

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาของปัญหา

การประเมินผลกล่าวได้ว่าเป็นขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่งของการทำงานและการบริหารงาน การประเมินผลงานห้องสมุดจะช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ อันจะช่วยให้การดำเนินงาน การปรับปรุงการทำงานของห้องสมุดมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ห้องสมุดจัดให้ด้วยความพึงพอใจในที่สุด

การประเมินผล เป็นการศึกษาถึงผลการปฏิบัติงานของห้องสมุด อันได้แก่ การศึกษาประสิทธิภาพของผลงานที่ปรากฏ ตลอดจนศึกษาค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการทำงานและประโยชน์ที่ได้รับ ตัวอย่างการศึกษาประสิทธิภาพของงาน เช่น การประเมินผลบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด การประเมินคู่มือช่วยค้น ตลอดจนการประเมินความพอใจของทรัพยากรที่ห้องสมุดจัดหา เป็นต้น ขณะนี้ปรากฏว่า ได้มีผู้สนใจศึกษาประเมินผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดในหลาย ๆ แนวทางด้วยกัน เช่น การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อทรัพยากรที่ห้องสมุดมีอยู่ โดยศึกษาว่าห้องสมุดมีเอกสารนั้นหรือไม่ ศึกษาถึงความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ วิธีการที่นิยมใช้ในการศึกษามี 2 วิธี วิธีแรกเป็นการศึกษาว่าเมื่อผู้ใช้มีความต้องการ ห้องสมุดมีเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการหรือไม่ การศึกษาดังกล่าวเป็นการทดสอบในสภาพการณ์ที่เลียนแบบสภาพการณ์จริงโดยไม่เป็นการรบกวนห้องสมุดที่ศึกษา ไม่ต้องขอความร่วมมือจากผู้ใช้ห้องสมุด กล่าวคือ ผู้วิจัย จะเลือกรายการอ้างอิงจากท้ายบทความ เพราะถือว่ารายการอ้างอิงนี้สามารถแสดงการใช้ และความต้องการของผู้ใช้ได้ โดยผู้วิจัยจะนำรายการเหล่านี้มาศึกษาดูว่าห้องสมุดมีเอกสารเหล่านั้นเพียงใด หากพบหรือไม่ อยู่ที่ใดของห้องสมุดในขณะที่กำลังศึกษา ถ้าอัตราการค้นพบเอกสารสูง แสดงว่าห้องสมุดนั้นมีประสิทธิภาพในการจัดเตรียมเอกสารไว้พร้อม เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้

วิธีการศึกษาอีกวิธีหนึ่ง เป็นการสอบถามจากผู้ใช้โดยตรง โดยให้ผู้ใช้ระบุความสำเร็จ และ/หรือความล้มเหลวที่ผู้ใช้ประสบจริงในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ ในช่วงเวลาการศึกษาที่กำหนด การศึกษาวิธีนี้ยังมุ่งค้นหาสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาเอกสารที่ต้องการได้

จากผลงานวิจัยที่ผ่านมาพบสาเหตุต่าง ๆ ของการที่ผู้ใช้ไม่สามารถหาเอกสารที่ต้องการได้ ว่า
 เนื่องจากความผิดพลาดที่เกิดจากตัวผู้ใช้เอง ได้แก่ ผู้ใช้ไม่รู้วิธีใช้ห้องสมุดและการใช้เครื่องมือ
 มีช่วยค้นหาหนังสือที่ต้องการ ผู้ใช้จัดบรรณานุกรมและเลข เรียกหนังสือผิดพลาดและไม่สมบูรณ์
 าลา และ/หรือเนื่องมาจากนโยบายและการทำงานของห้องสมุด เช่น การจัดหาทรัพยากรไม่
 เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือไว้ในครอบครอง เหมาะสมกับความ
 ต้องการใช้เอกสารของผู้ใช้ เป็นต้น

ผลที่ได้จากการศึกษาวิธีใดวิธีหนึ่งดังกล่าว จะช่วยให้ห้องสมุดทราบอัตราความสำเร็จ
 ของผู้ใช้ในการหาเอกสารที่ต้องการ ตลอดจนทราบสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาเอกสาร
 ผลที่ได้สามารถนำมาวางแผนแนวทางแก้ไขวิธีปฏิบัติงาน อันจะทำให้ผู้ใช้สามารถค้นพบเอกสารที่ตรง
 การได้มากขึ้น และทำให้อัตราความพึงพอใจของผู้ใช้ ที่ได้เอกสารที่ต้องการจากห้องสมุดสูงขึ้น
 ด้วย ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาถึงความพร้อมของห้องสมุดในการให้บริการหนังสือบนชั้น
 โดยศึกษาอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ ซึ่งเป็นนักศึกษาใน
 หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น นอกจากนี้ยังศึกษาถึงสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหา
 หนังสือของผู้ใช้ว่าเนื่องจากเหตุใด จากตัวผู้ใช้ หรือ จากการปฏิบัติงานของห้องสมุด การ
 วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ เพื่อศึกษาถึง

1. ความสำเร็จและความล้มเหลวของนักศึกษาในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ
2. สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของนักศึกษา
3. การจัดและดำเนินงานบริการหนังสือของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ เป็นผลอันเกิดจาก
 การจัดและดำเนินงานบริการหนังสือของห้องสมุด
2. ผู้ใช้สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการ ถ้ารู้วิธีใช้ห้องสมุด
3. ความสำเร็จและความล้มเหลวในการ ค้นหาหนังสือที่ต้องการ มีสาเหตุจากตัวผู้
 ใช้ (ได้แก่ การรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด และการใช้เครื่องมือช่วยค้น)

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงความพร้อมของห้องสมุดในการให้บริการหนังสือบนชั้น โดยวัด
 อัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการจากผู้ใช้ ซึ่งเป็นนักศึกษาที่เข้า

ใช้ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาคต้นปีการศึกษา 2526 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะ การค้นหาหนังสือที่ต้องการ เท่านั้น ไม่รวมการค้นหาวารสาร การค้นหาหนังสืออ้างอิง และวัสดุอื่น ๆ ในห้องสมุด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมของห้องสมุดในการมีเอกสารที่ต้องการ เพื่อตอบสนองผู้ใช้ที่มีความต้องการใช้เอกสาร
2. สํารวจสถิติผู้เข้าใช้ห้องสมุด เพื่อเลือกกลุ่มช่วงระยะที่มีการใช้สูงสุด และเพื่อนำมาใช้เป็นช่วงเวลาส่งแบบสอบถาม รวบรวมข้อมูล
3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้ว ถามนักศึกษาที่เข้ามาค้นหาหนังสือที่ต้องการในห้องอ่านหนังสือภาษาไทยและห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษ ของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในเดือน กรกฎาคม และ สิงหาคม ของภาคต้นปีการศึกษา 2526 โดยกำหนดส่งแบบสอบถามในช่วงเช้าและช่วงบ่าย ช่วงละ 1 ชั่วโมง ในเวลาราชการ ของวันที่เปิดให้บริการ ในกรณีที่พบว่าผู้ใช้ประสบความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการมีการติดตามผลของการค้น เอกสารแต่ละรายการ เพื่อค้นหาสาเหตุในทันที โดยใช้แบบฟอร์มที่กำหนดขึ้น
4. ศึกษานโยบาย รวมทั้งการจัดและการดำเนินงานบริการหนังสือ โดยสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์ฝ่ายงานพัฒนาทรัพยากร และบรรณารักษ์ฝ่ายงานบริการผู้อ่าน
5. นำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณมา อันได้แก่ การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
6. สรุปผลการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะแก่งานบริการผู้อ่าน ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและให้บริการหนังสือต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะให้ประโยชน์หลายประการ กล่าวคือ

1. ทำให้ทราบถึงสาเหตุต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้
2. ถ้าสาเหตุของการค้นหาหนังสือไม่พบเกิดจากตัวผู้ใช้ จะได้เสนอแนะวิธีปรับปรุงตัวผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง

3. ถ้าสาเหตุของการค้นหาหนังสือไม่พบ เกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุด ผู้บริหารจะได้พิจารณาหาแนวทางปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

4. จากอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่เกิดขึ้น ห้องสมุดจะได้หาแนวทางเพิ่มอัตราความสำเร็จในการค้นหาหนังสือได้พบให้แก่ผู้ใช้สูงขึ้น และลดอัตราความล้มเหลวที่ผู้ใช้ประสบลง อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการหนังสือของห้องสมุดในที่สุด

คำอธิบายศัพท์

Availability หมายถึง การที่ห้องสมุดมีหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการในขณะที่ผู้ใช้มีความต้องการ

นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. การจัดและดำเนินงานบริการหนังสือ ในงานวิจัยนี้มีความหมายที่ครอบคลุมถึงการจัดหาทรัพยากรในห้องสมุด และดำเนินการให้บริการหนังสือแก่ผู้ใช้ อันได้แก่ บริการให้ยืม บริการหนังสือสำรอง และการจัดเรียงหนังสือขึ้นชั้น การทวงหนังสือเกินกำหนด การซ่อม และการเย็บเล่มหนังสือ

2. ความสำเร็จ หมายถึง การที่ผู้ใช้สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการจากห้องสมุดเมื่อมีความต้องการ

3. ความล้มเหลว หมายถึง การที่ผู้ใช้ไม่สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการจากห้องสมุดเมื่อมีความต้องการ

สำหรับรายละเอียดของวิธานิพนธ์ที่ได้นำเสนอต่อจากนี้ มีดังนี้ คือ

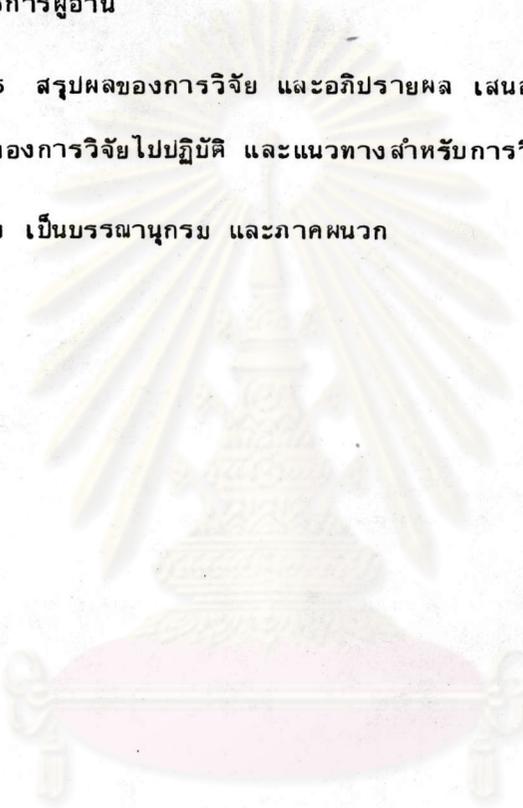
บทที่ 2 เกี่ยวกับความสำคัญของการประเมินผลของห้องสมุด วิธีการประเมินผล และเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผล การประเมินผลการจัดและการให้บริการหนังสือของห้องสมุด การศึกษาความพร้อมของห้องสมุดในการให้บริการวัสดุที่ผู้ใช้ต้องการ จากการศึกษาว่าห้องสมุดมีเอกสารที่ต้องการในขณะที่ผู้ใช้มีความต้องการ และการศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการพร้อมทั้งการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากนั้นเป็นการจัดและดำเนินงานบริการหนังสือของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทที่ 3 เสนอวิธีดำเนินการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แนวเหตุผลและตัวแปรที่เกี่ยวข้อง วิธีวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การรวบรวมข้อมูล และวิธีวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล และผลของการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่องอัตราความสำเร็จในการค้นพบหนังสือที่ต้องการ รวมทั้งสภาพที่พบหนังสือ วัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือที่ค้นพบแต่ละเล่มของผู้ตอบ และการใช้หนังสือนั้นว่าใช้ภายในหรือภายนอกห้องสมุด ความล้มเหลวของผู้ตอบในการค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ วิธีค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในห้องสมุดและทัศนคติของผู้ใช้ต่อระเบียบการยืมของห้องสมุด บรรณารักษ์ และการปฏิบัติหน้าที่ของบรรณารักษ์งานบริการผู้อ่าน

บทที่ 5 สรุปผลของการวิจัย และอภิปรายผล เสนอข้อจำกัดในการวิจัย ข้อเสนอแนะในการนำผลของการวิจัยไปปฏิบัติ และแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

สุดท้าย เป็นบรรณานุกรม และภาคผนวก



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย