมู่คนละระบบทำให้ยุ่งยากในการค้น ($\bar{x} = 2.70$) ปัญหาที่พบในระดับน้อยมี 2 เรื่อง เช่นกันคือ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดหมวดหมู่สิ่งพิมพ์จุฬาฯ เข้าใจยาก ($\bar{x} = 2.41$) และระบบการจัดหมวดหมู่สิ่งพิมพ์จุฬาฯ เป็นระบบที่ต่างจากหนังสือทั่วไปทำให้สับสน ($\bar{x} = 2.32$)

ในกลุ่มผู้ตอบทุกกลุ่ม พบปัญหาเรื่องไม่มีคำแนะนำในการจัดหมวดหมู่สิ่งพิมพ์จุฬาฯ เป็นอันดับแรก โดยในกลุ่มนิสิตปริญญาตรี ปริญญาโท และผู้จบการศึกษา พบปัญหานี้ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.83 - 3.25$) ส่วนนิสิตปริญญาเอกเห็นว่าปัญหานี้เป็นปัญหาระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$)

6. สิ่งพิมพ์จุฬาฯ ที่ใช้

6.1 รูปแบบ

จากการสำรวจ/วิเคราะห์สิ่งพิมพ์จุฬาฯ ที่มีการใช้งานทั้งหมด ในช่วงที่ทำการวิจัย พบว่า สิ่งพิมพ์จุฬาฯ ซึ่งแบ่งเป็น 6 รูปแบบ ได้แก่ หนังสือ(ภาษาไทย และ ภาษาต่างประเทศ) หนังสืออนุสรณ์ วารสาร จุลสาร เอกสารโครงการ และเอกสารสัมมนา-ประชุม มีจำนวนการใช้รวมทั้งสิ้น 1,514 เล่ม สิ่งพิมพ์จุฬาฯ ที่เป็นหนังสือโดยเฉพาะ หนังสือภาษาไทยมีการใช้มากที่สุดคือ(ร้อยละ 63.41) รองลงไปเป็นวารสาร(ร้อยละ 27.87) หนังสือภาษาต่างประเทศ หนังสืออนุสรณ์ เอกสารโครงการ และเอกสารสัมมนา-ประชุม มีการใช้ไม่เกินร้อยละ 2.51 ส่วนจุลสารไม่มีการใช้ในช่วงที่ทำการวิจัย

6.2 เนื้อหา

สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่มีการใช้ทั้งหมด 1,514 เล่ม ปรากฏว่าเป็นเนื้อหาหมวด 300 (สังคมศาสตร์)มากที่สุด คือร้อยละ 48.09 รองลงไปเป็นสิ่งพิมพ์ในหมวด 000 (เบ็ดเตล็ด) และหมวด 600 (วิทยาศาสตร์ประยุกต์) (ร้อยละ 16.78 และ 13.74 ตามลำดับ) ส่วนเนื้อหาในหมวดอื่น ๆ มีปริมาณการใช้เพียงร้อยละ 0.20 - 8.45

เมื่อวิเคราะห์ตามรูปแบบของสิ่งพิมพ์พบว่า ผู้ใช้ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯทุกรูปแบบที่อยู่ในหมวด 300 เป็นอันดับแรก

6.3 อายุ

สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่ใช้ปรากฏว่า เกือบครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 49.40) เป็นสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่มีอายุระหว่าง 0-5 ปี รองลงไปคือใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่มีอายุ 6 ปีขึ้นไป

เมื่อวิเคราะห์ตามรูปแบบของสิ่งพิมพ์พบว่า สิ่งพิมพ์ที่มีอายุ 0-5 ปี ที่ผู้ใช้นิยมใช้เป็น หนังสือ(ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ) หนังสืออนุสรณ์ และวารสาร แต่สำหรับเอกสารโครงการ และเอกสารสัมมนา-ประชุม ผู้ใช้ใช้สิ่งพิมพ์เหล่านี้ที่มีอายุ 6 ปีขึ้นไป

6.4 หน่วยงานที่เผยแพร่

สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่มีการใช้ พบว่า เป็นสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่โดยคณะ/สถาบัน/โครงการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวม 36 แห่ง สิ่งพิมพ์เหล่านี้เผยแพร่โดยคณะครุศาสตร์มากที่สุด รองลงไปเป็นคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะอักษรศาสตร์ (371 , 105 , 99 และ 94 เล่ม ตามลำดับ) ผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้ซึ่งพบว่า เป็นผู้กำลังศึกษาและจบการศึกษาจากคณะครุศาสตร์มากที่สุด เช่นเดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การดำเนินงานสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากความคิดเห็นของบรรณารักษ์ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าทุกฝ่ายประสบปัญหาการดำเนินงานสิ่งพิมพ์จุฬาฯแตกต่างกันไปด้วยเหตุผลต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการจัดหาสิ่งพิมพ์จุฬาฯ บรรณารักษ์มีความเห็นว่าประสบปัญหาที่ทำให้เกิดความยุ่งยาก และไม่สามารถติดตามจัดหาสิ่งพิมพ์จุฬาฯได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาดังกล่าว ได้แก่ บรรณารักษ์ยังไม่ได้รับความร่วมมือในการส่งสิ่งพิมพ์จุฬาฯมายังหอสมุดกลาง และบรรณารักษ์ไม่ทราบว่าหน่วยงานหรือบุคลากรจุฬาฯผลิตสิ่งพิมพ์อะไรบ้าง ปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า "ปัญหาการดำเนินงานสิ่งพิมพ์จุฬาฯคือการติดตามจัดหาสิ่งพิมพ์ที่มีการเผยแพร่" เหตุที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าว เนื่องจาก

1.1 การดำเนินงานจัดหาสิ่งพิมพ์จุฬาฯ อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายต่าง ๆ ถึง 2 ฝ่าย คือฝ่ายพัฒนาทรัพยากรและฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และไม่มีบุคลากรที่รับผิดชอบเพื่อจัดหาสิ่งพิมพ์จุฬาฯโดยเฉพาะ เนื่องจากต้องดำเนินงานจัดหาสิ่งพิมพ์ทั่วไปด้วย ทำให้ประสบปัญหาในการประสานงานกันเพื่อติดตามทวงถาม นอกจากนี้ยังอาจเกิดจากความผิดพลาดในขั้นตอนการรับสิ่งพิมพ์ โดยเฉพาะสิ่งพิมพ์ที่ได้จากการบริจาค ซึ่งส่วนใหญ่ผู้บริจาคมักฝากสิ่งพิมพ์ไว้ตามฝ่ายต่าง ๆ ของหอสมุดกลาง ทำให้สูญหายก่อนที่จะมาถึงขั้นตอนการลงทะเบียนรับสิ่งพิมพ์

1.2 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยังไม่มีนโยบายออกกฎระเบียบหรือข้อบังคับ ให้บุคลากรหรือหน่วยงานของจุฬาฯส่งสิ่งพิมพ์ที่ผลิตมาจัดเก็บเป็นสิ่งพิมพ์จุฬาฯ และบุคลากรของจุฬาฯยังไม่เข้าใจนโยบายการจัดเก็บสิ่งพิมพ์จุฬาฯของหอสมุดกลางคือพอ ทำให้ไม่ทราบว่าควรส่งสิ่งพิมพ์ประเภทใดให้กับหอสมุดกลาง

1.3 ลักษณะการเผยแพร่สิ่งพิมพ์จุฬาฯ ประการแรก ได้แก่ บรรณารักษ์ไม่มีคู่มือการจัดการสิ่งพิมพ์จุฬาฯ เนื่องจากไม่มีการรวบรวมรายชื่อสิ่งพิมพ์ที่หน่วยงานต่าง ๆ เผยแพร่ นอกจากนี้รายชื่อบุคลากรและหน่วยงานในจุฬาฯเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้ประสบปัญหาในการติดต่อประสานงาน ประการที่สอง งบประมาณในการจัดพิมพ์สิ่งพิมพ์จุฬาฯบางเล่มมีจำกัดทำให้เผยแพร่จำนวนน้อย โดยเฉพาะสิ่งพิมพ์ที่ไม่ได้ผลิตเพื่อการอ้างอิงไม่สามารถจัดส่งให้หอสมุดกลาง ประการที่สาม สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่ผลิตเพื่อการอ้างอิงบางครั้งไม่ได้นำมาเสนอขายให้หอสมุดกลาง และคณาจารย์ผู้จัดทำก็ไม่มีตัวเล่มเพื่อบริจาค เนื่องจากสำนักพิมพ์เป็นผู้รับผิดชอบจัดจำหน่ายเอง ประการที่สี่ สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่เป็นเอกสารสัมมนา-ประชุมส่วนใหญ่เผยแพร่ภายหลังการประชุมเป็นเวลานาน จึงยากต่อการติดตาม ส่วนสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่เป็นวารสารและหนังสืออนุสรณ์ มีการเปลี่ยนแปลงชื่อบ่อยครั้งและการพิมพ์เผยแพร่ไม่ค่อยแน่นอนหรือช้ากว่ากำหนด

2. ปัญหาเกี่ยวกับการจัดหมวดหมู่และทำคู่มือช่วยค้นสิ่งพิมพ์จุฬาฯ คือ มีจำนวนสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่ยังไม่ได้รับการจัดหมวดหมู่ ตกค้างอยู่ตามฝ่ายต่าง ๆ ที่รับผิดชอบเป็นจำนวนมาก ทำให้การจัดทำคู่มือช่วยค้นล่าช้าตามไปด้วย ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก

2.1 การดำเนินงานของหอสมุดกลาง คือ นโยบายรวมการดำเนินงานจัดหมวดหมู่และจัดทำคู่มือช่วยค้นสิ่งพิมพ์จุฬาฯไว้กับฝ่ายต่าง ๆ ที่บุคลากรมีงานรับผิดชอบต้องจัดหมวดหมู่และทำคู่มือช่วยค้นสิ่งพิมพ์ทั่วไปอยู่ก่อนแล้ว ทำให้ไม่มีบุคลากรที่จะรับผิดชอบจัดหมวดหมู่สิ่งพิมพ์จุฬาฯโดยเฉพาะ

2.2 ลักษณะของสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่มีเนื้อหาหลากหลาย เนื่องจากมีที่มาจากบุคลากรหรือหน่วยงานหลายแห่ง สิ่งพิมพ์จุฬาฯบางชื่อเรื่องเป็นเอกสารทางวิชาการที่ต้องการหัวเรื่องค่อนข้างละเอียดทำให้ต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการกำหนดหัวเรื่อง

3. ปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บและให้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯคือ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจระบบการจัดหมวดหมู่และจัดเก็บสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาส่วนใหญ่เพื่อแนะนำ

การใช้ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ซึ่งให้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯไม่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ที่ต้องการข้อมูลอย่างละเอียด ที่เป็นเช่นนั้นน่าจะเนื่องมาจากนโยบายการดำเนินงานของหอสมุดกลาง โดยการรวมงานสิ่งพิมพ์จุฬาฯซึ่งเดิมเป็นส่วนหนึ่งของงานสิ่งพิมพ์พิเศษไว้กับฝ่ายบริการ และกระจายความรับผิดชอบการดำเนินงานเทคนิคไปตามฝ่ายต่าง ๆ ทำให้ไม่มีบุคลากรรับผิดชอบบริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯโดยตรง ขณะที่บุคลากรฝ่ายบริการมีหน้าที่ต้องให้บริการสิ่งพิมพ์ประเภทอื่นด้วยการขาดแคลนบุคลากรระดับบรรณารักษ์ ที่มีความรู้ด้านดำเนินงานให้บริการสิ่งพิมพ์พิเศษจึงทำให้หอสมุดกลางต้องใช้บุคลากรระดับเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการแก่ผู้ใช้ เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาที่ต้องการข้อมูลอย่างละเอียด หรือไม่เข้าใจระบบการจัดหมวดหมู่และการจัดเก็บสิ่งพิมพ์จุฬาฯ เจ้าหน้าที่จึงให้ข้อมูลได้ในระดับเบื้องต้นเท่านั้น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ให้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯไม่ได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบการจัดทำคู่มือช่วยค้นประเภทต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถแนะนำการใช้คู่มือช่วยค้นได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัยนี้เมื่อเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสิ่งพิมพ์รัฐบาล ปรากฏว่าผลการวิจัยไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ เศรษฐพร คูศิริพิทักษ์(2510) , วรณี วัชรวงศ์กุล(2512) , พรสุข พงศ์วุฒิกศักดิ์(2531) , จีรวรรณ ภักดีบุตร (Chirawan Bhakdibutr 1980: 6050-A) และ โคป(Cope 1985: 2-19) ต่างพบปัญหาว่า ไม่มีระเบียบและนโยบายที่แน่นอนในการเผยแพร่สิ่งพิมพ์รัฐบาล ไม่มีการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานผู้ผลิต และไม่มีหน่วยงานกลางที่จะจัดพิมพ์สิ่งพิมพ์รัฐบาลโดยเฉพาะ ทำให้สิ่งพิมพ์รัฐบาลเผยแพร่ไปอย่างกระจัดกระจายยากแก่การติดตาม บรรณารักษ์จัดหาจึงประสบปัญหาขาดคู่มือและครรชนี่จะช่วยในการจัดหา เนื่องจากไม่ทราบว่า มีหน่วยราชการใดจัดพิมพ์สิ่งพิมพ์อะไรบ้าง นอกจากนี้งานวิจัยเหล่านี้ยังพบว่า บรรณารักษ์ที่รับผิดชอบงานสิ่งพิมพ์รัฐบาลต้องทำงานในแผนกอื่น ๆ ของห้องสมุด ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานสิ่งพิมพ์รัฐบาลได้อย่างเต็มที่

การใช้สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. สถานภาพของผู้ใช้และวัตถุประสงค์ของการใช้

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนิสิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเป็นผู้มีอายุระหว่าง 21-35 ปี ผู้ใช้กลุ่มที่กำลังศึกษาและจบการศึกษาแล้วจากคณะครุศาสตร์ เป็นผู้มาใช้สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มากที่สุด และเข้ามาใช้สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์เพื่อประกอบการเรียนมากกว่า เพื่อทำวิทยานิพนธ์ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับเนื้อหาของสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์ที่ใช้ และหน่วยงานที่เผยแพร่ ซึ่งศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ กล่าวคือพบว่าเนื้อหาของสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์ที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ เนื้อหาในหมวด 300 (สังคมศาสตร์) และสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์ที่ใช้ส่วนใหญ่เผยแพร่จากคณะครุศาสตร์ ที่เป็นเช่นนี้เพราะ คณะครุศาสตร์มีการเรียนการสอนที่เน้นสาขาวิชาสังคมศาสตร์ และนิสิตของคณะครุศาสตร์มีจำนวนมากกกว่านิสิตคณะอื่น ๆ ตลอดจนที่ตั้งของคณะอยู่ใกล้หอสมุดกลางมากกว่า ทำให้มีโอกาสเข้าใช้หอสมุดกลางได้สะดวก

สำหรับผลการวิจัยที่พบว่า มีอาจารย์และข้าราชการจุฬาลงกรณ์จำนวนน้อยที่ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของดีนา สวัสดิ์สรณ์(2522) ซึ่งพบว่า มีคณาจารย์ของจุฬาลงกรณ์เพียงร้อยละ 37.63 ที่ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สิ่งพิมพ์รัฐบาลอีกหลายเรื่อง ซึ่งพบตรงกันว่าอาจารย์ไม่ค่อยมาใช้สิ่งพิมพ์รัฐบาลที่ห้องสมุด ได้แก่ งานวิจัยของ แมคคากี้ และ เพอร์เซลล์ (McCaghy and Purcell 1972: 8-11) ; เฮอร์นอน (Hernon 1979: 5192-A) ; เฮอร์นอน และ ลู (Hernon and Lou 1979: 23) และ แดเนียลสัน (Danielson 1973: 139-146) ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากอาจารย์ส่วนใหญ่ได้รับสิ่งพิมพ์บางฉบับที่หน่วยงานในจุฬาลงกรณ์เผยแพร่อยู่แล้ว หรือเนื่องจากสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์เป็นผลงานของอาจารย์และบุคลากรจุฬาลงกรณ์ด้วยตนเอง อาจารย์ส่วนใหญ่จึงอาจใช้วิธีขอยืมเป็นการส่วนตัวมากกว่าจะมาใช้ที่หอสมุดกลาง

ในส่วนของวัตถุประสงค์ในการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้เกือบทั้งหมดใช้สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์เพื่อค้นหาข้อมูลทางวิชาการทั่วไป มากกว่าเพื่อค้นหาเรื่องเกี่ยวกับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยในส่วนนี้จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานในข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่า "ผู้ใช้ต้องการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ เพื่อค้นหาเรื่องเกี่ยวกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความเข้าใจที่ถูกต้องถึงลักษณะการจัดเก็บ และให้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ของหอสมุดกลาง ว่าเป็นการรวบรวมผลงานของคณาจารย์และบุคลากรจุฬาฯ ในทุกสาขาวิชา โดยไม่ได้จำกัดเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา ลักษณะการดำเนินงานระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับ และการแบ่งสาขาวิชาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเท่านั้น สาเหตุอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะ หอสมุดคณะน่าจะมีข้อมูลเกี่ยวกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไว้ให้บริการ เนื่องจากหอสมุดคณะก็เป็นแหล่งบริการข้อมูลเพื่อประกอบการเรียนการสอนที่สำคัญอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งสังกัดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเช่นเดียวกัน ผู้ใช้ที่ต้องการข้อมูลซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับจุฬาฯ จึงสามารถใช้บริการได้จากหอสมุดคณะที่ตนสังกัด แต่สำหรับข้อมูลที่เป็นเรื่องทางวิชาการทั่ว ๆ ไป หอสมุดคณะอาจจะไม่สามารถให้บริการผู้ใช้ได้อย่างกว้างขวางเท่าหอสมุดกลาง

2. ความถี่ในการใช้หอสมุดกลางและสิ่งพิมพ์จุฬาฯ

จากการเปรียบเทียบระหว่างการมาใช้หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ กับการมาใช้สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าผู้ใช้มาใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ น้อยกว่า กล่าวคือ ผู้ใช้มาใช้บริการของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ 2-3 วันต่อครั้งเป็นอันดับแรก แต่มาใช้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯ เดือนละครั้ง ที่เป็นเช่นนี้เพราะสิ่งพิมพ์จุฬาฯ เป็นทรัพยากรที่จัดเก็บแยกโดยเฉพาะ และจัดให้บริการเป็นสิ่งพิมพ์พิเศษ ในขณะที่ผู้ใช้ เข้าใช้หอสมุดกลางเพราะใช้สิ่งพิมพ์โดยทั่วไปเป็นหลัก ประกอบกับสิ่งพิมพ์จุฬาฯ บางส่วนที่มีมากกว่าชื่อเรื่องละ 1 เล่ม ได้นำไปจัดบริการรวมกับหนังสือทั่วไป ผู้ใช้จึงสามารถใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ เหล่านั้นในห้องอ่านสิ่งพิมพ์ทั่วไปได้สะดวกกว่า เพราะเป็นการให้บริการในลักษณะชั้นเปิดและอนุญาตให้ยืมออกได้ สาเหตุอีกประการหนึ่งคือ เนื้อหาของสิ่งพิมพ์จุฬาฯ อาจจะไม่ตรงกับสาขาวิชาที่ผู้ใช้ต้องการ

3. วิธีการเข้าถึงสิ่งพิมพ์จุฬาฯ

ผลการวิจัยพบว่า วิธีการค้นหาสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่ผู้ใช้ปฏิบัติเป็นอันดับแรกคือ ค้นที่บริเวณซึ่งให้บริการสิ่งพิมพ์พิเศษของหอสมุดกลาง โดยผู้ใช้ทุกกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกันว่าคู่มือช่วยค้นที่หอสมุดกลางจัดทำเป็นแหล่งที่ทำให้ได้รับรายชื่อสิ่งพิมพ์จุฬาฯมากที่สุด และส่วนใหญ่เคยใช้คู่มือช่วยค้นดังกล่าว โดยใช้บัตรรายการหนังสือทั่วไปและบัตรรายการสิ่งพิมพ์พิเศษจำนวนใกล้เคียงกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐานในข้อ 5 ที่ตั้งไว้ว่า "ผู้ใช้ค้นหาสิ่งพิมพ์จุฬาฯลงกรณมหาวิทยาลัย โดยใช้คู่มือช่วยค้นที่หอสมุดกลางจัดทำไว้ให้บริการ" และสอดคล้องกับผลการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์รัฐบาลของ คุณาวุฒิ เทียมทอง (2527) ซึ่งพบว่า คณาจารย์ใช้สิ่งพิมพ์รัฐบาลโดยใช้บัตรรายการในการค้น แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรสุข พงษ์วุฒิศักดิ์ (2531) ; เฮอร์นอน และ ลู (Hernon and Lou 1979: 23) และ แดเนียลสัน (Danielson 1973: 139-146) ที่พบว่าผู้ใช้ไม่ได้ใช้บัตรรายการเพื่อค้นหาสิ่งพิมพ์รัฐบาล แต่ใช้วิธีค้นหาเองตามชั้น การที่ปรากฏผลขัดแย้งเช่นนี้เนื่องจาก สิ่งพิมพ์จุฬาฯให้บริการในลักษณะชั้นปิด ผู้ใช้ต้องค้นหาคัดหมู่สิ่งพิมพ์จุฬาฯจากคู่มือช่วยค้นที่หอสมุดกลางจัดทำ แล้วกรอกลงในแบบฟอร์มขอรับบริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลางหยิบสิ่งพิมพ์จุฬาฯให้ วิธีเข้าถึงสิ่งพิมพ์จุฬาฯจึงต้องใช้คู่มือช่วยค้นที่หอสมุดกลางจัดทำเป็นส่วนใหญ่

สำหรับสาเหตุที่บัตรรายการหนังสือทั่วไปและบัตรรายการสิ่งพิมพ์พิเศษ เป็นคู่มือช่วยค้นที่ผู้ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯใช้จำนวนมากใกล้เคียงกัน เนื่องจาก ผู้ใช้ที่ค้นรายชื่อสิ่งพิมพ์จุฬาฯจากบัตรรายการหนังสือทั่วไป จะต้องมาค้นหาคัดหมู่สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่บัตรรายการสิ่งพิมพ์พิเศษอีกครั้งถึงจะสามารถขอรับบริการได้

4. ความสำคัญและประโยชน์ของสิ่งพิมพ์จุฬาฯ

ผู้ตอบทุกกลุ่มไม่ว่าจะกำลังศึกษาอยู่หรือจบการศึกษาแล้ว มากกว่าครึ่งหนึ่งเห็นว่าสิ่งพิมพ์จุฬาฯช่วยให้อ่านเรื่องเกี่ยวกับจุฬาฯได้เฉพาะเจาะจงกว่า และเห็นว่าสิ่งพิมพ์จุฬาฯให้ประโยชน์เพื่อประกอบการทำรายงานมากที่สุด ผลที่ปรากฏเช่นนี้เพราะ ผู้ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ

ส่วนใหญ่เป็นผู้กำลังเรียนรายวิชามากกว่ากำลังทำวิทยานิพนธ์ดังในตารางที่ 4 ผู้ใช้จึงเห็นว่าได้ประโยชน์จากสิ่งพิมพ์จุฬาฯ เพื่อประกอบการทำรายงานเป็นส่วนใหญ่

สำหรับวิธีที่จะได้รับประโยชน์จากสิ่งพิมพ์จุฬาฯ เพิ่มขึ้น ผู้ใช้เห็นว่าหอสมุดกลางควรมีบุคลากรแนะนำการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ โดยเฉพาะ ซึ่งข้อเสนอนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเฮอรันอน (Hernon 1979: 5192-A) ที่ศึกษาการใช้สิ่งพิมพ์รัฐบาลและพบว่า ผู้ใช้ถึงร้อยละ 50 ต้องการให้มีบรรณารักษ์คอยช่วยเหลือแนะนำการใช้สิ่งพิมพ์โดยเฉพาะ ที่เป็นเช่นนั้นเพราะ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันยังขาดความรู้และทักษะในการให้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯ และต้องปฏิบัติงานบริการหลายแห่ง รวมทั้งต้องให้บริการสิ่งพิมพ์พิเศษประเภทอื่นที่อยู่ในบริเวณเดียวกันด้วย นอกจากนี้เป็นไปได้ที่คู่มือช่วยค้นสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ยังไม่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้เท่าที่ควรเพราะมีน้อยประเภทและไม่มีคำแนะนำวิธีใช้ ขาดการส่งเสริมและเผยแพร่การใช้ประโยชน์จากคู่มือช่วยค้นที่มีอยู่ให้ผู้ใช้ได้ทราบ ผู้ใช้จึงต้องการให้มีบุคลากรเพื่อแนะนำการใช้โดยเฉพาะมากกว่าให้ปรับปรุงคู่มือช่วยค้นที่มีอยู่

5. ปัญหาการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการใช้โดยทั่วไปพบว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาต่าง ๆ ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.63 - 3.09$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคุณาวุฒิ เทียมทอง (2527) และ ประพิมพ์พร สติรวัฒนานนท์ (2527) ซึ่งศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้สิ่งพิมพ์รัฐบาลอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

5.1 ปัญหาการจัดเก็บ

ทุกปัญหาค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบค่าเฉลี่ยระดับสูงสุด ($\bar{x} = 3.30$) คือ การจัดเก็บสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ในระบบชั้นปิดทำให้ไม่สะดวกในการขอใช้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะ การจัดเก็บในลักษณะชั้นปิดไม่เปิดโอกาสให้ผู้ค้นหาสิ่งพิมพ์จากชั้นได้เอง ต้องใช้คู่มือช่วยค้นที่หอสมุดกลางจัดทำไว้เท่านั้นจึงจะสามารถค้นหาเรื่องที่ต้องการได้ ถ้าเจ้าหน้าที่

ไม่ได้รับการฝึกอบรมในการให้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯอย่างเหมาะสม ไม่สามารถแนะนำการใช้คู่มือช่วยค้นได้อย่างละเอียด จะทำให้ผู้ใช้ที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คู่มือช่วยค้นประสบปัญหาในการขอรับบริการ เหตุผลอีกประการหนึ่งคือ การจัดเก็บในระบบชั้นเปิดจะจำกัดจำนวนเล่มที่ให้บริการ และขณะที่รับบริการผู้ใช้ต้องมอบบัตรสมาชิกห้องสมุดหรือบัตรประจำตัวไว้ ผู้ใช้ที่ต้องการค้นคว้าสิ่งพิมพ์หลายเล่มและหลายแห่งในเวลาเดียวกันจึงเกิดความไม่สะดวก

5.2 ปัญหาการให้บริการ

สำหรับปัญหาการให้บริการ กลุ่มผู้ที่กำลังศึกษาทุกกลุ่มประสบปัญหาหอสมุดกลางห้ามยืมสิ่งพิมพ์จุฬาฯออกไปภายนอกทำให้ไม่สะดวกในระดับมาก และกลุ่มผู้จบการศึกษาพบปัญหานี้ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิณา สวัสดิ์ทรัพย์ (2522) ซึ่งศึกษาพบว่าคณาจารย์ของจุฬาฯพบปัญหา ห้ามยืมสิ่งพิมพ์จุฬาฯออกไปทำให้ไม่สะดวกเช่นเดียวกัน ที่เป็นเช่นนี้เพราะสิ่งพิมพ์จุฬาฯจะจัดเก็บเพียงชื่อเรื่องละ 1 เล่มเท่านั้น จึงไม่สามารถอนุญาตให้ยืมออกได้

นอกจากนี้ผู้ใช้แต่ละกลุ่มยังประสบปัญหาการให้บริการในระดับต่างกัน อีกคือ กลุ่มนิสิตปริญญาโทพบว่าไม่มีการประชาสัมพันธ์งานสิ่งพิมพ์จุฬาฯ นิสิตปริญญาเอกพบว่าคู่มือช่วยค้นสิ่งพิมพ์จุฬาฯไม่ทันสมัย บัตรรายการสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่ผู้บัตรสิ่งพิมพ์พิเศษชั้น 2 เรียงร่วมกับบัตรสิ่งพิมพ์พิเศษอื่นๆทำให้ค้นคว้าไม่สะดวก และไม่มีบริการรวบรวมบรรณกรรมสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ปัญหาที่ผู้ใช้เหล่านี้ประสบสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณาวุฒิ เทียมทอง (2527) และ ประพิมพร สติธวัฒน์ (2527) ที่พบปัญหาเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์รัฐบาลคือ ไม่มีการจัดทำรายชื่อสิ่งพิมพ์รัฐบาล สิ่งพิมพ์รัฐบาลมีเนื้อหาไม่ทันสมัย และไม่มีการประชาสัมพันธ์ฝ่ายสิ่งพิมพ์รัฐบาล การที่นิสิตปริญญาโทเห็นว่าไม่มีการประชาสัมพันธ์งานสิ่งพิมพ์จุฬาฯ เป็นเพราะนิสิตกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มาใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯมากกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่น และเป็นกลุ่มที่มีความถนัดในการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯมากกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่น เช่นเดียวกัน แสดงว่าผู้ใช้กลุ่มนี้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของสิ่งพิมพ์จุฬาฯ แต่คงยังไม่สามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งพิมพ์จุฬาฯได้อย่างเต็มที่ จึงต้องการการประชาสัมพันธ์งานในส่วนนี้ ส่วนนิสิตระดับปริญญาเอกพบปัญหาการให้บริการสิ่งพิมพ์

จุฬาฯในระดับมากถึง 3 เรื่อง จึงน่าจะเป็นเหตุให้สถิติกลุ่มนี้ไม่ค่อยมาใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ และใช้วิธีซื้อหรือใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯเป็นส่วนตัวดังในตารางที่ 8

5.3 ปัญหาการจัดหมวดหมู่

ผู้กำลังศึกษาและจบการศึกษาแล้วมีความเห็นสอดคล้องกัน ปัญหาที่พบค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ไม่มีคำแนะนำในการจัดหมวดหมู่สิ่งพิมพ์จุฬาฯ โดยเป็นปัญหาระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.08$) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรสุข พงษ์วุฒิศักดิ์ (2531) ซึ่งศึกษาปัญหาการดำเนินงานสิ่งพิมพ์รัฐบาล และพบว่าผู้ใช้ประสบปัญหาไม่มีคำแนะนำในการจัดหมวดหมู่สิ่งพิมพ์รัฐบาลเป็นอันดับแรกเช่นเดียวกัน ที่เป็นเช่นนี้เพราะระบบการจัดหมวดหมู่สิ่งพิมพ์จุฬาฯ แตกต่างจากระบบการจัดหมวดหมู่สิ่งพิมพ์ทั่วไปของหอสมุดกลางผู้ใช้จึงไม่คุ้นเคย

6. สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่ใช้

6.1 รูปแบบ

จากสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่ใช้จำนวนทั้งสิ้น 1,514 เล่ม มีการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ ที่เป็นหนังสือโดยเฉพาะหนังสือภาษาไทยมากที่สุด รองลงไปเป็นสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่เป็นวารสาร ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 3 ที่ตั้งไว้ในการศึกษาครั้งนี้ว่า "ผู้ใช้ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯลงกรรมหาวิทยาลัยรูปแบบวารสารมากกว่ารูปแบบอื่น" ที่เป็นเช่นนั้นเพราะ สิ่งพิมพ์จุฬาฯ ที่เป็นหนังสือมีจำนวนมากกว่าวารสาร คือมีจำนวน 8,721 เล่ม ในขณะที่วารสารมีจำนวน 239 ชื่อเรื่อง นอกจากนี้ หอสมุดกลางประสบปัญหาหลายประการที่ทำให้ไม่สามารถรวบรวมสิ่งพิมพ์จุฬาฯรูปแบบวารสารได้อย่างครบถ้วน เพราะสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่เป็นรูปแบบวารสารส่วนใหญ่เผยแพร่ไม่แน่นอนหรือช้ากว่ากำหนดไปมาก รวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงชื่อเรื่องบ่อยครั้งทำให้ยากต่อการติดตาม นอกจากนี้หอสมุดกลางได้รับวารสารจุฬาฯตามระเบียบของฝ่ายวิชาการ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการบอกรับเป็นสมาชิก จึงอาจทำให้หน่วยงานที่จัดทำละเลยการส่ง

วารสารให้หอสมุดกลาง(เบญจา รุ่งเรืองศิลป์, สัมภาษณ์) เหตุผลอีกประการหนึ่งเป็นเพราะนับตั้งแต่ปี พ.ศ.2525 เป็นต้นมา ครรชนีวารสารซึ่งเป็นคู่มือช่วยค้นที่สำคัญได้จัดทำเฉพาะบัตรเรื่อง(Subject Card)เท่านั้น ผู้ใช้ที่ต้องการค้นข้อมูลจากบัตรครรชนีวารสารประเภทบัตรผู้แต่งหรือบัตรชื่อเรื่องจึงไม่สามารถค้นหาเรื่องที่ต้องการได้

สำหรับสิ่งพิมพ์จุฬาที่เป็นรูปแบบจุลสาร พบว่า ไม่มีการใช้ในระหว่างที่เก็บข้อมูล ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะข้อมูลในจุลสารจะเป็นการกล่าวถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะจบสมบูรณ์ในเล่มโดยมีความยาวไม่มากนัก จุลสารจึงเป็นสิ่งพิมพ์ที่ใช้ประกอบการค้นคว้าเสริมการใช้สิ่งพิมพ์รูปแบบอื่นเท่านั้น นอกจากนี้ สิ่งพิมพ์จุฬาที่เป็นจุลสารไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์มากเหมือนกับสิ่งพิมพ์จุฬาในรูปแบบอื่น ทั้งที่หอสมุดกลางมีสิ่งพิมพ์จุฬาที่เป็นจุลสารให้บริการเป็นจำนวนถึง 347 ชื่อเรื่อง เพราะสิ่งพิมพ์จุฬาในรูปแบบนี้มีคู่มือช่วยค้นประเภทเดียวคือบัตรรายการ และจัดเก็บไว้ที่บริเวณซึ่งให้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาเท่านั้น ไม่ได้ให้บริการบริเวณตู้บัตรรายการรวมที่ชั้น 1 ด้วย รวมทั้งตั้งแต่ปี พ.ศ.2527 เป็นต้นมา บัตรรายการจุลสารจัดทำเฉพาะบัตรเรื่อง(Subject Card)เท่านั้น ผู้ใช้ที่ต้องการค้นข้อมูลจากบัตรรายการประเภทบัตรผู้แต่งหรือบัตรชื่อเรื่องจึงไม่สามารถค้นหาเรื่องที่ต้องการได้

6.2 เนื้อหา

สิ่งพิมพ์จุฬามีการใช้ในทุกหมวดโดยเนื้อหาที่มีการใช้มากที่สุด ได้แก่ หมวด 300(สังคมศาสตร์) โดยผู้ใช้ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาในหมวด 300 ทุกรูปแบบ มากที่สุดเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากหมวด 300(สังคมศาสตร์)เป็นหมวดที่ครอบคลุมเนื้อหาวิชากว้างขวาง ได้แก่ สังคมวิทยา สื่อมวลชน สถิติ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย สังคมสงเคราะห์ การศึกษา พาณิชยศาสตร์ และขนบธรรมเนียมประเพณี ลักษณะเนื้อหาเหล่านี้ตรงกับสาขาวิชาที่เปิดสอนอยู่ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยหลายคณะ โดยเฉพาะคณะทางด้านสังคมศาสตร์คือ คณะครุศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ซึ่งผู้ใช้ที่สังกัด

คณะเหล่านี้เป็นผู้ที่มาใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯสูงกว่าผู้ใช้จากคณะอื่น ๆ จึงเป็นสาเหตุให้มีการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯในหมวด 300 มากที่สุด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาการอ้างถึงสิ่งพิมพ์รัฐบาลหลายเรื่อง ได้แก่ งานวิจัยของพัชรี ชัยพินิจจร (2532) ซึ่งพบว่าสิ่งพิมพ์รัฐบาลหมวดสังคมศาสตร์ได้รับการอ้างถึงมากที่สุด (ร้อยละ 61.19) เช่นเดียวกัน ส่วน ประพิมพร สติรวัฒนานนท์ (2527) ; วรนุช สุนทรวินิต (2528) ; อารีย์ ชื่นวัฒนา (2524) พบว่า มีการอ้างถึงเนื้อหาวิชาเกี่ยวกับการศึกษา และมุกดา ชื่อมาก (2526) พบว่า เนื้อหาวิชาที่มีการอ้างถึงและใช้มากเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งเป็นเนื้อหาในหมวด 300 เช่นเดียวกัน

6-3 อายุ

สิ่งพิมพ์จุฬาฯแต่ละเล่มที่มีการใช้พบว่า เป็นสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่อยู่ในช่วง 0-5 ปี ผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 4 ที่ตั้งไว้ว่า "สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีการใช้สูง เป็นสิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์ไม่เกิน 5 ปีที่ผ่านมา" ซึ่งแสดงว่าผู้ใช้นิยมใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯเล่มใหม่มากกว่าเล่มเก่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สิ่งพิมพ์รัฐบาล ที่ศึกษาการอ้างถึงอายุของสิ่งพิมพ์รัฐบาล ซึ่งพบตรงกันว่า สิ่งพิมพ์รัฐบาลที่ได้รับการอ้างถึงมากจะอยู่ในช่วงอายุ 0-5 ปี ได้แก่ งานวิจัยของ คุณาจุฑิ เทียมทอง (2527) ; ประพิมพร สติรวัฒนานนท์ (2527) ; พชรี ชัยพินิจจร (2532) ; วรนุช สุนทรวินิต (2528) ; อารีย์ ชื่นวัฒนา (2524) ; แมคคาگی และ เพอร์เซล (McCaghy and Purcell 1972: 8-11) และ เฮอร์นอน และ ลู (Hernon and Lou 1979: 23)

เมื่อศึกษาช่วงอายุของสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่มีการใช้ จำแนกตามรูปแบบของสิ่งพิมพ์พบว่า ทุกรูปแบบมีการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯในช่วงอายุ 0-5 ปีมากที่สุด ยกเว้นเอกสารโครงการ และเอกสารสัมมนา-ประชุม ที่มีการใช้สิ่งพิมพ์ช่วงอายุ 6 ปีขึ้นไปมากที่สุด การที่มีการใช้เอกสารโครงการ และเอกสารสัมมนา-ประชุมที่มีอายุเก่าเช่นนี้ อาจจะเป็นเพราะสิ่งพิมพ์ทั้ง 2 รูปแบบที่หอสมุดกลางจัดเก็บ เป็นสิ่งพิมพ์เก่าซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 6 ปีขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากเอกสารโครงการเล่มใหม่ ๆ ยังไม่ได้รับการจัดทำคู่มือช่วยค้นอยู่เป็น

จำนวนมาก จึงยังไม่ได้นำออกให้บริการ และเอกสารสัมมนา-ประชุมเป็นเอกสารที่มักจะได้รับภายหลังจากการประชุม-สัมมนานั้น ๆ เป็นเวลานาน เมื่อได้รับแล้วยังต้องผ่านขั้นตอนงานเทคนิคอีกหลายขั้นตอน(รู้่งฟ้า ฐิโนทัย, สัมภาษณ์) จึงอาจมีผลทำให้สิ่งพิมพ์ดังกล่าวมีการใช้อยู่ในช่วงอายุ 6 ปีขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่

6.4 หน่วยงานที่เผยแพร่

จากจำนวนหน่วยงานที่เผยแพร่สิ่งพิมพ์จุฬาฯตามการแบ่งของหอสมุดกลางรวมทั้งสิ้น 76 แห่ง พบว่า มีการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่เผยแพร่จากหน่วยงานเพียง 36 แห่ง สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่เผยแพร่จากคณะครุศาสตร์เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีการใช้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก คณะครุศาสตร์ผลิตสิ่งพิมพ์ออกมามากกว่าคณะอื่น และเป็นคณะที่จัดดำเนินการเรียนการสอนทางด้านการศึกษา ซึ่งครอบคลุมความรู้หลายสาขาวิชา จึงผลิตสิ่งพิมพ์เพื่อประกอบการบรรยายในสาขาวิชาต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง จำนวนหลักสูตรที่เปิดสอนในคณะก็มีมากกว่าคณะอื่น ๆ เช่น ในระดับบัณฑิตศึกษามีจำนวนถึง 30 สาขาวิชา นอกจากนี้จำนวนคณาจารย์ในคณะครุศาสตร์ก็มีมากกว่าคณะอื่น ๆ คือมีจำนวนถึง 380 คน (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี ฝ่ายบริหาร 2534 : 40) ผลงานวิชาการจึงผลิตออกมามากตามไปด้วย ผลการวิจัยในส่วนนี้ยังสอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯในตารางที่ 3 ที่พบว่าผู้กำลังศึกษาและจบการศึกษาจากคณะครุศาสตร์ เป็นผู้มาใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯจำนวนมากที่สุดเช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับเนื้อหาของสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่ใช้(ตารางที่ 20) ที่พบว่าเนื้อหาหมวด 300 ซึ่งมีสาขาวิชาการศึกษาอยู่ในหมวดนี้เป็นหมวดที่มีการใช้มากที่สุด จึงอาจกล่าวได้ว่าผลการวิจัยมีความสอดคล้องกันระหว่างเนื้อหาของสิ่งพิมพ์ที่ใช้ สถานภาพของผู้ใช้ และหน่วยงานที่เผยแพร่

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. จากการศึกษาการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในเรื่อง รูปแบบของสิ่งพิมพ์ อายุของสิ่งพิมพ์ เนื้อหาของสิ่งพิมพ์ และสิ่งพิมพ์ที่ใช้จำแนกตามหน่วยงานที่เผยแพร่ ซึ่งใช้วิธีนำแบบฟอร์มขอรับบริการสิ่งพิมพ์พิเศษเฉพาะที่เป็นสิ่งพิมพ์จุฬาฯ มาทำการสำรวจและวิเคราะห์ แบบฟอร์มดังกล่าวไม่เคร่งครัดในการกรอกข้อมูลเพื่อขอรับบริการ จึงทำให้ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ได้กรอกข้อมูลในบางส่วน เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือ คณะที่สังกัด และสถานภาพของผู้ใช้ การวิจัยในส่วนนี้จึงไม่สามารถจำแนกการวิเคราะห์ตามระดับการศึกษา และสถานภาพของผู้ใช้ได้ นอกจากนี้แบบฟอร์มบางส่วนที่ผู้ใช้กรอกเลขหมู่ของสิ่งพิมพ์จุฬาฯผิดพลาด ทำให้ไม่สามารถทำการสำรวจ/วิเคราะห์แบบฟอร์มใบนั้นได้ เนื่องจากเลขหมู่เป็นข้อมูลสำคัญที่จะใช้ค้นหาข้อมูลในส่วนอื่น ๆ ต่อไป

2. การวิจัยครั้งนี้ไม่สามารถกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ เนื่องจากหอสมุดกลางไม่มีสถิติจำนวนผู้ใช้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่แน่นอน จึงต้องกำหนดระยะเวลาเพื่อเก็บข้อมูลไว้ 3 เดือน คือตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม - 31 ตุลาคม พ.ศ.2533 แบบสอบถามดังกล่าวแจกให้แก่ผู้ใช้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯตลอดวัน-เวลาทำการของวันที่เปิดบริการ และจะไม่แจกแบบสอบถามซ้ำให้กับผู้ที่เคยตอบแล้ว เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการวิจัยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ 266 ชุด จึงคิดเป็นจำนวนผู้ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯทั้งสิ้น 266 คนเช่นกัน ทั้งนี้อาจจะมีผู้ใช้บางส่วนที่ไม่ได้รับการแจกแบบสอบถาม เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯ ซึ่งเป็นผู้แจกแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่จากฝ่ายบริการที่ปฏิบัติงานบริการด้านอื่นด้วย เมื่อสับเปลี่ยนกันมาให้บริการจึงอาจลืมแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯไปบางส่วน ถือเป็นข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินงานและการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่ามีข้อควรเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นดังต่อไปนี้

1. การจัดหา

สิ่งพิมพ์จุฬาควรมีการติดตามจัดหาให้ครบถ้วนทุกรายชื่อ เพื่อให้หอสมุดกลางเป็นแหล่งเก็บรวบรวมผลงานของจุฬาอย่างแท้จริง การจัดหาจำเป็นต้องทำโดยสม่ำเสมอ โดยอาจใช้วิธีต่าง ๆ เช่น

1.1 หอสมุดกลางควรจัดทำนโยบายจัดเก็บสิ่งพิมพ์จุฬาแจ้งให้คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยทราบโดยตรงเป็นรายบุคคล เนื่องจากการแจ้งผ่านทางคณบดีและสื่อประเภทสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่หอสมุดกลางเคยทำ อาจมีคณาจารย์และบุคลากรบางคนยังไม่ทราบ

1.2 ควรจัดให้มีบุคลากรรับผิดชอบในการติดตามจัดหาสิ่งพิมพ์จุฬาโดยเฉพาะ เพื่อให้การจัดหาสิ่งพิมพ์จุฬาเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 สืบจรวจรายชื่อสิ่งพิมพ์จุฬาที่มีการเผยแพร่ จากรายงานประจำปีของหน่วยงานต่าง ๆ

1.4 ติดต่อกับฝ่ายบุคลากรของแต่ละคณะ เพื่อขอความร่วมมือจัดส่งรายชื่อสิ่งพิมพ์จุฬาที่บุคลากรในคณะนั้น ๆ จัดทำ

1.5 ประสานงานกับโครงการหรือหน่วยงานที่ผลิตเอกสารในคณะต่าง ๆ เช่น โครงการตำรา คณะครุศาสตร์ เพื่อให้จัดส่งสิ่งพิมพ์หรือรายชื่อสิ่งพิมพ์ที่ได้รับเงินสนับสนุนการ

พิมพ์จากหน่วยงานนั้น ๆ มาให้หอสมุดกลาง

1.6 สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่ได้รับเงินสนับสนุนการพิมพ์จาก ฝ่ายวิชาการ และฝ่ายวิจัย สำนักงานอธิการบดี มีระเบียบให้จัดส่งสิ่งพิมพ์ที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยให้หอสมุดกลาง จัดเก็บ หอสมุดกลางจึงควรร่วมมือกับหน่วยงานทั้ง 2 แห่ง เพื่อตรวจสอบว่าได้รับสิ่งพิมพ์ ดังกล่าวครบถ้วนตามระเบียบที่กำหนดไว้หรือไม่

2. การจัดหาหมุดและทำคู่มือช่วยค้น

เนื่องจากสิ่งพิมพ์จุฬาฯจัดเก็บในลักษณะชั้นปิด และมีระบบหมุดโดยเฉพาะ จึงจำเป็นต้องมีการจัดทำคู่มือช่วยค้นที่มีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดหาหมุดและทำ คู่มือช่วยค้น ได้แก่

2.1 ควรจัดให้มีบุคลากรรับผิดชอบในการจัดหาหมุดสิ่งพิมพ์จุฬาฯโดยเฉพาะ เพื่อให้การจัดหาหมุดและทำคู่มือช่วยค้นสิ่งพิมพ์จุฬาฯเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรจัดคู่มือช่วยค้นสิ่งพิมพ์จุฬาฯไว้ให้บริการ 2 แห่ง คือบริเวณตู้บัตร รายการรวมที่ชั้น 1 และตู้บัตรรายการสิ่งพิมพ์พิเศษที่ชั้น 2 เพื่อให้ผู้ใช้ค้นได้หลายจุด และ คู่มือช่วยค้นทั้ง 2 ที่ ควรมีรายชื่อสิ่งพิมพ์จุฬาฯจำนวนเท่ากัน เนื่องจากปัจจุบันสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่มี เพียงชื่อเรื่องละ 1 เล่ม จะจัดทำคู่มือช่วยค้นไว้ที่บริเวณตู้บัตรรายการสิ่งพิมพ์พิเศษ ชั้น 2 เพียงแห่งเดียว ผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรรายการสิ่งพิมพ์พิเศษจะได้ทราบว่า มีสิ่งพิมพ์เรื่องนั้น ๆ ให้ บริการ

2.3 สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่มีมากกว่าชื่อเรื่องละ 1 เล่ม ซึ่งนำออกให้บริการเป็น สิ่งพิมพ์ทั่วไป จะมีเลขหมู่ 2 แบบ คือหมุดหมู่ทัศนียภาพ และหมุดหมู่ของสิ่งพิมพ์จุฬาฯ บัตร รายการของสิ่งพิมพ์เหล่านี้ที่ตู้บัตรรายการรวมชั้น 1 จึงควรใส่หมุดหมู่ของสิ่งพิมพ์จุฬาฯไว้

ควบคู่กับหมวดหมู่ระบบทศนิยมดิวอี้ด้วย โดยอาจจะกำหนดเป็นสัญลักษณ์ให้ผู้ใช้เห็นถึงความแตกต่างกัน เพื่อให้ผู้ใช้ไม่ต้องยุ่งยากค้นหมวดหมู่ของสิ่งพิมพ์จุฬาฯจากบัตรรายการสิ่งพิมพ์พิเศษที่ชั้น 2 อีกครั้ง

3. การจัดเก็บและให้บริการ

จากสถิติจำนวนผู้ใช้หอสมุดกลางเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯ จะเห็นได้ว่าสิ่งพิมพ์จุฬาฯยังมีการใช้น้อย เฉพาะในช่วงที่ทำการวิจัยมีสถิติผู้ใช้หอสมุดกลางจำนวน 187,397 คน แต่มีจำนวนผู้ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯที่ตอบแบบสอบถามเพียง 282 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.15 เท่านั้น หอสมุดกลางจึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้เห็นคุณค่าของสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่มีต่อการศึกษาค้นคว้า โดยใช้วิธีต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ควรจัดให้มีบุคลากรเพื่อรับผิดชอบให้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯโดยเฉพาะ และฝึกอบรมให้มีความเข้าใจในระบบหมวดหมู่และคู่มือช่วยค้นสิ่งพิมพ์จุฬาฯเป็นอย่างดี เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 เนื่องจากหอสมุดกลางจัดให้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯไว้โดยเฉพาะ แยกจากสิ่งพิมพ์ทั่วไป แต่บริเวณที่ให้บริการค่อนข้างคับแคบ และอยู่ในบริเวณที่พบเห็นได้ยาก จึงจำเป็นต้องทำป้ายบอกทิศทางติดไว้บริเวณที่สามารถเห็นได้ชัดเจน ซึ่งนอกจากจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ต้องการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯแล้ว ยังเป็นการเผยแพร่บริการสิ่งพิมพ์จุฬาฯให้ผู้ใช้ทราบโดยทั่วกันด้วย

3.3 ควรจัดทำบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่ได้รับใหม่ หรือจัดทำคู่มือแนะนำการใช้ ตลอดจนวิธีจัดเก็บสิ่งพิมพ์จุฬาฯของหอสมุดกลางเพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบ โดยอาจเผยแพร่ไปตามห้องสมุดคณะและหน่วยงานต่าง ๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.4 ควรจัดแสดงตัวเล่มสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์ที่ได้รับใหม่ หรือสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับประกอบในเทศกาลหรือวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันสถาปนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.5 ควรเร่งดำเนินการให้ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นข้อมูล จากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์ที่หอสมุดกลางจัดทำไว้ ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาขาดแคลนบรรณารักษ์ให้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์

3.6 ควรเพิ่มเนื้อที่ที่ให้บริการสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์ให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ เนื่องจากจำนวนสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เพราะไม่มีการจำหน่ายออก ถ้าเป็นไปได้ควรจัดให้มีห้องให้บริการโดยเฉพาะ เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมผลงานของจุฬาลงกรณ์อย่างเป็นสัดส่วน

3.7 ควรเพิ่มจำนวนสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์ที่อนุญาตให้ยืมใช้ภายในห้องสมุดจาก 3 เล่ม เป็น 5-7 เล่ม


แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาถึงการผลิตและเผยแพร่สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากหน่วยงานต่าง ๆ ในจุฬาลงกรณ์ เพื่อหาแนวทางในการควบคุมบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ
2. ควรศึกษาการใช้และไม่ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์ของบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ อย่างละเอียดด้วยวิธีการอื่น เช่น วิเคราะห์การอ้างถึง หรือส่งแบบสอบถาม เพื่อจะได้ทราบถึงสาเหตุที่ไม่ใช้สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์ และหอสมุดกลางจะได้นำมาเป็นแนวทางปรับปรุงการจัดบริการต่อไป
3. ควรศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการ

4. ควรศึกษาความสัมพันธ์ของสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่จัดทำมาให้บริการ เปรียบเทียบกับสิ่งพิมพ์จุฬาฯที่มีการใช้ เพื่อให้ทราบถึงสิ่งพิมพ์ที่ถูกต้องและไม่ได้ใช้ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร

5. ควรศึกษาหาแนวทางจัดตั้งศูนย์กลางการรวบรวมผลงานของมหาวิทยาลัย โดยให้ห้องสมุดกลางเป็นแหล่งรวบรวมว่ามีความเป็นไปได้เพียงใดในห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น

6. ควรศึกษาการใช้สิ่งพิมพ์พิเศษประเภทอื่นที่จัดเก็บใน หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ เพื่อเปรียบเทียบกับการใช้สิ่งพิมพ์จุฬาฯว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย