



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ห้องสมุดมีพัฒนาการมาเป็นเวลานาน และเมื่อวิทยาการมีความเจริญก้าวหน้า ห้องสมุดก็ยังมีบทบาทสำคัญอยู่ในสังคมมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดเป็นเสมือนศูนย์กลางในการถ่ายทอดเรื่องราวและความรู้จากอดีตสู่ปัจจุบัน ทำให้มนุษย์สามารถติดตามความเจริญก้าวหน้า ทั้งในด้านสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว ห้องสมุดยังเป็นสถาบันที่สามารถช่วยมนุษย์ในการพัฒนาด้านสติปัญญาของแต่ละบุคคลอันจะนำไปสู่การพัฒนาสังคม โดยส่วนรวมได้ต่อไป

ห้องสมุดมีหลายประเภทด้วยกัน แต่ละประเภทต่างมีวัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงห้องสมุดในระดับมหาวิทยาลัยจะเห็นได้ว่า ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญต่อการเรียนการสอนมาก โดยเฉพาะการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยในปัจจุบัน มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักค้นคว้าด้วยตนเอง เป็นสำคัญ รวมทั้งมีการแสดงความคิดเห็น โดยจัดอภิปราย สัมมนา หรือแบบอื่น ๆ (นวนิตย์ อินทรามะ 2521: 18-20) ดังนั้น ห้องสมุดจึงมีความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้าในมหาวิทยาลัยทุกแห่งเป็นอย่างยิ่ง ตามที่กล่าวกันเสมอว่า "ห้องสมุด คือ หัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย" (สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ 2521: 64)

ห้องสมุดจะมีบทบาทสำคัญต่อการเรียนการสอนดังที่กล่าวข้างต้นได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดไว้บริการว่าสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดได้มากน้อยเพียงใด ดังที่ Hannabus (1983: 413) กล่าวว่า "คุณค่าของห้องสมุดและการบริการข่าวสารต่าง ๆ จะขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด"

การที่ผู้บริหารห้องสมุดแต่ละแห่งจะเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดของตนได้อย่างถูกต้องนั้น ผู้บริหารทุกคนไม่ควรด่วนสรุปเอาเองว่าทรัพยากรห้องสมุดของตนสนองความต้องการของผู้ใช้แล้ว การพิจารณาตัดสินควรจะประเมินจากการกระทำระหว่างผู้ใช้ทรัพยากรและระบบซึ่งห้องสมุดได้จัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้วัสดุการอ่านของห้องสมุดนั้น ๆ (นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ 2528: 79) ซึ่ง White (1985: 70-71) มีความเห็นทำนองเดียวกันนี้ว่า การพิจารณาตัดสินความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ห้องสมุดและบรรณารักษ์ พร้อมกันนี้ก็จะส่งผลให้บรรณารักษ์ทราบได้ด้วยว่าตนปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดจึงควรจัดบริการ ปรับปรุง และประเมินคุณภาพของการบริการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมโปรแกรมการศึกษาของสถาบัน ตลอดจนการใช้ห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างเต็มที่ (ทพวงมหาวิทยาลัย 2529: 6; Association of College and Research Libraries 1985: 241-252)

เนื่องจากการเรียนการสอนในคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์ที่จะผลิตบัณฑิตที่เป็นนักวิชาการ มีความรู้ลึกซึ้งในสาขาใดสาขาหนึ่ง หรือมีความรู้มากกว่าหนึ่งสาขา สามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพตามความถนัดและสนองความต้องการของสังคมได้ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะอักษรศาสตร์ 2527: 1) จึงนับเป็นการศึกษาที่ทำให้บัณฑิตจำเป็นต้องอ่านและค้นคว้าโดยใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ มากและกว้างขวางสาขาหนึ่ง แต่จากสถิติผู้ใช้ห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปรากฏว่าในปีการศึกษา 2527 มีนิสิตระดับปริญญาตรีเข้าอ่านหนังสือในห้องสมุดปีละประมาณ 53,081 คน (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะอักษรศาสตร์, งานห้องสมุดและห้องปฏิบัติการ-ทางภาษา 2529: ไม่ปรากฏเลขหน้า) โดยเฉลี่ยแล้วจะมีนิสิตเข้าใช้เดือนละประมาณ 4,400 คน หรือวันละประมาณ 200 คน ซึ่งเป็นจำนวนไม่มากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนิสิตทั้งคณะซึ่งมีประมาณ 900 คน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดยังไม่สามารถสนองความต้องการของนิสิตได้เพียงพอ และอาจทำให้นิสิตบางคนไม่เข้าใช้ห้องสมุดแห่งนี้มากนัก จึงควรมีการศึกษาถึงความต้องการด้านการให้บริการห้องสมุดอย่างยิ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการจัดบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด ความถี่ในการใช้ห้องสมุด การใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด และตัวแปรอื่น ๆ
2. ศึกษาความต้องการของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการของห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมทั้งบริการที่นิสิตต้องการให้ห้องสมุดจัดเพิ่มขึ้น
3. ศึกษาปัญหาต่าง ๆ ในการใช้บริการของห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ฐานะชั้นปี เป็นตัวแปรที่ทำให้นิสิตมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด ความถี่ในการใช้ห้องสมุด การใช้บริการต่าง ๆ แตกต่างกัน
2. สาขาวิชาที่นิสิตเลือกเรียนเป็นวิชาเอก เป็นตัวแปรที่ทำให้นิสิตมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด ความถี่ในการใช้ห้องสมุด การใช้บริการต่าง ๆ แตกต่างกัน
3. นิสิตส่วนมากมีความต้องการในบริการยืมหนังสือ
4. นิสิตส่วนมากมีความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ในปัจจุบัน
5. ปัญหาสำคัญในการใช้บริการห้องสมุดของนิสิต คือ การค้นหาสิ่งที่ต้องการไม่พบ ซึ่งมีส่วนทำให้นิสิตไม่เข้าใช้ห้องสมุด

ตัวแปรของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1. ฐานะชั้นปี ได้แก่ นิสิตฐานะชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4

2. สาขาวิชาที่นิสิตเลือกเรียนเป็นวิชาเอก ได้แก่ สาขาวิชาภาษาไทย ภาษา-
อังกฤษ ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ บรรณารักษศาสตร์ ปรัชญา ศิลปการละคร ภาษา-
บาลี-สันสกฤต ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาสเปน และ
ภาษาอิตาเลียน

ตัวแปรตาม

1. การใช้ห้องสมุด ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด ความถี่ในการใช้
ห้องสมุด การใช้บริการต่าง ๆ
2. ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด
3. ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์-
มหาวิทยาลัย ตลอดจนความต้องการและปัญหาในการใช้บริการของนิสิตคณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2529 จำนวน 464 คน ซึ่งคิดเป็น
ร้อยละ 50 ของนิสิตฐานะชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาเอกสาร สิ่งพิมพ์ และสัมภาษณ์บรรณารักษ์ เกี่ยวกับเรื่องห้องสมุด
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตลอดจนศึกษาเรื่องบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด
ปรัชญาการให้บริการ จากสิ่งพิมพ์และงานวิจัยต่าง ๆ
2. รวบรวมข้อมูลการใช้บริการห้องสมุด ความต้องการ และปัญหาในการใช้บริการ
ห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยสร้างแบบสอบถาม ซึ่งคำถามต่าง ๆ จะ
มีทั้งที่กำหนดคำตอบให้ คำถามที่ตอบได้อย่างเสรี และคำถามที่ตอบตามลำดับชั้นการประมาณค่า
ส่วนประเด็นที่ถามจะครอบคลุมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบ สภาพการใช้ห้องสมุด
ความต้องการในบริการต่าง ๆ รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการ

3. ทดสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นกับนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในอัตราส่วนร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากรที่มีได้ใช้ศึกษา จำนวน 24 คน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่แก้ไขแล้วจากนิสิตคณะอักษรศาสตร์ ฐานะชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 จำนวน 464 คน

5. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และทดสอบสมมติฐานของการวิจัยด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าโคสแควร์ ค่าเอฟ และค่าเซฟเฟ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences-SPSS)

6. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบสภาพการใช้ห้องสมุดของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ทำให้ทราบความต้องการของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการของห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมทั้งบริการที่นิสิตต้องการให้ห้องสมุดจัดเพิ่มขึ้น
3. ทำให้ทราบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. เป็นแนวทางในการจัดบริการและดำเนินงานห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น

คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

นิสิต หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรี ฐานะชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2529

บริการห้องสมุด หมายถึง งานที่ห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของนิสิตในการค้นคว้า เช่น บริการจ่าย-รับ (หรือบริการยืมหนังสือ) บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการหนังสือจอง บริการหนังสือสำรอง บริการหนังสืออ่านนอกเวลา บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ อาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ บุคลากร และระเบียบการใช้ห้องสมุด ซึ่งทางห้องสมุดได้จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด