



## การศึกษาการใช้หนังสือของห้องสมุดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### การศึกษาการใช้หนังสือของห้องสมุด

การศึกษาการใช้หนังสือ เป็นการศึกษาการใช้ทรัพยากรประเภทหนึ่งของห้องสมุด ที่ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรหลักของห้องสมุด การศึกษาการใช้หนังสือ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปัจจัยการใช้ (Use Factors) ได้แก่ การศึกษาการใช้และการศึกษาผู้ใช้ (Use and User Studies) ซึ่งเป็นการประเมินหนังสือวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงสภาพการใช้หนังสือในหลาย ๆ ด้าน เช่น ประเภทของหนังสือและประเภทของผู้ใช้หนังสือ เพื่อประเมินหนังสือของห้องสมุด ทั้งในด้านปริมาณความเพียงพอ และคุณภาพของหนังสือที่มีอยู่ซึ่งจะช่วยสร้างความกระจ่างชัด ช่วยแก้ปัญหาและช่วยให้การจัดหาทรัพยากรเหมาะสมกับผู้ใช้อาคารต่อไป (Burn 1978: 6)

### ความหมายของการใช้หนังสือ

คำว่า "การใช้ (Use)" มีความหมายหลายประการ บางครั้งการใช้อาจมีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า "จ่าย-รับ หรือ ยืม-คืน (Circulation)" และในอีกหลาย ๆ กรณี การใช้ยังหมายถึง "การใช้ห้องสมุด (Library Usage)" อีกด้วย (Slote 1975: 101) อย่างไรก็ตาม "การใช้" ยังอาจมีความหมายถึงการใช้หนังสือ วารสาร หรือทรัพยากรอื่น ๆ โดยมุ่งศึกษาถึงวัสดุที่มีการใช้ (Christiansen, Davis and Reed-Scott 1983: 424) ซึ่งเป็นการศึกษาการใช้และผู้ใช้เพื่อประเมินทรัพยากรของห้องสมุด

ดังนั้นการศึกษาค่าใช้หนังสือจึงอาจพิจารณาได้ 5 ประการ คือ วัตถุประสงค์การใช้หนังสือของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ค่า (Value) ของการใช้หนังสือ การใช้หนังสือภายในห้องสมุดและการยืมออก พฤติกรรมการใช้หนังสือของผู้ใช้ห้องสมุด และด้านการอ่าน (จรรยา ไพโรจน์กุล 2524: 7)

วัตถุประสงค์การใช้หนังสือของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

จะเห็นว่าการใช้หนังสือของห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ การใช้หนังสือเพื่อการเรียนการสอน และการใช้หนังสือเพื่อการวิจัย (Schad 1979: 61) เช่นงานวิจัยของ นवलลอ ไชยมงคล (2522) ศึกษาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพื่องานเขียนและงานวิจัยทางการแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และงานของ พูลสุข นาสุนีย์ (2527) ศึกษาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพื่อประกอบการสอนของคณาจารย์ทางด้านสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คุณค่าของการใช้หนังสือ

เป็นคุณค่าที่กำหนดตามวัตถุประสงค์ของการใช้ห้องสมุด ได้แก่ การใช้หนังสือเพื่อการศึกษา เพื่อข่าวสารความรู้ เพื่อการค้นคว้าและวิจัย เพื่อความจรรโลงใจและเพื่อการนันทนาการ อย่างไรก็ตามหนังสือเล่มหนึ่งอาจมีคุณค่าประกอบงานเขียนหรืองานวิจัยเรื่องหนึ่งได้ แต่ก็อาจไม่มีคุณค่ากับงานอีกเรื่อง (Slote 1975: 101-102)

การยืมหนังสือออกและการใช้หนังสือภายในห้องสมุด

การยืมหนังสือออก หมายถึง การที่ผู้ใช้เลือกหนังสือที่อยู่ในห้องสมุดซึ่งตรงกับความ ต้องการแล้วยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด แต่การที่ผู้ใช้ยืมหนังสือออกไปใช้ไม่ได้หมายความว่า หนังสือเล่มนั้นจะต้องถูกใช้เสมอไป บางครั้งอาจไม่มีการใช้เลยก็ได้

การใช้หนังสือภายใน หมายถึง การที่ผู้ใช้หยิบหนังสือจากชั้นโดยอาจจะใช้เลขหมู่ ในการค้นหาหนังสือเล่มนั้น หรือไม่ใช้ก็ได้ และหนังสือเล่มที่หยิบออกมาดูนั้นอาจจะใช้จริง ๆ หรืออาจจะไม่ใช้ก็ได้ เพราะยังไม่มีผู้ใดศึกษาและให้ข้อสรุปได้ว่าผู้ใช้หนังสือภายในห้องสมุด ได้ใช้หนังสือจริงหรือไม่ (McGrath 1969: 354) อย่างไรก็ตามผู้ใช้ส่วนใหญ่มักใช้หนังสือภายในห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้ามากกว่าการยืมออก (Voigt 1979: 66)

### พฤติกรรมการใช้หนังสือของผู้ใช้ห้องสมุด

เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้หนังสือของผู้ใช้ว่าเป็นเช่นไร เช่นงานของ Herman H. Fussler และ J.L. Simon (1969: 107-117) : ศึกษาพฤติกรรมการใช้หนังสือของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชิคาโก โดยแบ่งลักษณะการใช้หนังสือออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ลักษณะการใช้หนังสือที่ผู้ใช้ได้ใช้หนังสือเล่มนั้นจริง และลักษณะการใช้หนังสือที่ถือว่าผู้ใช้ไม่ได้ใช้หนังสือเล่มนั้นอย่างจริงจัง ซึ่งผู้วิจัยได้สอบถาม 2 ข้อใหญ่เกี่ยวกับวิธีการค้นหาหนังสือเล่มนั้นของผู้ใช้ และเกี่ยวกับลักษณะการใช้หนังสือเล่มนั้น เช่นยืมออกจากห้องสมุด หรือไปอ่านที่โต๊ะ หรืออ่านเพียงหน้าเดียว หรือมองแค่ชื่อเรื่อง ฯลฯ

### ด้านการอ่าน

เป็นการใช้หนังสืออีกลักษณะหนึ่ง ซึ่งอาจพิจารณาได้ 2 ประการ คือ การใช้เวลาในการอ่าน และขั้นตอนการอ่าน จะเห็นว่าคนแต่ละคนใช้เวลาในการอ่านหนังสือแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเภทของหนังสือที่อ่านและวัตถุประสงค์ของการอ่าน สำหรับขั้นตอนการอ่านได้แก่ การอ่านและทบทวนให้เข้าใจ สรุปลงเนื้อหาและกลั่นกรองความคิด (Slote 1975: 102) นอกจากนี้การใช้หนังสือยังอาจหมายถึง การใช้เวลาอ่านหนังสือทั้งเล่ม การจดโน้ตจากหนังสือ การใช้หนังสือแต่เพียงชื่อเรื่อง และการอ่านหน้าสารบัญเพื่อค้นเรื่องราวที่ต้องการ (Luban 1971: 482)

### วัตถุประสงค์ของการศึกษาการใช้หนังสือของห้องสมุด

การศึกษาค่าการใช้หนังสือ หรือการใช้ทรัพยากรห้องสมุด เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบสภาพการใช้หนังสือ เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดในเรื่อง การคัดเลือกและจัดหาวัสดุ การให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้บรรณารักษ์จัดหาข้อมูลให้ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ในการวิจัยเพื่อศึกษาค่าการใช้หนังสือหรือทรัพยากรของห้องสมุดนั้น นักวิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ต่าง ๆ กัน เช่นการศึกษาของ Tauber (1967: 24) มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาจำนวนทรัพยากรของห้องสมุดที่มีผู้ใช้ในแต่ละสาขาวิชา

2. ศึกษาประเภทของทรัพยากรที่ผู้ใช้ต้องการอย่างแท้จริง
3. ศึกษาถึงการใช้ของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม เช่น นักศึกษา คณาจารย์ และนักวิจัย
4. เป็นแนวทางให้ทราบความต้องการในการจัดให้มีการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด

เพิ่มขึ้น

ส่วน Robert W. Burns (1978: 6) ย้ำให้เห็นวัตถุประสงค์ของการศึกษาการใช้ทรัพยากรห้องสมุด และการศึกษาผู้ใช้งาน เพื่อค้นหาอธิบายทำความเข้าใจ ลุงใจ และช่วยขจัด หรือลดอุปสรรคในการค้นหาสารนิเทศ ไม่ว่าจะอุปสรรคเหล่านั้นจะเกิดจากสภาพสังคม สภาพทางภูมิศาสตร์ หรือทางใดก็ตาม

ต่อมา Sargent (1979: 416-417) ศึกษาการใช้ทรัพยากรด้านปริมาณ และคุณภาพ โดยกล่าวถึงวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. ศึกษาการใช้ทรัพยากรของห้องสมุดและประเภทของข้อสันเท่ห์ที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ
2. ศึกษาประเภทของทรัพยากรห้องสมุดที่มีการใช้บ่อยครั้ง และทรัพยากรประเภทที่ไม่มีการใช้ หรือมีการใช้น้อยมากซึ่งช่วยให้ห้องสมุดนำผลการศึกษามาใช้วางแผน นโยบาย การคัดเลือกและจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ตลอดจนพิจารณาจำหน่ายหนังสือออกไป
3. ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการใช้ห้องสมุด เพื่อกำหนดจำนวนหนังสือของห้องสมุดให้เพียงพอแก่ความต้องการของสถาบัน

สิ่งอาจกล่าวได้ว่า การศึกษาการใช้ส่วนมากมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินทรัพยากร (Weimer, et al. 1984: 70) ของห้องสมุดว่ามีสภาพเป็นไร ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำมาใช้ในการวางแผนและพัฒนาทรัพยากร โดยการค้นหาทรัพยากรให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

### การศึกษาการใช้และการศึกษาผู้ใช้

การศึกษาการใช้ เป็นการศึกษาค้นคว้าเพื่อจะทราบสภาพการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด โดยทั่ว ๆ ไปในแง่ที่ว่า ผู้ใช้ใช้อะไรบ้าง ใช้มากน้อยในระดับใด และผู้ใช้ได้รับอะไรบ้าง แต่สำหรับการศึกษาผู้ใช้แล้ว ผู้วิจัยจะต้องศึกษาลักษณะการใช้ทรัพยากรห้องสมุดจากคน โดยสอบถามว่าใช้สิ่งพิมพ์ประเภทใดบ้าง และใช้บ่อยแค่ไหน (Broadus 1980: 317)

การศึกษาการใช้และผู้ใช้ เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้ และประเภทของวัสดุที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งจะบอกถึงพฤติกรรมของผู้ใช้ เป็นต้นว่า ทรัพยากรประเภทใดที่มีการใช้มากที่สุด (Christiansen 1983: 434) ในการศึกษาการใช้และการศึกษาผู้ใช้แบ่งได้เป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

#### 1. การศึกษาการจ่าย - รับ (Circulation Studies)

บริการจ่ายรับถือเป็นเรื่องที่สำคัญมากที่สุดของห้องสมุด (Eggers 1976: 56) เป็นเรื่องพื้นฐานที่ควรศึกษาโดยการวิเคราะห์หนังสือที่ถูกยืมจากห้องสมุดในอดีตหรือในปัจจุบัน ในระยะเวลาที่สำคัญ โดยอาจพิจารณาจากกลุ่มผู้ใช้ ปีที่สั่งซื้อหนังสือมา หรือโดยหมวดวิชา เพื่อพิจารณาว่าหนังสือประเภทใดใช้น้อยจะได้คัดออกจากชั้น และประเภทใดใช้มากจะได้จัดหาเพิ่มให้เพียงพอความต้องการ (Lancaster 1982: 65) และยังสามารถพิจารณาว่าหนังสือประเภทใดเป็นทรัพยากรหลัก (Core Collection) ของห้องสมุด โดยดูจากสถิติจ่าย-รับของหนังสือ ซึ่งจะบอกถึงประเภทของหนังสือที่ตรงความต้องการของผู้ใช้ในอนาคตด้วย นอกจากนี้ยังแสดงแบบการใช้ (Use Pattern) ในแต่ละสาขาวิชา โดยพิจารณาจากบัตรแจ้งยืมหนังสือของแต่ละสาขาวิชาเปรียบเทียบกับบริการจ่าย-รับทั้งหมด เพื่อทราบว่า เป็นร้อยละเท่าไร ผลการศึกษาจะช่วยในการพิจารณาวิธีการปฏิบัติด้านการพัฒนาทรัพยากร และในการจัดสรรเงินซื้อหนังสือ ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงประชากรผู้ใช้ (Christiansen, Davis and Reed-Scott 1983: 425) ว่าเป็นใครอีกด้วย

จะเห็นได้ว่า บันทึกการจ่าย-รับเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีคุณค่าในการประเมินทรัพยากรของห้องสมุดว่าเหมาะสมหรือสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้อย่างไร เพราะสามารถอธิบายการใช้ทรัพยากรในช่วงเวลาที่กำหนด โดยอาจเก็บเป็นวัน เป็นสัปดาห์ เป็นเดือน 3 เดือน

หรือ เป็นปี หรือแม้แต่รายชั่วโมง นอกจากนี้ยังสามารถแสดงพฤติกรรมการใช้ในอนาคตจากอดีตที่เพิ่งผ่านพ้นมา (Intner 1985: 425) ดังเช่น Bonne (1974: 271) พบว่าห้องสมุดประจำชนมักเก็บสถิติการยืมหนังสือออกตามหมวดหมู่ของหนังสือและตามประเภทของผู้ใช้มากกว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัย แต่ห้องสมุดทั้งสองประเภทจะเก็บสถิติตามกลุ่มผู้ใช้ ส่วนห้องสมุดเฉพาะจะจัดเก็บสถิติเกี่ยวกับการใช้หนังสือที่จัดหาเข้ามาใหม่ เพื่อดูว่าหนังสือนั้นมีการใช้อย่างน้อยที่สุด 1 ครั้งในเวลา 1 ปี และยังชี้ให้เห็นว่า สถิติการยืมหนังสือออกที่เก็บตามสาขาวิชาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะบอกให้บรรณารักษ์ทราบว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการยืมหนังสือหรือวัสดุประเภทใดมากที่สุด และยังสามารถแสดงอัตราส่วนการยืมหนังสือออกกับจำนวนหนังสือที่มีอยู่ในแต่ละสาขาวิชา ข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานห้องสมุด เช่น การพิจารณาคัดเลือกและจัดหาหนังสือเข้ามาใหม่

Jain (1967) เสนอวิธีการศึกษา 2 รูปแบบในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้หนังสือของห้องสมุด คือ

1. กลุ่มตัวอย่างจากหนังสือบนชั้นโดยอาจศึกษาเฉพาะสาขาใดสาขาหนึ่ง หรือทุกสาขาวิชาก็ได้ กลุ่มตัวอย่างที่เก็บอาจเพียง 20% หรือ 50% ขึ้นอยู่กับจำนวนของหนังสือว่ามีอย่างน้อยเพียงใด ถ้ามีมากก็อาจเก็บเพียง 10% หรือ 20% สำหรับปัญหาจากการศึกษาด้วยวิธีนี้คือ หากบัตรประจำหนังสือหาย หรือบัตรกำหนดล่งหาย หรือบัตรนั้นเต็มแล้ว หนังสือเล่มนั้นต้องเปลี่ยนบัตรหนังสือใหม่ ก็ทำให้ไม่สามารถทราบถึงข้อมูลการใช้ในอดีตได้

2. สุ่มจากหนังสือที่มีการยืมออกโดยพิจารณาหนังสือทุกเล่มที่มีการยืมออกในช่วงระยะเวลาที่กำหนด เช่น 1 เดือน 6 เดือน 1 ปี 5 ปี หรือกว่านั้นก็ได้ ซึ่งวิธีนี้ก็มีปัญหาคือ หากระยะเวลาที่เก็บข้อมูลสั้นมาก ข้อมูลที่ได้อาจบิดเบือนไม่มาเชื่อถือได้

ปัจจุบันข้อมูลง่าย-รับสามารถรวบรวมและวิเคราะห์การใช้ได้ง่ายมากโดยใช้เครื่องจักรกลอัตโนมัติ หรือคอมพิวเตอร์ เช่น Jenk (1976: 145-152) ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลง่าย-รับเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของหนังสือกับแผนกวิชาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Bucknell ในปีการศึกษา 1973 - 1974 แจกแจงตามระบบ และภาครวิชา เปรียบเทียบสถิติง่าย-รับกับจำนวนหนังสือของแต่ละแผนกวิชาเพื่อจะดูว่า แต่ละแผนกวิชาใช้หนังสือประเภทใด เปรียบเทียบกับจำนวนนักศึกษาของแต่ละแผนกวิชาเพื่อศึกษาความพอเพียง ให้ทราบว่ามีการใช้มากน้อยในสาขาวิชาใด เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น ควรจัดเพิ่มหรือจำกัดสาขาใดบ้าง

นอกจากนี้แล้วสถิติการยืมหนังสือออกสามารถนำมาคำนวณหาองค์ประกอบของการใช้หนังสือ (Use Factor) และนำมาวิเคราะห์สัดส่วนเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้หนังสือแต่ละประเภท ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการคัดเลือก การจัดหา และการกำหนดนโยบายการซื้อหนังสือประเภทต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ (McGrath 1972: 212-219) ตลอดจนนำไปพิจารณาคัดหนังสือเพื่อการจัดเก็บ สำนักายหนังสือออก การเปรียบเทียบการใช้หนังสือของห้องสมุดในประเภทและระดับเดียวกัน การเปรียบเทียบอัตราส่วนการใช้หนังสือกับมาตรฐานของห้องสมุด (จรรยา ไพโรจน์กุล 2524: 23)

ข้อดีของการศึกษาการใช้ด้วยวิธีนี้คือ สะท้อนให้เห็นการใช้โดยการยืมออกและรูปแบบของผู้ใช้ วิเคราะห์ข้อมูลได้ง่าย สามารถกำหนดระยะเวลาในการศึกษาและข้อมูลนั้นเป็นเชิงวัตถุประสงค์ (Objective) ส่วนข้อเสียได้แก่ ไม่รวมการใช้ภายใน ทำให้ขาดการใช้ที่แท้จริง ไม่บันทึกความล้มเหลวของผู้ใช้ว่ามีสาเหตุจากอะไร และเพราะเหตุใดถึงมีการใช้น้อย นอกจากนี้หากไม่สามารถเข้าถึงวัสดุที่มีการใช้มากก็อาจเกิดความลำเอียง

## 2. การศึกษาการใช้ภายใน (In-House Use Studies)

เป็นวิธีบันทึกการใช้วัสดุการอ่านภายในห้องสมุด ซึ่งมีสองแนวทางที่จะศึกษา คือ วัสดุการอ่านที่ใช้ (Material Used) และผู้ใช้วัสดุการอ่าน (Users of Materials) โดยอาจศึกษาทรัพยากรทั้งหมด หรือทรัพยากรบางส่วน และ/หรือ ผู้ใช้ทั้งหมด หรือกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ ส่วน "การใช้" ต้องชัดเจนว่า ที่โต๊ะ หรือที่ชั้นหนังสือ ซึ่งผู้ทำการศึกษาต้องขอความร่วมมือจากผู้ใช้ โดยให้ผู้ใช้วางหนังสือที่ใช้แล้วลงบนโต๊ะ หรือกล่องที่นำไปตั้งไว้แล้วจึงบันทึกข้อมูลการใช้ก่อนมากลับชั้นชั้น นอกจากนี้ควรสังเกตผู้ใช้ด้วยตนเองว่า ได้ใช้จริงหรือไม่ (Lancaster 1982: 25) ถึงแม้ว่าการศึกษาการใช้ภายในจะดูไม่เป็นทางการ และมีความสำคัญน้อย แต่สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย หรือห้องสมุดทางการวิจัยแล้ว ข้อมูลการใช้ภายในนับว่ามีความสำคัญมาก

การศึกษาวิธีนี้มีข้อดีคือ สามารถศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ประเภทของผู้ใช้กับประเภทของวัสดุการอ่าน และสามารถศึกษาร่วมกับการศึกษาจ่าย-รับเพื่อให้ได้ข้อมูลการใช้ที่ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น สำหรับข้อเสียคือควบคุมได้ยากในชั้นเปิด สัมพันธ์กับความร่วมมือ

ของผู้ใช้ และยังอาจเกิดอคติได้หากศึกษาในช่วงที่มีการใช้มากหรือใช้น้อย นอกจากนี้วิธีนี้  
 นี้จะสะท้อนแต่ความสำเร็จเท่านั้น ไม่ชี้ให้เห็นถึงความล้มเหลวของผู้ใช้

### 3. การทดสอบการค้นหาเอกสาร (Document Delivery Test หรือ Document of Availability)

เป็นการประเมินสมรรถภาพของห้องสมุดในการจัดหาเอกสารสิ่งพิมพ์ให้ผู้ใช้  
 ว่าทำได้ดีเพียงไร สันองความต้องการแต่ละช่วงเวลาที่ต้องการใช้หรือไม่ วิธีการมีด้วยกัน  
 2 วิธี วิธีการที่ใช้กันบ่อย ๆ คือ รวบรวมชื่อเอกสารอ้างอิง (Citations) ที่คาดว่าตรงกับ  
 กับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด นำรายชื่อเอกสารทั้งหมดมาพิจารณาว่าในห้องสมุดมีอยู่  
 แล้วเป็นจำนวนเท่าใด และสามารถบริการได้ทันเวลาหรือไม่ อีกวิธีหนึ่งคือ ขอความ  
 ร่วมมือจากผู้ใช้ห้องสมุด ให้บอกถึงปัญหาในการค้นหาเอกสารที่ต้องการใช้ว่าเพราะเหตุใด  
 จึงหาไม่ได้ในเวลาที่ต้องการ

ในปี 1968 Orr ได้ใช้วิธีแรกในการศึกษาในห้องสมุดแพทย์แห่งหนึ่ง พบว่าเป็น  
 เรื่องยากที่จะรวบรวมรายชื่อสิ่งพิมพ์ที่คิดว่าเป็นเรื่องที่ใช้ต้องการ เพราะแต่ละสาขาวิชา  
 เรื่องที่เฉพาะเจาะจงลงไปมาก วิธีที่ดีที่สุด คือ สุ่มตัวอย่างเอกสารรายชื่อนี้ของผู้แต่ง  
 ในแต่ละสาขาวิชา รวมทั้งเลือกจากบทความในวารสารฉบับใหม่ ๆ ของห้องสมุด ซึ่งวิธีนี้  
 จะทำให้ได้รายชื่อเอกสารอ้างอิงที่คาดว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้

การทดสอบการค้นหาเอกสารจะช่วยพิจารณาว่า ห้องสมุดมีรายการนั้น ๆ  
 มากน้อยเพียงใด และใช้เวลานานเท่าใดในการค้นหารายการนั้น ๆ โดยการจำลอง  
 สถานการณ์ว่าผู้ใช้เดินเข้ามาในห้องสมุด และผู้ใช้แต่ละคนกำลังหารายการที่ต้องการ ผู้ใช้พบ  
 เอกสารที่ต้องการหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ใช้เวลานานเท่าใด และมีปัญหาหรือไม่  
 อย่างไร การศึกษาวิธีนี้ข้อดีคือ สามารถวัดได้ว่าทรัพยากรนั้น ๆ ตอบสนองผู้ใช้อย่างไร  
 และนำข้อมูลมาเปรียบเทียบระหว่างห้องสมุดได้ หากใช้รายการเอกสารอ้างอิงอย่างเดียวกัน  
 สำหรับข้อเสียคือยากที่จะรวบรวมรายชื่อเอกสารอ้างอิงที่จะนำมาเป็นตัวแทนในการศึกษา  
 และถ้าหากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นผู้ค้นหา การทดสอบนี้จะไม่ได้ชี้ให้เห็นถึงปัญหาที่ผู้ใช้ประสบ  
 อย่างไม่ก็ตามเพื่อให้ได้ผลดี ผลของการศึกษาต้องมีการทดสอบซ้ำหรือเปรียบเทียบกับการศึกษา  
 ในห้องสมุดอื่น ๆ ต่อไป



#### 4. การศึกษาหนังสือที่อยู่บนชั้น (Shelf Availability Studies)

การศึกษาวรรณกรรมมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทราบถึงประสิทธิภาพของห้องสมุดในการให้บริการสิ่งพิมพ์แก่ผู้ใช้ โดยพิจารณาว่า รายการที่คาดว่าจะมีในห้องสมุดนั้นมิได้แก่ผู้ใช้หรือไม่ ซึ่งวิธีนี้กระทำกับผู้ใช้โดยตรง โดยดูจากปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ในช่วงที่สังเกตการณ์ ซึ่งอาจศึกษาได้หลายวิธี ผู้ใช้จะถูกถามให้ระบุชื่อเรื่อง ซึ่งเขาไม่สามารถค้นหาได้ในห้องสมุด อาจทำได้หลายวิธี ผู้ใช้จะถูกถามให้ระบุชื่อเรื่อง ซึ่งเขาไม่สามารถค้นหาได้ในห้องสมุด อาจทำได้โดยการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถาม หรือใช้บัตรร่างขนาด 3 x 5 นิ้ว ภายในบัตรพิมพ์ข้อความสั้น ๆ บอกให้ผู้ใช้บันทึกปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อไม่สามารถหาเอกสารที่ต้องการพบ อาจรวมถึงรายการที่ห้องสมุดไม่มี รายการที่ไม่ได้อยู่บนชั้นเนื่องจากมีคนยืมออกไป รายการที่หายหรือขาด เรียงผิดที่ ขาดรายการอ้างอิงที่ถูกต้องสมบูรณ์ ความผิดพลาดของผู้ใช้ในการสอกลเลขเรียกหนังสือและค้นหารายการบนชั้น บัตรผู้ใช้จะหย่อนลงกล่องที่ตั้งไว้ เมื่อผู้ใช้จะออกจากห้องสมุด ผู้สำรวจก็จะนำปัญหา ข้อบกพร่องมาพิจารณาเป็นเรื่อง ๆ ไป เช่น ข้อบกพร่องของทรัพยากร ข้อบกพร่องการใช้บัตรรายการ ข้อบกพร่องที่ผู้ใช้ไม่สามารถหาหนังสือบนชั้นพบ เพื่อจะได้หาทางแก้ไขให้ตรงจุด ซึ่งอาจได้แก่ การเปลี่ยนแปลงนโยบายการจัดหา จัดซื้อหนังสือให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากขึ้น การเปลี่ยนแปลงนโยบายการจัดหา บัตรรายการ รวมทั้งปรับปรุงช่วงเวลาการให้ยืมแต่ละครั้งให้เหมาะสมแก่ความต้องการของผู้ใช้

การศึกษาหนังสือที่อยู่บนชั้นมีข้อดีคือ จะบอกถึงความล้มเหลวของผู้ใช้ที่แท้จริง ในการค้นหาวัสดุการอ่าน ชี้ให้เห็นถึงการไม่พัฒนาทรัพยากร นอกจากนี้ยังให้ข้อมูลซึ่งอาจใช้เป็นพื้นฐานในการเปลี่ยนแปลงนโยบายและวิธีดำเนินงานของห้องสมุด และสามารถทำซ้ำได้ทันที เมื่อจะวัดความเปลี่ยนแปลงในการทำงานห้องสมุด สำหรับข้อเสียคือต้องขึ้นกับความร่วมมือของผู้ใช้ การออกแบบและการทำการศึกษาเป็นงานที่ยากและเสียเวลา และไม่ชี้ให้เห็นถึงความต้องการของผู้ไม่ใช้

#### 5. การศึกษาการอ้างอิง (Citation Studies)

เป็นวิธีการศึกษาการใช้ด้วยการนับจำนวนครั้งของเอกสารที่ได้รับการอ้างอิง ในการอ้างอิงที่เชิงอรรถ บรรณานุกรม หรือตรรกะและสาระสังเขป โดยเปรียบเทียบตัวเลขเหล่านั้น เป็นการสันนิษฐานว่ารายการที่ได้รับการอ้างอิงมากมีการใช้มากกว่ารายการที่อ้างอิงน้อย หรือไม่ได้รับการอ้างอิงเลย การศึกษาวรรณกรรมมีข้อดีคือ ข้อมูลสถิติเรียงเป็นกลุ่มทำให้

วิเคราะห์ได้ง่าย วิธีการง่ายพอและสามารถเข้าใจได้ และถ้าหากใช้ฐานข้อมูลระบบออนไลน์ ก็สามารถรวบรวมและใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้แล้วยังแสดงแนวโน้มที่กำลังเปลี่ยนแปลงในวรรณกรรมที่ตีพิมพ์ ข้อเสียคือ เป็นการยากที่จะเลือกรายการซึ่งจะสะท้อนถึงสาขาวิชา ที่ศึกษาหรือ เป็นความต้องการของผู้ใช้ เพราะหากเลือกตัวแทนไม่ดี ย่อมทำให้ผลการวิเคราะห์ ขาดความเที่ยงตรง นอกจากนี้การวิเคราะห์การอ้างอิงในงานเขียนแขนงวิชาเดียวกัน โดย เลือกสิ่งพิมพ์ที่จะนำมาใช้เป็นหน่วยของการวิเคราะห์ต่างประเภทกันอาจจะให้ผลต่างกัน ดังนั้น การใช้สิ่งพิมพ์เพียงประเภทเดียวไม่สามารถนำไปสรุปถึงลักษณะสิ่งพิมพ์ทุกประเภทในแขนงวิชา นั้น ๆ ได้

#### 6. การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ (Survey of User Opinions)

เป็นวิธีการศึกษาการใช้จากผู้ใช้เพื่อพิจารณาว่าทรัพยากรของห้องสมุดสนอง ความต้องการข้อมูลของผู้ใช้ได้เพียงใด โดยรวบรวมคำถามคำตอบที่เป็นลายลักษณ์อักษร และ / หรือคำพูด โดยมีทั้งการสัมภาษณ์ และออกแบบสอบถาม (Weimer, et al. 1984: 70) อาจส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ หรือแจกผู้ใช้นั้นๆ ผู้ใช้สามารถนำมาใช้ประเมินทรัพยากร ทั้งคุณภาพและปริมาณ ปรับปรุงแก้ไขปัญหาเฉพาะหรือประเมินความต้องการสำหรับบริการใหม่ ๆ กำหนดชุมชนผู้ใช้ห้องสมุดที่แท้จริง ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนแสดงให้เห็นแนวโน้ม ความสนใจ ความสำเร็จ และความล้มเหลวที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้

การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้มีข้อดีคือ ไม่จำกัดขอบเขตข้อมูลที่มีอยู่ เช่น สถิติการจ่าย-รับ ได้รับข้อมูลการใช้จากผู้ใช้โดยตรง และสามารถทำได้ง่ายตามต้องการ ส่วนข้อเสียคือ การออกแบบสำรวจตลอดจนการวิเคราะห์ตีความข้อมูลให้ทำได้ยากมาก ไม่ กะทัดรัด สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย และผู้ใช้อาจไม่ให้ความร่วมมือและไม่ตระหนักว่าอะไรที่ควร คาดหวังอย่างมีเหตุอันควรจะได้จากห้องสมุด สิ่งยากที่จะตัดสินใจว่าอะไรดีพอ นอกจากนี้การ สสำรวจผู้ใช้อาจบันทึกแต่ความรู้ ความตั้งใจ และความนึกคิดที่ไม่ได้สะท้อนให้เห็นถึง ประสิทธิภาพที่แท้จริงเสมอไป และความสนใจของผู้ใช้อาจแคบกว่านโยบายการพัฒนาทรัพยากร ทำให้ผลออกมาสั้นๆ และพลาดในรายละเอียด และข้อคิดเห็นที่มีคุณค่าจากผู้ใช้และผู้ไม่ใช่

จะเห็นได้ว่า การศึกษาการใช้และผู้ใช้แต่ละวิธีมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องเลือกให้เหมาะกับประเภทและเป้าหมายของห้องสมุดตลอดจนวัตถุประสงค์และความเป็นไปได้ของการที่จะศึกษา

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### งานวิจัยในต่างประเทศ

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ พบว่ามีการศึกษาเรื่องการใช้หนังสืออย่างกว้างขวาง ดังนี้คือ

1. การศึกษาการใช้หนังสือจากสถิติการยืมที่แผนกจ่าย-รับ หรือที่บัตรหนังสือ ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ เพื่อจะทราบถึงอัตราการยืมหนังสือว่ามีมากน้อยในสาขาวิชาใด เพื่อประโยชน์ในการคัดเลือก จัดหา และพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุด ดังเช่นงานของ Fussler และ Simon (1969) ซึ่งพยายามที่จะหาตัวแปรเพื่อพยากรณ์ว่าหนังสือเล่มใดมีการใช้มากที่สุด และเล่มใดมีการใช้น้อยที่สุด โดยใช้เทคนิค Modification (Cross-sectional Approach) ซึ่งดูการใช้ในอดีตของหนังสือแต่ละเล่ม ข้อมูลทั้งหมดนำมาเปรียบเทียบการใช้ในปัจจุบัน ซึ่งเก็บจากแผนกจ่าย-รับ เนื่องจากรวบรวมข้อมูลได้ไม่ครบ จึงใช้วิธี Cross-sectional บันทึกการใช้ในช่วงเวลาที่กำหนดไว้คือ 5 ปี และ 20 ปี โดยตั้งสมมติฐานว่า การใช้ในอนาคตจะอยู่ในอัตราเดียวกันกับที่เคยใช้มาแล้ว นำหนังสือแต่ละเล่มมาเรียงลำดับการใช้ตั้งแต่สูงที่สุดมาจนถึงต่ำสุด แล้วนำมาเปรียบเทียบตัวแปรอื่น ๆ ของแต่ละเล่ม ในเรื่องอายุของหนังสือ หรือวันสุดท้ายของการยืม วิธีนี้นับว่าดีมาก เพราะเห็นชัดว่าเล่มใดเป็นอย่างไร ตัวแปรอื่น ๆ ที่นำมาพิจารณาด้วยคือ ปีที่พิมพ์ ปีที่ลงทะเบียน ภาษา การใช้ในระยะ 5 ปีที่ผ่านมา และจำนวนปีนับจากการใช้ครั้งสุดท้าย

ต่อมา Galvin และ Kent (1977: 2317-20) ศึกษาการใช้หนังสือและวารสารที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh Study) ระหว่างปี ค.ศ. 1975 - 1977 โดยศึกษาการใช้หนังสือทุกชื่อ เรื่องตามปีที่จัดหาเข้ามาเป็นระยะเวลา 7 ปี คือ ตั้งแต่ ค.ศ. 1969 - 1975 พบว่าหนังสือจำนวน 14,679 เล่ม หรือจำนวน 40% ของ

หนังสือที่ปล่อยเมื่อปี 1969 ไม่เคยมีการยืมออกเลยในช่วงเวลา 7 ปีนับตั้งแต่หนังสือมาอยู่ที่ชั้น และหนังสือจำนวน 16,132 เล่ม หรือ 73% ของหนังสือในห้องสมุดมีการยืม 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้นในช่วงเวลา 1 - 2 ปี นับจากปีที่จัดซื้อ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยเรื่องนี้เป็นที่วิพากษ์วิจารณ์อย่างกว้างขวางในข้อบกพร่องบางประการ กล่าวคืองานวิจัยเรื่องนี้ไม่ได้เก็บข้อมูลการใช้ภายในห้องสมุดด้วย ทั้ง ๆ ที่การใช้ภายในมีความสำคัญยิ่งต่อห้องสมุดขนาดใหญ่ โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอนและเพื่อการวิจัยด้วย (Hardesty 1981: 261) ดังนั้นในกรณีนี้การเก็บข้อมูลการใช้ที่ง่าย-รับอย่างเดียวย่อมมีผลทำให้ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ (Voigt 1979: 66) นอกจากนี้แม้ว่าหนังสือบางประเภทจะไม่มีการใช้เลย แต่ห้องสมุดก็จำเป็นต้องจัดซื้อเข้าห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้า และวิจัย (Schad 1979: 62)

ต่อมา Ettelt (1978: 2314-15) ได้ศึกษาการใช้หนังสือที่ Columbia Green Community College โดยการสุ่มตัวอย่างหนังสือที่ถูกยืมออกเป็นจำนวน 6% ใช้เวลาเก็บข้อมูล 15 เดือน ซึ่งเขาพบว่าหนังสือแต่ละหมวดหมู่มีการใช้ที่แตกต่างกัน หนังสือที่มีการใช้มีจำนวนน้อยกว่า 50% และหนังสือยิ่งเก่าก็ยิ่งมีการใช้น้อยตามลำดับ

ทำนองเดียวกัน Hardesty (1981: 261-282) ศึกษาการใช้วัสดุของห้องสมุดที่ Small Liberal Arts College ใน De Pauw University โดยศึกษาการใช้หนังสือที่จัดซื้อในระยะเวลา 6 เดือน ระหว่างเดือนธันวาคม 1972 ถึงเดือนมิถุนายน 1973 ว่ามีการใช้เป็นอย่างไ ซึ่งผลออกมาเช่นเดียวกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยพิลท์เบอร์ริก (Pittsburgh Study) กล่าวคือ หนังสือ 30% - 40% ไม่มีการใช้ ซึ่ง Voigt (1979: 66) ได้ตั้งข้อสังเกตในเรื่องนี้ว่า เป็นเพราะการสัปดาห์หนังสือของทั้ง 2 แห่ง มีวิธีการเช่นเดียวกัน คือ จัดซื้อเพื่อประกอบการเรียนการสอนและการค้นคว้า ซึ่งกลุ่มของผู้ใช้ยังเป็นกลุ่มเดียวกันอีกด้วย คือ นิสิต นักศึกษาของวิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัย ผลของการศึกษาจึงออกมาเหมือนกันดังกล่าว

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาการใช้จากบันทึกการยืมเพื่อการจำหน่ายหนังสือออก และการจัดเก็บหนังสือด้วย เช่นงานของ Greider (1950: 374-376) โดยพิจารณาวันที่มีการยืมครั้งสุดท้าย (Last Circulation Date) เมื่อหนังสือออกจากชั้น หากเล่มใดยังไม่ถูกยืมเลย

นับแต่หนังสือเข้ามาในห้องสมุดก็จะได้ตัดไป เก็บไว้บนชั้นหนังสือใต้น้อยอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งวิธีการเช่นนี้เช่นเดียวกับงานของ Trueswell (1969: 204-213) ที่ใช้พารามิเตอร์แยกหนังสือตามเวลาที่ถูกยืมครั้งล่าสุด เพื่อสำรวจว่าหนังสือเล่มใดควรอยู่ที่ชั้นหนังสือในห้องอ่านหนังสือ และเล่มใดบ้างควรอยู่ที่ห้องเก็บหนังสือ และหนังสือเล่มใดที่ควรจำหน่ายออกไป และเล่มใดที่ควรจัดหาเพิ่มเข้ามา ผลจากงานวิจัยครั้งนี้ ได้นำมาศึกษาอีกครั้งที่มหาวิทยาลัย 3 แห่ง คือ ห้องสมุดโดยตรงแห่งมหาวิทยาลัยนอร์เวสเทิร์น (Deering Library at Northwestern University) ห้องสมุดกูดเดลแห่งมหาวิทยาลัยแมสซาชูเซตส์ (Goodell Library of the University of Massachusetts) และห้องสมุดวิทยาลัยเมาท์โฮลโยค (The Library of Mount Holyoke College) พบว่าหนังสือที่มีผู้ยืมบ่อยครั้งจะมีแนวโน้มว่าหนังสือเล่มนั้นจะมีการยืมต่อไปอีกด้วย

ในขณะที่ Slote (1975: 84-93) ศึกษาวิธีคัดหนังสือออกโดยใช้วิธี Shelf-time Period ในห้องสมุดประชาชนแฮร์ริสัน (Harrison Public Library) โดยจัดบันทึกการยืมของหนังสือทุกเล่มที่โต๊ะจ่าย-รับ เป็นระยะเวลา 10 เดือน หนังสือเล่มที่มีการยืม Slote เรียกว่าเป็น Core-Collection ซึ่งหมายถึงสิ่งพิมพ์ที่เป็นกลุ่มแกนของห้องสมุด หรือกลุ่มหลักของห้องสมุด (ฮัมพร ทิชระระ 2528: 86) ซึ่งสนองความต้องการของผู้ใช้ ส่วนเล่มที่ยังคงอยู่บนชั้นโดยไม่มีการยืมเลยเป็น Non Core Collection

2. การศึกษาการใช้ภายใน (In-House Use) ซึ่งมักกระทำพร้อม ๆ ไปด้วยกับการศึกษาการใช้ด้วยการยืมออก (Circulation) ด้วย เพื่อที่จะทราบถึงการใช้ที่แท้จริงของห้องสมุดนั้น ๆ ว่าเป็นเช่นไร เพราะการศึกษาข้อมูลจากสถิติจ่าย-รับแต่เพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในห้องสมุดมหาวิทยาลัย หรือห้องสมุดทางการวิจัย เช่นงานของ Davidson (1942: 294-297) ที่ศึกษาการใช้จากการยืมออกและการใช้ภายใน (แต่ไม่รวมการใช้หนังสืออ้างอิง และหนังสือจอง) ที่ Muhlenberg College ระหว่างเดือนกันยายน ค.ศ. 1940 - กันยายน 1942 โดยจัดแบ่งเนื้อหาของหนังสือตามหมวดหมู่วิชาในระบบทศนิยมดิวอี้ เช่นเดียวกับ Jain (1966: 211-218) ศึกษาการใช้หนังสือจากการยืมออกและการใช้ภายในของหนังสือด้านสังคมศาสตร์ (เลขหมู่ 330 - 379 ในระบบทศนิยมดิวอี้) ในช่วงเวลานั้น ๆ คือ 1 กรกฎาคม - 4 สิงหาคม 1964 เพื่อศึกษาถึงภาษา สถานที่พิมพ์ ปีที่พิมพ์

ปีที่ลงทะเบียน หรือปีที่จัดซื้อ ของหนังสือบนชั้นในห้องสมุดเปอร์ดู (Purdue) Jain ศึกษาการใช้ภายในโดยนับหนังสือที่วางทิ้งไว้บนโต๊ะในตอนเช้า ขณะที่เจ้าหน้าที่เก็บหนังสือขึ้นชั้นและบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับเลขหมู่หนังสือ จำนวนเล่ม จำนวนฉบับ และวันที่เก็บข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ประเมินผลการใช้ประโยชน์สัมพัทธ์ (Relative Usage) พบว่าหนังสือจะมีการใช้ลดลงตามลำดับอายุที่มากขึ้น และจะมีการใช้หนังสือที่พิมพ์ในประเทศสหรัฐอเมริกา และเป็นภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาอื่น ๆ อย่างไรก็ดี งานของ Jain ยังไม่ตีความเนื่องจากศึกษาหนังสือเพียงหมู่เดียว และใช้เวลาศึกษาล้น ๆ

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาการใช้ภายในเพื่อหาความสัมพันธ์กับการใช้ภายนอก ซึ่งพบว่ามีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง คืออยู่ในระหว่าง 0.8 - 0.9 เช่นงานของ McGrath และงานของ Domas ดังนั้นสถิติการยืมออกจึงสามารถชี้บอกจำนวนหนังสือที่ใช้ภายในห้องสมุดด้วย (จรรยา ไพโรจน์กุล 2523: 46)

3. การใช้แบบสอบถาม หรือสัมภาษณ์ เป็นการศึกษาผู้ใช้ (User Studies) เพื่อทราบถึงสภาพการใช้ต่าง ๆ ตลอดจนความต้องการของผู้ใช้ ปัญหาและข้อบกพร่องของการค้นหาหนังสือ เช่นค้นหาหนังสือที่ขึ้นไม่พบ มีแต่ในบัตรรายการ หรือหนังสือที่อยู่ในห้องสมุดไม่ตรงกับความต้องการ ซึ่งวิธีนี้ผู้ใช้จะต้องทำด้วยความระมัดระวังมาก เพราะคำตอบที่ได้รับอาจใช้ไม่ได้เนื่องจากมันกว้างไป ไม่ตรงประเด็น เช่นงานวิจัยของ Ashoor (1978: 4567-A) ซึ่งศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อทรัพยากรและบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 3 แห่ง ในประเทศซาอุดีอาระเบีย และ Rzasa และ Moriarty (1970: 403-409) ที่ศึกษาประเภทและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า ความต้องการใช้หนังสือและวัสดุอื่น ๆ แตกต่างกัน มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่คล้ายกัน คือ อาจารย์และนักศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความต้องการใช้วารสารวิชาการ และเอกสารเพื่อการวิจัยต่าง ๆ มากกว่านักศึกษาปริญญาตรี สำหรับหนังสือจองและหนังสืออ้างอิงเป็นที่ต้องการของผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท

4. วิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis) ในต่างประเทศการวิเคราะห์การอ้างอิงเป็นที่นิยมกันมากในหมู่บรรณารักษ์ และนักสนเทศในช่วง 50 ปีที่ผ่านมา สิ่งพิมพ์ที่นำมาวิเคราะห์มีต่าง ๆ กัน เช่น ตรีชนีวารสาร และสาระสังเขป บรรณานุกรม

และวารสารวิจารณ์ เป็นต้น สำหรับสิ่งพิมพ์ที่นักวิจารณ์นิยมนำมาวิเคราะห์การอ้างถึงมากที่สุดคือ วารสารในแขนงต่าง ๆ (Brittain and Line 1973: 80) ตัวอย่างเช่น ควินน์ (Quinn 1951, quoted in Broadus 1971: 236-242) ได้วิเคราะห์การอ้างถึงจากหนังสือสาขาสังคมวิทยาจำนวน 47 เล่ม ปรากฏว่าหนังสือได้รับการอ้างถึงมากที่สุดถึง 45%

จากการศึกษา เรื่องการใช้หนังสือในต่างประเทศ พอสรุปประเด็นสำคัญได้ คือ ข้อมูลการใช้ของห้องสมุดหลายแห่งที่บันทึกไว้ยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำ การใช้ในอดีตสามารถบอกถึงสภาพการใช้ในอนาคตได้ สิ่งพิมพ์ออกใหม่ ๆ ทันสมัยจะได้รับการใช้อย่างสม่ำเสมอ และมีการใช้สิ่งพิมพ์ภาษาต่างประเทศน้อย นอกจากนี้การใช้ภายในยังอยู่ในระดับเดียวกับ การยืมออก

#### งานวิจัยในประเทศไทย

สำหรับการศึกษาการใช้หนังสือในประเทศไทย มีผู้สนใจศึกษาการใช้ด้วยวิธีการต่าง ๆ กัน ซึ่งพอจะสรุปได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ

1. การศึกษาการใช้จากผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาลัย และห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดย ใช้แบบสอบถามกับผู้ใช้ ซึ่งได้แก่ คณาจารย์ นักศึกษา และนักวิจัย เพื่อทราบถึงประเภทของทรัพยากรหรือสาขาวิชาของหนังสือที่ผู้ใช้อัตองการ ปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการใช้ทรัพยากรหรือใช้หนังสือเพื่อการสอน และ/หรืองานวิจัย ได้แก่งานของ จารุพร สัทธาธิก (2515), ไพสิณ ไชยเสนะ (2516), นवलล่อ ไชยมงคล (2522), จินตนา กระแสชัย (2524), พะวงพิศ เทียนทิม (2524), วราภรณ์ ภูรัมย์ (2524), ลุจิตรา เฟื่องวรรณนะ (2524), ศรัววรรณ ยอดนิล (2526) และพูลลู่ช น้าลู่ณี (2527) ซึ่งพบว่า คณาจารย์ที่กำลังทำ หรือทำวิจัย ส่วนใหญ่ใช้หนังสือทั่วไปมาก และใช้โลดที่ค้นคว้าเล็กน้อย นอกจากนี้ ลุจิตรา เฟื่องวรรณนะ, ศรัววรรณ ยอดนิล และพูลลู่ช น้าลู่ณี ยังพบว่าคณาจารย์ส่วนใหญ่ใช้หนังสือภาษาต่างประเทศมากกว่าภาษาไทยในการทำวิจัย เขียนงานวิชาการ และประกอบการสอน ตลอดจนคณาจารย์ต้องการมีส่วนร่วมในการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรเข้าห้องสมุดด้วย สำหรับปัญหาการใช้ทรัพยากรของห้องสมุดแต่ละแห่งนั้นคล้ายคลึงกัน คือ จำนวนหนังสือที่ต้องการมีน้อย ไม่พอเพียง และที่มีอยู่ก็ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้



2. การวิเคราะห์การอ้างอิง เพื่อศึกษาประเภท ภาษา อายุ และลักษณะของเอกสารที่ได้รับการอ้างอิง รวมถึงรายชื่อวารสารที่ได้รับการอ้างอิงมากที่สุด ซึ่งอาจจะศึกษาโดยการนับจำนวนรายการที่อ้างอิง เช่นงานของชลธิชา ลุทธิรัตนกุล (2520) วิเคราะห์รายการเอกสารอ้างอิงในบทความวารสารห้องสมุด อารีย์ ชื่นวัฒนา (2524) วิเคราะห์การอ้างอิงของวิทยานิพนธ์สาขาบรรณารักษศาสตร์ที่มีขอบเขตเนื้อหาวิชา เกี่ยวกับห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดมหาวิทยาลัย พรพรรณ โพธิ์แก้ว (2526) วิเคราะห์การอ้างอิงของวิทยานิพนธ์สาขาประชากรศาสตร์ มุกดา ชื่อมาก (2526) วิเคราะห์การอ้างอิงในเอกสารวิจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร พรพรรณ เลาลักษณ์เลิศ (2528) ศึกษาการวิเคราะห์การอ้างอิงในเอกสารการสอนชุดวิชาบูรณาการของสาขาวิชาศึกษาคำศัพท์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่พบว่า เอกสารที่อ้างเป็นภาษาไทย และมีอายุไม่เกิน 5 ปี

นอกจากจะศึกษาการใช้จากแบบสอบถามผู้ใช้แล้ว งานวิจัยอีกหลายเรื่องยังใช้การวิเคราะห์การอ้างอิงศึกษาประกอบกันอีกด้วย เช่นงานของ จารุพร สัทธาธิก (2515) วิเคราะห์การอ้างอิงวิทยานิพนธ์ทางสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาคำศัพท์ จำนวน 150 เล่ม ไพสิน ไชยเสนะ (2516) ได้วิเคราะห์การอ้างอิงวิทยานิพนธ์การศึกษาจำนวน 260 เล่ม จิตรา ทับแสง (2518) วิเคราะห์การอ้างอิงที่ปรากฏในบรรณานุกรมวิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3 เล่ม เปรมวัลย์ วาริธร (2520) ได้วิเคราะห์การอ้างอิงสาขาเดียวกันแต่ต่างสถาบัน ได้แก่ วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กับของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 172 เล่ม

จากงานวิจัยที่ได้กล่าวมา จะเห็นว่าการศึกษาการใช้หนังสือในประเทศไทยส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาการใช้จากผู้ใช้ เพื่อจะทราบถึงประเภทของวัสดุ หรือหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการอย่างกว้าง ๆ ตลอดจนปัญหา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีต่อหนังสือในห้องสมุดแห่งนั้น ๆ ซึ่งผลออกมาคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกัน คือผู้ใช้ยังไม่มีความพอใจต่อหนังสือในห้องสมุดของตนทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ สำหรับการศึกษการใช้โดยตรงจากสถิติจ่าย-รับที่ห้องสมุดสดเก็บ หรือบันทึกการยืม-คืนที่บัตรหนังสือ หรือบัตรกำหนดสิ่ง เพื่อจะทราบว่าหนังสือในห้องสมุดมีการใช้มากน้อยเพียงใด ในสาขาวิชาใดบ้าง ตลอดจนศึกษารายละเอียดของอายุ และภาษาของหนังสือที่ใช้อย่างมีได้มีการศึกษามาก่อน ส่วนใหญ่จะศึกษาการใช้จากสถิติจ่าย-รับ



เพื่อประยุกต์มาดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่นการประเมินค่าหนังสือ ซึ่งส่งขาย  
 อังกฤษ (2524) ได้ประเมินค่าหนังสือหมวดกีฬาในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทร-  
 วิโรฒ ประสานมิตร โดยศึกษาข้อมูลการใช้จากบันทึกการยืมที่บัตรประจำหนังสือ หรือศึกษาการ  
 ใช้เปรียบเทียบกับการศึกษาของห้องสมุด เช่น งานของ นงนวล ล้ำชา (2514) ซึ่ง  
 ศึกษาการใช้หนังสือที่จัดหาเข้ามาในระยะเวลาดึงของห้องสมุดวิทยาลัยการศึกษ  
 ประสานมิตร เพื่อจะทราบว่าหนังสือที่จัดหาเข้ามานั้นมีการใช้อย่างไร เช่นเดียวกับ กุลวรา  
 อุพงษ์ไพโรจน์ (2528) ศึกษาการจัดหาและการใช้หนังสือ ณ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย  
 รามคำแหง เพื่อจะทราบว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ตลอดจนงานของ  
 จรรยา ไพโรจน์กุล (2523) ที่ศึกษาการใช้จากสถิติจ่าย-รับ เพื่อหาความสัมพันธ์กับการใช้  
 ภายในของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 แห่ง คือหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หอสมุด  
 กลางมหาวิทยาลัยศิลปากร และหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งพบว่า การใช้  
 หนังสือที่ยืมออกมีความสัมพันธ์กับการใช้ภายใน

จากที่ได้กล่าวมา จะเห็นว่าการศึกษาการใช้ในประเทศไทยโดยมากมีวัตถุประสงค์  
 เพื่อประเมินทรัพยากร (Weimers, et al. 1984: 70) ในห้องสมุดว่ามีจุดอ่อนอย่างไร  
 เพื่อจะได้นำไปแก้ไขปรับปรุงทรัพยากรที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น