

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จุดมุ่งหมายของการวิจัยเรื่องนี้คือ เพื่อสำรวจสภาพการณ์และศึกษาปัญหาต่าง ๆ ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยจำนวน ๘ แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล ห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากร และห้องสมุดสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และจากการวิจัยเรื่องนี้ทำให้ทราบรายละเอียดต่าง ๆ ซึ่งจะสรุปได้เป็นหัวข้อดังนี้คือ

๑. สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่ใดทำการศึกษาและวิจัยนี้ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแตกต่างกันออกไป ซึ่งเมื่อนำมาประมวลกันแล้วมีอยู่ ๑๐ ประเภทคือ ตู้บัตรรายการหนังสืออ้างอิง วรรณิวารสารภาษาไทย และวรรณิวารสารภาษาอังกฤษที่มีอยู่ในห้องสมุด วรรณิจุดสารและกฤตภาคภาษาไทยและภาษาอังกฤษ การจัดหนังสืออ้างอิงไวบนชั้นเปิด (Open Shelves) การจัดจุดสารและกฤตภาคเรียงตามลำดับหัวเรื่อง (Subject Heading) โทรทัศน์ เครื่องถ่ายเอกสาร และที่นั่งสำหรับค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิง สำหรับที่นั่งค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่ใดทำการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ทุกแห่งยังมีปริมาณน้อยเกินไป คือโดยเฉลี่ยแล้วมีจำนวน ๑ ที่นั่งต่อผู้ใช้ห้องสมุด ๒๕.๓๓ คน หรือประมาณ ๒๖ คน (จากตารางที่ ๑๑)

๒. หนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงที่ใช้ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

จากผลการวิจัยในเรื่องนี้ได้พบว่าปริมาณของหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยส่วนรวม จำนวน ๑ หน่วย สำหรับผู้ใช้ห้องสมุด โดยเฉลี่ย ๒.๔๘ หรือประมาณ ๓ คน และจำนวนวารสาร ๑ รายการ (Title) ต่อผู้ใช้ห้องสมุดโดยเฉลี่ย ๑๑.๒๕ หรือประมาณ ๑๒ คน และจากการสำรวจความต้องการหนังสืออ้างอิงของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยปรากฏผลว่า ยังมีปริมาณไม่เพียงพอสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดอยู่มาก และหนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ในระยะเวลาตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๙๖๐-๑๙๖๕ มีปริมาณมากที่สุดถึงร้อยละ ๓๔.๐๘

การจัดหนังสืออ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยส่วนใหญ่ใช้ระบบทศนิยมของคิวดี (Dewey Decimal Classification) มีจำนวนถึงร้อยละ ๕๐.๐๐ ระบบจัดหมู่ที่มีใช้มากเป็นอันดับรองลงมา คือระบบรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification) การจัดหมู่หนังสืออ้างอิงเป็นระบบเกี่ยวกับการจัดหนังสือประเภทอื่น ๆ ของห้องสมุด สำหรับการจัดวัสดุอ้างอิงนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ใดทำการศึกษาและวิจัยทุกแห่งแยกเก็บตามประเภทของวัสดุ

ในการสำรวจปริมาณหนังสืออ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อันได้แก่คณาจารย์และนิสิต นักศึกษา ต่างมีความเห็นตรงกันเป็นส่วนใหญ่ว่า ยังมีปริมาณไม่พอใช้คนกว่าในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจะได้จัดหามาเพิ่มเติมอีก และสำหรับในแง่ความคิดเห็นของบรรดาระกษะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านักปรากฏผลเป็นเช่นเดียวกันว่า หนังสืออ้างอิงยังมีไม่พอใช้

๓. ลักษณะของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ได้จัดทำกันในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ซึ่งได้ทำการศึกษาและวิจัยนี้ นำมาประมวลได้เป็น ๑๒ ประเภทด้วยกันคือ

- บริการตอบคำถามในห้องสมุด
- บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์
- บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์
- ช่วยการค้นคว้ารวบรวมบรรณานุกรมเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ
- ช่วยการค้นคว้ารวบรวมบรรณานุกรมเพื่อการวิจัย
- สอนวิธีการใช้ห้องสมุดอย่างไม่เป็นทางการ
- สอนวิธีการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการในชั้นเรียน
- ช่วยการแปล หรืออธิบายที่ความหมายคำศัพท์ ข้อความต่าง ๆ
- ทำสาระสังเขปหรือย่อเรื่อง
- ทำครุฑนวารสาร เฉพาะวิชา
- บริการถ่ายเอกสาร

ประเภทของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่คณาจารย์ส่วนใหญ่ตอบว่าใช้บ่อยครั้งที่สุด ได้แก่ บริการตอบคำถามในห้องสมุด และนิสิตนักศึกษาลูกส่วนใหญ่ตอบว่าใช้บริการช่วยการค้นคว้าบ่อยครั้งที่สุด (ตารางที่ ๓๒ และตารางที่ ๓๓)

จำนวนชั่วโมง เปิดทำการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย จากการสำรวจปรากฏว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยเฉลี่ย ๕๓.๐๐ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีจำนวนชั่วโมงในการเปิดบริการฯ มากที่สุดถึง ๘๓.๓๐ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ดูตารางที่ ๒๔)

๔. ปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้พบว่าปริมาณของผู้ใช้บริการตอบคำถามและ

ช่วยการค้นคว้า ซึ่งเป็นอาจารย์ มีปริมาณร้อยละ ๑.๓๓ ต่อวัน และเป็นนิสิต นักศึกษา มีปริมาณร้อยละ ๐.๒๓ ต่อวัน (ตารางที่ ๒๗ และ ๒๘) ซึ่งในจำนวนนี้นิสิต นักศึกษา ปริญญาตรี (Undergraduates) เป็นผู้ที่ใช้บริการฯ มากที่สุดเป็นอันดับที่ ๑ (ตารางที่ ๒๘)

ความพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฯ นั้น ปรากฏว่าคณาจารย์ส่วนใหญ่เป็นจำนวนร้อยละ ๕๐.๐๐ และนิสิต นักศึกษา ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ มีความเห็นว่าการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน (ตารางที่ ๒๕ และตารางที่ ๒๖)

จำนวนชั่วโมง เปิดทำการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย จากการสำรวจปรากฏว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีจำนวนชั่วโมง เปิดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยเฉลี่ย ๕๓.๐๐ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีจำนวนชั่วโมงในการ เปิดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุดถึง ๘๓.๓๐ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ตารางที่ ๒๔)

๕. ปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้พบว่า ผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าซึ่งเป็นอาจารย์ ใช้บริการฯ โดยเฉลี่ยวันละประมาณ ๕๐ คน และนิสิต นักศึกษา ใช้บริการฯ โดยเฉลี่ยวันละ ๒๗๐ คน ซึ่งในจำนวนนี้นิสิต นักศึกษาปริญญาตรี (Undergraduates) เป็นผู้ที่ใช้บริการฯ มากที่สุดเป็นอันดับ ๑ (ตารางที่ ๒๘)

ความพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยนั้น จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฯ ปรากฏว่าคณาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ในระดับปานกลาง คือพอใช้ได้ และนิสิต นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๒๕ และตารางที่ ๒๖)

๖. ปัญหาของผู้ให้บริการตอบคำถามและรายการکنکواของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ในประเทศไทย

ในด้านเกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการตอบคำถามและ
รายการکنکوا อาจารย์และนิสิต นักศึกษา ส่วนใหญ่มีปัญหาตรงกันในเรื่องระยะทางไกล
มีมากที่สุด ส่วนปัญหาที่มีมากรองลงมาคือ เรื่องแสงสว่างไม่เพียงพอ อากาศร้อนอบอ้าว
และที่นั่งสำหรับکنکواมีจำนวนน้อยไปไม่พอใช้ (ตารางที่ ๓๔ และตารางที่ ๓๕)

ในด้านเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิง อาจารย์และนิสิต นักศึกษา ผู้ใ้
บริการตอบคำถามและรายการکنکواของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่ได้ทำการศึกษาและ
วิจัยครั้งนี้ มีปัญหาพอจะประมวลได้คือ หนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงในแขนงวิชาที่ต้องการ
ใ้ยังมีจำนวนน้อย ไม่พอใช้ ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญอันดับแรกที่อาจารย์และนิสิต นักศึกษา
มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ประสบมากที่สุด นอกจากนี้ก็ปัญหาในเรื่องหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิง
ิงที่มีในห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่ทันสมัย ก็อปที่ผลิตหรือปีที่พิมพ์เก่าเกินไปมีมาก และปัญหา
เกี่ยวกับเรื่องหนังสืออ้างอิงซ้ำรุมมาก ทำให้ไม่สะดวกในการใ้ที่มีอยู่บ้างเป็นส่วนน้อย
(ตารางที่ ๓๖ และตารางที่ ๓๗)

ในด้านเกี่ยวกับความไม่สะดวกในการใ้บริการตอบคำถามและรายการکنکوا
ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีปัญหาซึ่งนำมาประมวลได้ดังนี้คือ

๑. ช่วงเวลาที่ใ้บริการตอบคำถามและรายการکنکواของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ดัย อาจารย์รวมทุกมหาวิทยาลัยที่ได้ทำการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นจำนวน ๕.๕๕%
มีความเห็นว่าช่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยใ้บริการตอบคำถามและรายการکنکวา
น้อยเกินไป และเมื่อปัญหาตามสถาบันก็ได้พบว่าอาจารย์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ได้
ตอบว่ามีปัญหามากที่สุด มีจำนวนถึง ๗๗.๒๘% อาจารย์ของสถาบันมีมติพัฒนบริหารศาสตร์
และอาจารย์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ก็เช่นเดียวกันที่ต้องประสบกับปัญหานี้มากที่สุด มี
จำนวนถึง ๖๖.๖% และ ๕๓.๑๓% ตามลำดับ (ตารางที่ ๓๘)

สำหรับนิสิต นักศึกษา รวมทุกมหาวิทยาลัยที่ได้ทำการศึกษาและวิจัยนี้ ซึ่งประสบ
กับปัญหานี้ มีจำนวนถึง ๔๕.๘๔% นิสิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่พบกับปัญหานี้มีจำนวนมาก

ที่สุดถึง ๖๖.๕๖% รองลงมาคือนักศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นจำนวน ๒๓.๖๐% (ตารางที่ ๓๕)

๒. ชั่วโมงที่สอน หรือชั่วโมงศึกษาในชั้นเรียนต่อสัปดาห์ ซึ่งมีมาก ทำให้เป็นอุปสรรคในการที่จะมาให้บริการของหอสมุด ซึ่งจากการวิจัยได้พบว่าคณาจารย์รวมทุกมหาวิทยาลัยมีปัญหาที่ ๑๗.๐๕% และเมื่อแยกตามสถาบันแล้วปรากฏผลว่าคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีปัญหาที่มากที่สุดถึง ๓๘.๑๐%

นิสิตนักศึกษารวมทุกมหาวิทยาลัยที่มีปัญหานี้มีจำนวน ๑๓.๕๔% และนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลที่ประสบกับปัญหานี้มีมากที่สุดเป็นจำนวนถึง ๓๗.๔๓%

๓. อุปสรรคสำหรับให้ความสะดวกในการค้นคว้า เช่นกรณีต่าง ๆ เป็นต้น มีจำนวนน้อยเกินไปไม่พอใช้ คณาจารย์โดยส่วนรวมของทุกมหาวิทยาลัยที่ประสบกับปัญหานี้มีจำนวน ๕.๕๐% คณาจารย์ของสถาบันที่ประสบกับปัญหานี้มากที่สุดคือมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีจำนวน ๒๑.๕๐% รองลงมาคือคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีจำนวน ๑๖.๐๗%

นิสิต นักศึกษารวมของทุกมหาวิทยาลัยที่ประสบกับปัญหานี้ มีจำนวน ๘.๔๓% และนิสิต นักศึกษาของสถาบันที่ประสบกับปัญหานี้มากที่สุดคือมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นจำนวน ๓๑.๒๑% รองลงมาคือนิสิตของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน ๒๕.๕๕%

๔. การเรียงลำดับของหนังสือบนชั้นหนังสือสับสน มีปริมาณของคณาจารย์รวมของทุกมหาวิทยาลัยที่ได้ศึกษาและวิจัยนี้ ซึ่งประสบกับปัญหานี้ ๑๑.๑๔% คณาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ประสบกับปัญหานี้มากที่สุด มีจำนวนถึง ๕๐.๐๐%

จำนวนนิสิตนักศึกษารวมของทุกมหาวิทยาลัยที่ได้ศึกษาและวิจัยนี้ ประสบกับปัญหานี้ มี ๑๗.๗๕% และนิสิตของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีปัญหานี้ มีมากที่สุด เป็นจำนวน ๕๕.๑๔% รองลงมาคือนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ๓๖.๗๕% และนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ๑๕.๑๔%

๕. มีเสียงรบกวนจากภายนอกหอสมุดมากไป รบกวนสมาธิในการค้นคว้า เป็นปัญหาส่วนน้อยที่คณาจารย์รวมของทุกมหาวิทยาลัยที่ได้ศึกษาและวิจัยนี้ประสบคือ มีจำนวนเพียง ๒.๗๓% แต่คณาจารย์ของสถาบันที่มีปัญหาในเรื่องนี้มากที่สุดถึง ๓๘.๗๐% คือคณาจารย์

ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

สำหรับนิสิต นักศึกษารวมของทุกมหาวิทยาลัยที่ได้ศึกษาและวิจัยนี้ก็เขาเกี่ยวข้องกับคณาจารย์ คือประสบปัญหาในเรื่องนี้น้อยที่สุด เป็นจำนวนเพียง ๒.๓๓% และนักกีฬาของมหาวิทยาลัยศิลปากรมีปัญหาในเรื่องนี้มากที่สุดถึง ๓๘.๘๘%

๘. ปัญหาในการดำเนินการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ซึ่งได้สำรวจจากความคิดเห็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง ๘ แห่งดังกล่าวมาแล้ว มีปัญหาในการดำเนินการบริการฯ รวมเป็น ๔ หมวดใหญ่ด้วยกันคือ

๘.๑ เกี่ยวกับเรื่องสถานที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย มีปัญหาในเรื่องเนื้อที่คับแคบ ระบบการถ่ายเทอากาศไม่ดี มีเสียงรบกวนสมาธิจากภายนอกห้องสมุดมากเกินไป มีที่นั่งสำหรับค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิงน้อยเกินไป และปัญหาในเรื่องระยะทางไกลจากอาคารเรียน หรืออาคารที่ทำงานมาก ทำให้มาติดต่อใช้บริการฯ ไม่สะดวก ซึ่งเป็นปัญหาที่ผู้ใช้ห้องสมุดประสบมาก คือคณาจารย์ตอบว่ามีปัญหาในเรื่องระยะทางไกลนี้ ๓๑.๖๐% และนิสิตนักศึกษาตอบว่ามีปัญหานี้เช่นกันถึง ๘๖.๘๐% ส่วนปัญหาเกี่ยวกับสถานที่บริการฯ ที่ผู้ใช้ห้องสมุดมีปัญหามากที่สุดคือ ความไม่สะดวกในเรื่องที่นั่งสำหรับค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิงมีน้อยเกินไป คณาจารย์ตอบว่ามีปัญหาในเรื่องนี้ถึง ๕๐.๐๐% และนิสิต นักศึกษาตอบว่ามีปัญหานี้ ๓๖.๐๓%

๘.๒ เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิง และวัสดุอ้างอิง ที่มีใช้ในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย มีปัญหาในเรื่องไม่เพียงพอใช้ในการค้นคว้ามากที่สุดถึง ๑๐๐% นอกจากนี้ก็เป็นปัญหาในเรื่องข้อมูลไม่ทันสมัย ก็คือที่ผลิตหรือปีที่พิมพ์ออกมานั้นเก่าไป

๘.๓ เกี่ยวกับบุคคลากรผู้ทำหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่เป็นจำนวนถึง ๗๕.๐๐% มีปัญหาว่าจำนวนบุคคลากรผู้ทำหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่ามีน้อย ไม่เพียงพอที่จะให้ความสะดวกในการบริการแก่

ผู้ให้

๕.๔ เกี่ยวกับผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ประสบกับปัญหาว่าผู้ให้ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่เข้าใจวิธีใช้ห้องสมุด มีจำนวนเพียง ๒๕.๐๐% และห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ไม่ประสบปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเลย มีจำนวนถึง ๗๕.๐๐% (ตารางที่ ๔๐)

๕. ความคิดเห็นของคณาจารย์และนิสิตนักศึกษาในการที่จะให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ตารางที่ ๔๑ และตารางที่ ๔๒)

คณาจารย์และนิสิตนักศึกษานักศึกษาผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ได้แสดงความคิดเห็นในการที่จะให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ดังนี้คือ

- ๕.๑ ให้จัดเนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้าเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ
- ๕.๒ ขยายเวลาในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออกไปอีก
- ๕.๓ จัดที่นั่งสำหรับใช้ในการค้นคว้าเพิ่มขึ้นให้เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ
- ๕.๔ จัดหาหนังสืออ้างอิง เฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น
- ๕.๕ จัดหนังสืออ้างอิงไว้บนชั้นเปิด
- ๕.๖ จัดทำอุปกรณ์สำหรับให้ความสะดวกในการค้นคว้า เช่นครุภัณฑ์ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น
- ๕.๗ จัดทำบรรณานุกรมหนังสือใหม่ เรียงตามหมวดวิชา แจกให้แก่ผู้ให้ห้องสมุดที่มีความต้องการ
- ๕.๘ จัดบริการถ่ายเอกสารตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ

คณาจารย์และนิสิต นักศึกษาของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่ได้ทำการศึกษาและวิจัย ส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันในเรื่องที่จะให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขยายเวลาในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออกไปอีก ซึ่งทั้ง ๒ ประการนี้มีปริมาณความต้องการสูงมากกว่าประการอื่น

ข้อเสนอแนะโดยทั่วไป

จากผลการวิจัยพอจะสรุปได้ว่า ความคิดเห็น ทักษะคติต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ต่างมีความเข้าใจและมีความต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ากันเป็นส่วนใหญ่ สำหรับปัญหาอันควรจะได้รับ ความสนใจจากผู้เกี่ยวข้อง และนำมาเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ปัญหาค้นสถานที่

๑. สถานที่ตั้งของห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรอยู่ในที่ซึ่งคณาจารย์และนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่จะมาใช้บริการของห้องสมุดได้โดยสะดวก

๒. ควรจัดให้มีอุปกรณ์สำหรับให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้ห้องสมุดบางตามสมควร เช่น มีแสงสว่างเพียงพอ มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารห้องสมุด ทำให้ไม่ร้อนอบอ้าว และถ้าสามารถจะทำได้ควรติดเครื่องปรับอากาศภายในอาคารด้วย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการช่วยรักษาสภาพของหนังสือ และขจัดปัญหาเสียงรบกวนจากภายนอกห้องสมุดได้อย่างดี

๓. จัดที่นั่งสำหรับคนควาในหนังสืออ้างอิงให้เพียงพอับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งอาจทำได้โดยพิจารณาจากปริมาณของผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งเข้าใช้หนังสืออ้างอิง โดยเฉลี่ยในวันหนึ่ง ๆ

๔. จัดที่นั่งสำหรับคนควาเฉพาะบุคคล (Study carrel) สำหรับนิสิต นักศึกษา ระดับปริญญาโท และคณาจารย์ แยกไว้ต่างหาก เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทำการค้นคว้า และวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาในคานหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิง

๑. ในการจัดหาหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิง ควรคำนึงถึงความต้องการตามหลักสูตรการศึกษาในสถาบัน คำนึงถึงคุณภาพ ความทันสมัย และควรพิจารณาจัดหาหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงที่ให้ความรู้ในเรื่องทั่ว ๆ ไปด้วย

๒. พยายามจัดทำอุปกรณ์มือสำหรับให้ความสะดวกในการค้นคว้าเรื่องต่าง ๆ

เช่น วรรณกรรมสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และบรรณานุกรม เป็นต้น ให้พอเพียงที่จะสนองความต้องการของผู้ใช้ของสมุดส่วนใหญ่ได้

๓. ควรมีการร่วมมือกันกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น หรือห้องสมุดของสถาบันอื่นที่มีแนวโน้มในการบริการในวิชาเฉพาะ ซึ่งเกี่ยวข้องกับหลักสูตรการศึกษาและการวิจัยในมหาวิทยาลัย การร่วมมือนี้อาจเป็นโดยการจัดทำบัตรหนังสือหรือวารสาร หรือจัดทำบรรณานุกรมหนังสือใหม่ สิ่งพิมพ์ใหม่ ที่ได้รับเข้าห้องสมุด ส่งไปแลกเปลี่ยนกัน เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์แหล่งวัสดุสำหรับคนกว่าให้ทราบ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary-Loan)

๔. ควรจัดทำบัตรรายการหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงทุกชิ้นเรียงรวมไว้ในตู้บัตรรายการใหญ่ และมีตู้บัตรรายการหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงจัดแยกไว้ในห้องหนังสืออ้างอิงด้วย เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นคว้า

ปัญหาในด้านการดำเนินการบริการ

๑. ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรเก็บสถิติทุกชนิด เพื่อเป็นประโยชน์ในการวัดผลการบริการสำหรับจะได้ปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป สถิติข้อมูลสำคัญที่ควรจะเก็บบันทึกไว้ ได้แก่

- จำนวนผู้ใช้ของหนังสืออ้างอิง เพื่อประโยชน์ในการวัดผลการใช้หนังสืออ้างอิงของผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งอาจใช้เป็นแนวทางสนับสนุนในการประเมินคุณค่าของหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ในห้องสมุดว่าใช้ได้ เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้า และสามารถให้คำตอบแก่ผู้มาค้นคว้าได้เพียงพอหรือไม่

- จำนวนหนังสืออ้างอิงที่ผู้ยืมมิใช่ เป็นข้อมูลที่สำคัญอันหนึ่งที่จะทำให้ทราบว่าหนังสืออ้างอิงประเภทใด หรือแขนงวิชาใดที่ผู้ใช้มากที่สุด เพื่อไว้พิจารณาในการจัดหาหนังสืออ้างอิงได้อย่างดี

- จำนวนคำถามที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หรือผู้ช่วยบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้รับ จะเป็นข้อเท็จจริงที่มีประโยชน์สำหรับ

วัดผลการบริการว่าเป็นผลมากน้อยเพียงไร มีผู้มาสนใจถามคำถามหรือไม่ คำถามเหล่านั้น บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หรือผู้ช่วยฯ สามารถตอบได้มากน้อยเพียงไร เหล่านี้เป็นต้น

๒. ควรจัดให้มีบุคคลผู้มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์สำหรับคำ เน้นการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้พอเพียงกับปริมาณของงาน ทั้งในด้านการจัดทำอุปกรณ์สำหรับให้ความสะดวกในการค้นคว้าต่าง ๆ และในด้านการบริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดด้วย ทั้งนี้เพื่อให้การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่สนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดได้อย่างดี

สำหรับข้อเสนอแนะในการพิจารณาจำนวนอัตรากำลังของบุคคลากรผู้มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ สำหรับคำ เน้นการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านี้ คณะกรรมการห้องสมุดและการศึกษาผู้ใหญ่ของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (A.L.A. Commission on the Library and Adult Education) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรพิจารณาจากบันทึกสถิติการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่สถิติจำนวนคำถามที่ห้องสมุดได้รับ สถิติของคำถามที่ต้องใช้เวลาในการค้นหาคำตอบ และสถิติช่วงระยะเวลาที่มีผู้ใช้บริการ

๓. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดผู้มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์สำหรับทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุดตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ยังมีปัญหาในเรื่องขาดแคลนบุคลากรผู้มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์สำหรับตำแหน่งงานห้องสมุดมาก อาจจะใช้วิธีแก้ไขข้ออุปสรรคนี้โดยการจัดให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดผู้มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์หมุนเวียนเปิดยื่นเวรกันให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุดตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ หรืออาจจะจ้างนิสิต

^๑A.L.A. Commission on the Library and Adult Education, Libraries and Adult Education (Chicago: The Association, 1956), p. 28.

นักศึกษารายงานของสมุด ทำหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าใดบาง โดยเฉพาะ
นิสิต นักศึกษาที่กำลังศึกษาในแผนกวิชาหรือภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ การใช้อินเทอร์เน็ตจะ
ผลสำเร็จ ถ้าได้มีการประสานงานที่ดี บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าซึ่ง
เป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรจะเป็นผู้ประสาน
งาน และให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติงาน จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร สำหรับ
เป็นแนวทางในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

๔. ควรได้มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้น
คว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพิจารณาจัดโปรแกรมการจัด
บริการต่าง ๆ การสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการฯ นี้ อาจทำได้วิธีจัดทำสมุด
คำศัพท์ใหญ่ใช้บริการฯ กรอกราคาคิดเห็นและความต้องการ วางไว้ในห้องหนังสืออ้างอิง
หรือจัดทำถ้อยคำสำหรับรับข้อเขียนแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฯ ก็ได้

ปัญหาคนผู้ใช้บริการ

๑. ควรจัดวิธีการสอนการใช้ห้องสมุดให้ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ให้นิสิต นักศึกษา
สามารถใช้บริการในห้องสมุดในการศึกษาค้นคว้าได้เองโดยรวดเร็ว เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและ
ได้ประโยชน์ การปฐมนิเทศเพียงครั้งเดียวในตอนต้นปีการศึกษาหนึ่ง ๆ นั้นย่อมไม่เป็นผล
สำเร็จนัก ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรหาวิธีต่าง ๆ ให้น่าสนใจในการอธิบายหรือแนะนำัก
จูงใจใหญ่ใช้ห้องสมุดสนใจและเข้าใจวิธีการใช้หนังสือและห้องสมุดได้โดยง่าย

๒. มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงวิธีการสอนให้เป็นไปในลักษณะที่ให้นิสิต นักศึกษา จะ
ต้องค้นคว้าจากห้องสมุดให้มาก และควรจะต้องสนับสนุนคณาจารย์ให้ทำงานวิจัยในแขนงวิชา
ต่าง ๆ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการสอนและทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้เป็นแหล่งในการค้น
คว้า และใช้เป็ประโยชน์ได้สมคังนโยบายในการจัดตั้งห้องสมุดของมหาวิทยาลัย

๓. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดสำหรับคณาจารย์ และนิสิต
นักศึกษ เพื่อความสะดวกในการใช้ห้องสมุด ในคู่มือการใช้ห้องสมุดควรบอกถึงระเบียบการ
ใช้ห้องสมุด วิธีการใช้ห้องสมุด บริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้ ตลอดจนวิธีการใช้
หนังสืออ้างอิงที่สำคัญบางเล่ม



ข้อเสนอแนะแก่คณะมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดซึ่งไม่มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ (Non Professional Librarian) อย่างน้อย ๑ คน อยู่ประจำห้องหนังสืออ้างอิง สำหรับคอยจัดคู่มือหนังสืออ้างอิงบนชั้นให้เรียงลำดับเลขเรียกหนังสือ (Call Number) อย่างถูกต้อง เพราะผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัยทั้งสองนี้มีปัญหาในเรื่องความไม่สะดวกในการใช้หนังสืออ้างอิง เนื่องจากหนังสือเรียงบนชั้นสับสนมีมาก

ห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และห้องสมุดของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ควรจะไต่พิจารณาขยายเวลาในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้นอีก เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งมีความต้องการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสูงมาก

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ปรากฏจากการสำรวจว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพอใจในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด (ดูตารางที่ ๒๕ และตารางที่ ๒๖) และเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีปัญหาในการดำเนินการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อยที่สุด ขอเสนอแนะสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดลคือ ควรพิจารณาจัดหาหนังสืออ้างอิงที่ให้ความรู้ในเรื่องทั่ว ๆ ไปเพิ่มเติมขึ้นอีก

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เด็กที่สุด และยังไม่มียุทธศาสตร์ที่เป็นเอกเทศ ขอเสนอแนะสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากรคือ

๑. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ (Professional Librarian) สำหรับจัดทำอุปกรณ์ให้ความสะดวกในการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุด
๒. ควรจัดหนังสืออ้างอิงไว้บนชั้นเปิด (Open Shelves) หรือเปิดตู้หนังสืออ้างอิงไว้ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดใดก็ได้หยิบหนังสือใดโดยสะดวก ทั้งนี้อาจจะมีวิธีการสำหรับป้องกันการสูญหายของหนังสืออ้างอิงไว้ก่อน คือย้ายตู้

หนังสืออ้างอิงจากบริเวณที่ตั้งเดิม ซึ่งอยู่ริมทางเข้า-ออกของห้องสมุด มาไว้ใกล้ ๆ กับ
โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งอยู่ห่างจากทางเข้า-ออกของห้องสมุด จะ
ทำให้การระวังรักษาหนังสือทำได้โดยสะดวกขึ้น.