

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การเก็บสถิติและการใช้ประโยชน์จากสถิติของหอสมุดมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประเภทสถิติของหอสมุดมหาวิทยาลัยเก็บบันทึก วิธีการเก็บและการใช้ประโยชน์จากสถิตินี้ รวมทั้งวิธีการเผยแพร่และปัญหาในการเก็บสถิติของหอสมุดมหาวิทยาลัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม 2 ชุด ชุดแรกเป็นแบบสอบถามสำหรับหัวหน้าหอสมุด สอบถาม ผู้อำนวยการ หัวหน้าบรรณารักษ์ ในหอสมุดมหาวิทยาลัย สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยทั้งหมด 16 แห่ง มีคำถามเกี่ยวกับฐานะของหอสมุด ประเภทสถิติของหอสมุด เก็บบันทึก การใช้ประโยชน์และการเผยแพร่สถิติเก็บบันทึกนั้น แบบสอบถามชุดที่สอง เป็นแบบสอบถามสำหรับบรรณารักษ์หัวหน้างานแต่ละฝ่ายในหอสมุด สอบถามจากหัวหน้างานธุรการ งานพัฒนาทรัพยากรหอสมุด งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ งานใส่ตลับนิ้วสกุ และงานบริการ คำถามประกอบด้วยประเภทและรายละเอียดของสถิติทั้งงานแต่ละฝ่ายเก็บบันทึก การใช้ประโยชน์จากสถิติที่เก็บ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการเก็บสถิติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเรื่องการเก็บสถิติ และการใช้ประโยชน์จากสถิติของหอสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 111 ชุด โดยแบบสอบถามชุดที่ 1 ส่งให้หัวหน้าหอสมุด จำนวน 16 ฉบับ แบบสอบถามชุดที่ 2 ส่งให้บรรณารักษ์หัวหน้างานแต่ละฝ่ายในหอสมุด จำนวน 95 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนมา 110 ฉบับ ไม่ได้รับกลับคืนมา 1 ฉบับ คือ แบบสอบถามสำหรับหัวหน้าหอสมุด จอห์น เอฟ เทนเนต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา คิดเป็นร้อยละ 99.10

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับฐานะของหอสมุด ประเภทสถิติของหอสมุดเก็บบันทึก การใช้ประโยชน์และการเผยแพร่สถิติ และรายละเอียดของสถิติทั้งงานแต่ละฝ่ายเก็บบันทึกมาแจกแจงคำตอบแต่ละรายการและนำเสนอในรูปตาราง ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา

ในการเก็บสถิติของงานแต่ละฝ่าย และปัญหาที่ทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่สามารถเก็บสถิติให้เป็นแบบแผนเดียวกันได้ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อเปรียบเทียบระดับของปัญหา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

### 1. ประเภทสถิติของห้องสมุดมหาวิทยาลัยจัดเก็บ

งานที่มีการเก็บสถิติในห้องสมุดทุกแห่งที่ตอบแบบสอบถาม (15 แห่ง) คือ สถิติของงานพัฒนาทรัพยากร งานเทคนิค งานวารสาร และเอกสาร งานบริการ และงานโสตทัศนวัสดุ งานที่มีการเก็บสถิติรองลงมาคือ มีห้องสมุดตั้งแต่ 8-12 แห่ง เก็บสถิติได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานวัสดุอาคารสถานที่ งานบุคลากร และงานธุรการ ตามลำดับ ส่วนงานที่มีการเก็บสถิติในห้องสมุดน้อย โดยมีห้องสมุดเพียง 6 แห่งเก็บสถิติ คือ งานห้องสมุดคณะ นอกจากนี้ ยังมีการเก็บสถิติงานอื่น ๆ ในห้องสมุดอีก 3 แห่งคือ งานกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการและงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร งานบริการสนเทศ ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช งานศูนย์เอกสารสนเทศ และงานหอจดหมายเหตุ สำนักหอสมุดและบรรณสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ทุมบุรี

### 2. การใช้ประโยชน์จากสถิติที่จัดเก็บ : ผู้บริหารห้องสมุด

ในทัศนะของผู้บริหารห้องสมุดหรือหัวหน้าห้องสมุด พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดทุกแห่ง (15 แห่ง) มีความเห็นตรงกันว่า สถิติห้องสมุดมีประโยชน์ในการพิจารณา ปรับปรุงงานของห้องสมุด ใช้เป็นหลักฐานในการประเมินผลงานของฝ่ายต่าง ๆ ในห้องสมุด และใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการเสนอขอบุคลากร นอกจากนี้ สถิติห้องสมุดยังมีประโยชน์ในการรายงานความก้าวหน้าของห้องสมุดแก่ผู้บริหารสถาบันและบุคคลทั่วไปได้ทราบ เป็นข้อมูลสนับสนุนการเสนอของบประมาณ เป็นการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด และใช้เป็นข้อมูลในการเสนอขอต่อเติมอาคารสถานที่ของห้องสมุด ส่วนประโยชน์ที่ผู้บริหารห้องสมุดคิดว่าใช้ได้น้อยคือ การใช้สถิติห้องสมุดเพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดมากขึ้น

ในการนำสถิติห้องสมุดที่เก็บบันทึกไว้มานำใช้ประโยชน์จริงนั้น พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดส่วนใหญ่สามารถใช้ประโยชน์จากสถิติห้องสมุดไปในการ เป็นข้อมูลสนับสนุนการ เสนอขอบุคลากร เสนอ

ของประมาณ และประกอบการพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงงานห้องสมุด ส่วนการใช้สถิติของสมุด เพื่อพิจารณาเลื่อนตำแหน่งบุคลากรในห้องสมุด และเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการต่าง ๆ ใน ห้องสมุด ปรากฏว่าใช้ประโยชน์ในเรื่องนี้ได้น้อย

### 3. การใช้ประโยชน์จากสถิติที่เก็บ : บรรณารักษ์หัวหน้างาน

ในทัศนะของบรรณารักษ์หัวหน้างานแต่ละฝ่ายในห้องสมุด ซึ่งได้แก่ งานธุรการ งานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ งานวารสารและเอกสาร งานโสตทัศนวัสดุ และงานบริการ พบว่า บรรณารักษ์หัวหน้างานมีทัศนะในการใช้ประโยชน์จาก สถิติที่เก็บบันทึกไว้ดังนี้

งานธุรการ หัวหน้างานธุรการส่วนใหญ่เห็นว่าสถิติของห้องสมุดมีประโยชน์มาก ในการรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานในแผนก ใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการเสนอของบ ประมาณ ปรับปรุงบริการของแผนก และเป็นข้อมูลในการเสนอขอบุคลากร ส่วนประโยชน์ที่ คิดว่าใช้ได้น้อย คือ ใช้เป็นเครื่องมือประชาสัมพันธ์งานของแผนก

งานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายมีความเห็นว่า สถิติห้องสมุด ที่เก็บบันทึกไว้จะมีประโยชน์ในการเสนอของบประมาณมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การนำไปเป็น ข้อมูลสนับสนุนการเสนอขอบุคลากร รายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานในแผนก และใช้ เป็นหลักฐานในการประเมินผลงานบุคลากรในแผนก ส่วนประโยชน์ที่คิดว่าจะใช้ได้น้อย คือ การ ปรับปรุงบริการของแผนก

งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายมีทัศนะว่า สถิติ ของงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ มีประโยชน์มากในการรายงานความก้าวหน้าของ แผนก และเป็นหลักฐานในการประเมินผลงานของบุคลากรในแผนกมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การใช้สถิติเผยแพร่ผลงานของแผนก เป็นข้อมูลสนับสนุนการเสนอขอบุคลากร เพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงงานของแผนก และเป็นข้อมูลในการเสนอของบประมาณ ส่วนประโยชน์ที่คิดว่าจะใช้ ได้น้อยคือ การปรับปรุงบริการของแผนก

งานวารสารและเอกสาร บรรณารักษ์หัวหน้างานวารสารและเอกสารทุกคนมี ทัศนะในการใช้ประโยชน์จากสถิติของงานที่บันทึกไว้ว่า สถิติ เป็นหลักฐานในการประเมินผลงาน

บุคลากรในแผนก และเป็นข้อมูลในการสนับสนุนการเสนอของงบประมาณ ประโยชน์รองลงมา ได้แก่ การใช้สถิติรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานในแผนก พิจารณาแก้ไขปรับปรุงงานในแผนก และเป็นข้อมูลสนับสนุนการเสนอขอบุคลากร ส่วนประโยชน์ที่คิดว่าใช้ได้น้อยคือ ใช้เป็นเครื่องมือประชาสัมพันธ์งานของแผนก

งานโสตทัศนวัสดุ หัวหน้างานโสตทัศนวัสดุ มีความเห็นว่สถิติของงานในแผนก จะมีประโยชน์มากในการปรับปรุงบริการของแผนก รองลงมาได้แก่การใช้ประโยชน์จากสถิติไปในการรายงานความก้าวหน้าของปฏิบัติงาน พิจารณาแก้ไขปรับปรุงงานในแผนก เป็นข้อมูลในการเสนอขอบุคลากรและงบประมาณ และนำไปใช้ในการปรับปรุงจำนวนวัสดุ ครุภัณฑ์ในแผนก ส่วนประโยชน์ที่คิดว่าใช้ได้น้อย คือ ใช้สถิติเพื่อประชาสัมพันธ์งานของแผนก

งานบริการ บรรณารักษ์หัวหน้างานมีบริการ คิดว่าสถิติของงานที่เก็บบันทึกไว้ มีประโยชน์มากในการรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานในแผนก และนำไปแก้ไข ปรับปรุงงานและบริการของแผนก ประโยชน์รองลงมาได้แก่การใช้ประโยชน์จากสถิติไปในการเผยแพร่ผลงานในแผนก ปรับปรุงจำนวนและประเภทวัสดุ ครุภัณฑ์ในแผนก ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในแผนก เป็นข้อมูลในการขอบุคลากรและงบประมาณ ส่วนประโยชน์ที่คิดว่าใช้ได้น้อย คือ การใช้ประโยชน์จากสถิติไปในการพิจารณาความดีความชอบใหญ่บุคลากรในแผนก

จากการที่ปรากฏผลดังกล่าวเห็นได้ชัดว่า ในทัศนะของบรรณารักษ์หัวหน้างาน แต่ละฝ่ายในหอสมุดโดยส่วนรวมเห็นว่า สถิติห้องสมุดที่แต่ละฝ่ายเก็บบันทึกไว้นั้น มีประโยชน์ในการรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายมากที่สุด สำหรับประโยชน์อื่น ๆ ที่คิดว่าน่าจะมีได้แก่ การใช้สถิติเป็นข้อมูลสนับสนุนการเสนอของงบประมาณ การเสนอขอบุคลากร พิจารณาปรับปรุง แก้ไขงานในแผนก และเป็นหลักฐานในการประเมินผลงานของบุคลากรในแผนก ส่วนการใช้ประโยชน์จากสถิติห้องสมุดได้น้อยในทัศนะของบรรณารักษ์หัวหน้างานคือ การใช้สถิติเพื่อประชาสัมพันธ์งานในแผนก

สำหรับการใช้ประโยชน์จริงจากสถิติที่เก็บบันทึกไว้นั้น พบว่า มีการใช้ประโยชน์จากสถิติห้องสมุด เพื่อรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานในแผนกมากที่สุด รองลงมาได้แก่

การใช้สถิติพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงงานในแผนก เป็นข้อมูลในการเสนอของบประมาณ ขอ  
บุคลากร ปรับปรุงจำนวนและประเภทวัสดุ ครุภัณฑ์ของแผนก และประเมินผลงานของบุคลากร  
ตามลำดับ ส่วนการนำสถิติไปประชาสัมพันธ์งานของแผนก ปรากฏว่าใช้ประโยชน์น้อย

เป็นที่น่าสังเกตว่างานสถิติต้นวัสดุและงานบริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องบริการ  
และติดต่อกับผู้ใช้โดยตรงนั้น หัวหน้างานทั้งสองงานทางมีทัศนะตรงกัน ในด้านการใช้  
ประโยชน์จากสถิติที่เก็บบันทึกไว้ นั่นคือ การใช้สถิติเพื่อปรับปรุงบริการ ปรับปรุงจำนวน  
และประเภทวัสดุ ครุภัณฑ์ของแผนก ในอันที่จะทำให้บริการของแผนกสร้างความพอใจและ  
สนองความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง

ในการใช้ประโยชน์จริง ๆ จากสถิติของสมุดที่บันทึกไว้ พบว่า มีการใช้  
ประโยชน์ต่าง ๆ กันดังนี้

งานธุรการ มีการใช้ประโยชน์จากสถิติที่เก็บบันทึกไว้ไปในการรายงาน  
ความก้าวหน้าของแผนกมากที่สุด รองลงมาคือ ได้นำสถิตินั้นไปเป็นข้อมูลในการ เสนอขอ  
งบประมาณ ส่วนการใช้ประโยชน์น้อยคือ การใช้ประโยชน์จากสถิติไปประกอบการพิจารณา  
ความดีความชอบ และประชาสัมพันธ์งานของแผนก

งานชั้นทรัพยากรห้องสมุด เช่นเดียวกับงานธุรการ นั่นคือ บรรณารักษ์  
หัวหน้างานชั้นทรัพยากรห้องสมุด ได้ใช้ประโยชน์จากสถิติที่เก็บบันทึกไว้ไปในการรายงาน  
ความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานในแผนกมากที่สุด รองลงมาได้แก่การใช้สถิติเป็นข้อมูลใน  
การเสนอของบประมาณ พิจารณาแก้ไขปรับปรุงงานในแผนก และเสนอขอบุคลากร ส่วน  
การใช้ประโยชน์น้อยที่สุดคือ การใช้สถิติเพื่อประชาสัมพันธ์งานและใช้ปรับปรุงบริการของ  
แผนก

งานวิเคราะห์เลขานุและทำบัตรรายการ มีการใช้ประโยชน์จากสถิติของสมุด  
ไปในการพิจารณาปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงานในแผนกมากที่สุด รองลงมาคือ การใช้  
สถิติเพื่อรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน ส่วนการใช้ประโยชน์จากสถิติมากที่สุดคือ  
การใช้สถิติเพื่อการประชาสัมพันธ์งาน และปรับปรุงบริการของแผนก

งานวารสารและเอกสาร บรรณารักษ์หัวหน้างานวารสารและเอกสารได้ใช้ประโยชน์จากสถิติที่เก็บบันทึกไว้ไปในการรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การใช้สถิติเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในแผนก เป็นข้อมูลเสนอขอบุคลากรและงบประมาณ ส่วนการใช้ประโยชน์จากสถิติจนน้อยที่สุดคือ การใช้สถิติเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของแผนก

งานโสตทัศนวัสดุ มีการใช้ประโยชน์ต่างจากงานดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือ ในขณะที่งานธุรการ งานพัฒนาทรัพยากรบุคคล และงานวารสารและเอกสารใช้ประโยชน์จากสถิติไปในการรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานในแผนกมากที่สุด งานโสตทัศนวัสดุได้ใช้ประโยชน์จากสถิติของแผนกไปในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน และปรับปรุงบริการของแผนกมากที่สุด รองลงมาจึงเป็นการใช้ประโยชน์ไปในการรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน และปรับปรุงจำนวนวัสดุ ครุภัณฑ์ของแผนก ส่วนประโยชน์ที่ใช้ได้น้อยคือ ใช้เป็นหลักฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในแผนก และใช้ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ

งานบริการ พบว่า การใช้ประโยชน์จากสถิติงานบริการเก็บบันทึกไว้ มีลักษณะเช่นเดียวกับงานโสตทัศนวัสดุ นั่นคือ มีการนำสถิติไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของแผนกมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การใช้ประโยชน์จากสถิติไปในการปรับปรุงจำนวนและประเภทวัสดุครุภัณฑ์ และปรับปรุงบริการของแผนก ส่วนประโยชน์ที่ได้น้อยคือ การใช้สถิติเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาความดีความชอบ

#### 4. วิธีการเผยแพร่สถิติของสมุด

จากห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 15 แห่ง พบว่า มีห้องสมุดที่เผยแพร่สถิติ 10 แห่ง และไม่เผยแพร่ 5 แห่ง ห้องสมุดที่เผยแพร่สถิติมี พบว่าห้องสมุด 5 แห่ง เผยแพร่โดยการออกสถิติรวมไว้ในรายงานประจำปีของสถาบัน 4 แห่งออกลงในวารสารที่ออกโดยห้องสมุด 2 แห่งพิมพ์เป็นแผ่นปลิว จัดพิมพ์ส่งฝ่ายบริหาร และพิมพ์เสนอคณะกรรมการห้องสมุดอีกประเภทละ 1 แห่ง



## 5. กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ เผยแพร่สถิติ และประเภทสถิติที่ต้องการเผยแพร่

พบว่า กลุ่มเป้าหมายผู้บริหารเองสมุดต้องการให้ทราบสถิติมากที่สุด คือ กลุ่มผู้บริหารสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ โดยต้องการให้ทราบสถิติทุกประเภทของห้องสมุด รองลงมาได้แก่ คณะกรรมการห้องสมุด ซึ่งกลุ่มเป้าหมายกลุ่มนี้ ประเภทสถิติที่ต้องการให้ทราบมากที่สุดคือ สถิติงบประมาณของห้องสมุด กลุ่มเป้าหมายต่อมาคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งประเภทสถิติที่ผู้บริหารห้องสมุดต้องการให้ทราบมากที่สุดคือ สถิติงานบริหารทั่วไปในห้องสมุด และงานบุคลากร กลุ่มเป้าหมายที่มีความสำคัญต่อมาคือ ผู้ใช้บริการห้องสมุด ซึ่งผู้บริหารห้องสมุดที่มีการ เผยแพร่สถิติต้องการให้ผู้ใช้ทราบ ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติงานบริการ และงานโสตทัศนวัสดุมากที่สุด สำหรับบุคคลทั่วไปที่มีได้เป็นสมาชิกของห้องสมุด ซึ่งอาจเป็นบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการห้องสมุดเป็นครั้งคราว หรืออาจเป็นผู้มาเยี่ยมชมห้องสมุดประเภทสถิติของห้องสมุดต้องการให้กลุ่มเป้าหมายนี้ทราบคือ สถิติงานเทคนิคและงานบริการ

## 6. รายละเอียดของการเก็บสถิติแต่ละงานในห้องสมุด

6.1 งานธุรการ ซึ่งแบ่งงานใหญ่ ๆ ออกเป็น งานรับ-ส่งหนังสือ งานโต้ตอบหนังสือ งานเก็บรักษาและค้นเอกสาร งานจัดประชุม งานประชาสัมพันธ์ งานพิมพ์งานพัสดุ งบประมาณ และบุคลากร พบว่า ประเภทสถิติที่มีการเก็บบันทึกส่วนใหญ่ได้แก่ จำนวนหนังสือเข้า - หนังสือออก การร่างและตรวจสอบหนังสือราชการ การลงทะเบียนเอกสาร การจัดประชุมภายในห้องสมุด งานพิมพ์เอกสาร และสำเนาเอกสาร การขออนุมัติจัดซื้อ งบประมาณ และงานบุคลากรทั้งหมด ลักษณะสถิติส่วนใหญ่ดังกล่าวบันทึกเป็นรายเดือน ยกเว้นงานบุคลากรซึ่งเก็บสถิติเป็นรายปี ส่วนหน่วยนับและการแยกเก็บสถิตินี้ดำเนินงานเอกสารส่วนใหญ่เป็นฉบับ และแยกเก็บสถิติตามเรื่องของเอกสาร งบประมาณ ส่วนใหญ่ใช้ฉบับเป็นเงินบาท และแยกเก็บสถิติตามหมวดเงิน ส่วนงานบุคลากรเก็บสถิติโดยนับเป็นจำนวนคนเป็นส่วนใหญ่ และแยกเก็บสถิติตามตำแหน่งของบุคลากร

6.2 งานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด งานหลักในฝ่ายนี้ ได้แก่ การบันทึกจำนวนหนังสือและเอกสารในห้องสมุด การจัดหาทรัพยากรห้องสมุดด้วยวิธีต่าง ๆ การลงทะเบียนและงบประมาณของฝ่ายจัดหา พบว่า ประเภทสถิติที่มีการบันทึกส่วนใหญ่ได้แก่ จำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์รัฐบาล การจัดหาหนังสือและเอกสารโดยการซื้อ การแลกเปลี่ยน และการขอรับบริจาค และจำนวนเอกสารที่ลงทะเบียน รวมทั้งสถิติงบประมาณในการจัดหา ส่วนใหญ่เก็บสถิติเป็นรายเดือน ส่วนการใช้หน่วยนับและการแยกเก็บสถิติ พบว่า สถิติส่วนใหญ่ที่เก็บบันทึกนับเป็นเล่ม และแยกเก็บสถิติตามภาษาของเอกสาร

6.3 งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ งานหลักในฝ่ายนี้ ได้แก่ งานวิเคราะห์เลขหมู่หนังสือและเอกสาร งานทำบัตรรายการ งานพิมพ์ และงานบรรณานุกรม พบว่า ประเภทสถิติที่มีการเก็บบันทึกในห้องสมุดส่วนใหญ่ได้แก่ ผลงานวิเคราะห์เลขหมู่หนังสือและเอกสาร งานทำบัตรรายการ งานพิมพ์และงานบรรณานุกรม นอกจากนี้ยังเก็บสถิติเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารออกให้บริการ เช่น การตรวจของบัตร การซ่อมและเย็บเล่ม และการทำหนังสือใหม่ขึ้น ลักษณะสถิติที่เก็บส่วนใหญ่เก็บเป็นรายเดือน ส่วนการใช้หน่วยนับและการแยกเก็บสถิติพบว่า ในงานวิเคราะห์เลขหมู่หนังสือและเอกสาร งานบรรณานุกรม และงานเตรียมเอกสารออกให้บริการ มีการใช้หน่วยนับเป็นทั้งชื่อเรื่องและเล่ม ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนงานทำบัตรรายการและงานพิมพ์ ส่วนใหญ่เก็บสถิติโดยนับเป็นบัตร สำหรับการแยกเก็บสถิติส่วนใหญ่ แยกเก็บสถิติตามภาษาของหนังสือและเอกสารนั้น ๆ

6.4 งานวารสารและเอกสาร ประเภทสถิติที่สอบถามได้แก่ จำนวนวารสารและเอกสารในห้องสมุด การจัดหาวารสารด้วยวิธีการต่าง ๆ การลงทะเบียนวารสาร การให้บริการต่าง ๆ ซึ่งพบว่า ประเภทสถิติที่มีการบันทึกมากในห้องสมุดเกือบทุกแห่งได้แก่ จำนวนวารสาร เอกสาร และหนังสือพิมพ์ในห้องสมุด การจัดหาวารสารด้วยการซื้อ การขอรับบริจาค และได้เปล่า การลงทะเบียนวารสาร การให้บริการต่าง ๆ เช่น การให้ยืมทั้งภายในห้องสมุดและชั้นระหว่างห้องสมุด การทำครรชนวารสาร การทำคุณภาพ การแนะนำการให้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสถิติอื่น ๆ ที่เก็บบันทึกอีก เช่น การซ่อมและเย็บเล่มวารสาร การทวงวารสาร และงบประมาณของฝ่ายวารสาร สำหรับลักษณะสถิติที่เก็บส่วนใหญ่เก็บเป็นรายเดือน ส่วน



หน่วยงานและการแยกเก็บสถิติของงานวารสารทั้งหมดว่า ถ้าเป็นวารสารเชิงเล่ม และการให้ซื้อ เก็บสถิติโดยฉบับเป็นเล่ม ในขณะที่สถิติประเภทอื่น ๆ ใช้หน่วยงานเป็นชื่อเรื่องเป็นส่วนใหญ่ และมีการแยกเก็บสถิติตามประเภทของวารสารและเอกสารนั้น ๆ

6.5 งานโสตทัศนวัสดุ ประเภทสถิติที่การบันทึกส่วนใหญ่ได้แก่ จำนวนและ ประเภทของโสตทัศนวัสดุและครุภัณฑ์ การจัดหาโสตทัศนวัสดุโดยการซื้อ การรับบริจาค การ ทำสำเนา งานประมาณทั้งรายรับและรายจ่ายในการดำเนินงาน งานเทคนิคทุกชนิด เช่น การ ลงทะเบียน การวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ การเตรียมวัสดุออกให้บริการ เป็นต้น งานบริการทั้งบริการภายในและนอกห้องสมุด ตลอดจนผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีการเก็บสถิติ อื่น ๆ อีก เช่น การจัดกิจกรรมของฝ่ายโสตทัศนวัสดุ การบริการสำเนาโสตทัศนวัสดุ เป็นต้น ซึ่งสถิติเหล่านี้ ห้องสมุดส่วนใหญ่เก็บบันทึกเป็นรายเดือน สำหรับหน่วยงานและการแยกเก็บสถิติ ระบุว่า สถิติประเภทโสตทัศนวัสดุนี้ ใช้หน่วยงานเป็นชื่อเรื่อง และตามลักษณะของโสตทัศนวัสดุ ประเภทนี้ ๆ เช่น ภาพ นับเป็นแผ่น เทปบันทึกเสียงตลับ นับเป็นตลับ เทปบันทึกภาพ นับเป็นม้วน เป็นต้น ส่วนสถิติในงานเทคนิคและการให้บริการ ใช้หน่วยงานเป็นชื่อเรื่อง สำหรับการแยกเก็บสถิติ นิยมแยกตามประเภทของวัสดุครุภัณฑ์

6.6 งานบริการ ห้องสมุดส่วนใหญ่มักแบ่งงานบริการออกเป็นสองส่วนใหญ่ ๆ คือ งานบริการจ่าย-รับ และบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า แยกของสมุดบางแห่งก็แยกงาน ทั้งสองเป็นอิสระจากกัน จากผลการวิจัยพบว่า ประเภทสถิติที่การบันทึกเป็นส่วนใหญ่ในงาน บริการ ได้แก่ สถิติเกี่ยวกับสมาชิกและผู้ใช้บริการของห้องสมุด การให้บริการยืมหนังสือทั้ง ภายในห้องสมุด และการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถิติเกี่ยวกับการรวบรวมบรรณานุกรม และจำนวนคำตอบที่ส่งให้บริการ โดยลักษณะ สถิติที่เก็บส่วนใหญ่ เก็บเป็นรายวัน แล้วรวบรวมเป็นสถิติรายเดือนอีกครั้งหนึ่ง สำหรับการ ใช้หน่วยงานและการแยกเก็บสถิตินี้ พบว่า ในส่วนของผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นสมาชิก ผู้ใช้ บริการยืมหนังสือ หรือผู้ใช้บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า ใช้หน่วยงานเป็นจำนวนบุคคล และแยกเก็บสถิติตามประเภทผู้ใช้ ส่วนหน่วยงานของหนังสือที่ถูกยืม หนังสือสำรอง หนังสือ หาย การเก็บหนังสือขึ้นชั้น ส่วนใหญ่ฉบับเป็นเล่ม และแยกเก็บสถิติตามประเภทของหนังสือ หรือเอกสารนั้น ๆ

7. ปัญหาในการเก็บสถิติของสมาคมมหาวิทยาลัย ปัญหาการเก็บสถิติโดยส่วนรวมของงานทุกแผนกในหอสมุด ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาการไม่มีเวลา ไม่มีผู้ช่วย ไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในแผนก ข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วน ไม่มีประสบการณ์ในการเก็บสถิติ หรือแม้ปัญหาที่ว่า ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกต้องนั้น ปัญหาเหล่านี้อยู่ในระดับปานกลางและน้อย โดยปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ การไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในแผนก นั้นแสดงว่า บุคลากรหอสมุดได้ให้ความร่วมมือและ เล็งเห็นความสำคัญของการ เก็บสถิติในหอสมุดอย่างยิ่ง

ส่วนปัญหาเฉพาะของงานบางแผนกที่น่าสนใจ คือ ปัญหาการไม่มีผู้ช่วยในการเก็บสถิติ ในงานทุกฝ่าย เป็นปัญหาในระดับปานกลางและน้อย แต่ปรากฏว่าในงานโสตทัศนวัสดุกลับประสบปัญหาในระดับมาก ซึ่งอาจเนื่องมาจากงานโสตทัศนวัสดุของหอสมุดแต่ละแห่งมีบุคลากรน้อย แต่มีงานที่ต้องปฏิบัติมาก สำหรับปัญหาการได้รับข้อมูลไม่ถูกต้องในการ เก็บสถิติพบว่า งานส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับน้อย แต่งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ และงานบริการประสมปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเนื่องมาจากงานทั้งสองมีบุคลากรและมีรายละเอียดในการ เก็บสถิติมาก จึงอาจเกิดความคลาดเคลื่อนในการ เก็บข้อมูลได้

8. ปัญหาที่ว่าหอสมุดมหาวิทยาลัยไม่สามารถ เก็บสถิติให้เป็นแบบแผนอันเดียวกันได้ ปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคในการ เก็บสถิติให้เป็นแบบแผนเดียวกันของหอสมุดมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นการที่หอสมุดแต่ละแห่ง เก็บสถิติต่างประเภทกัน การให้คำนิยามและหน่วยนับต่างกัน การกำหนดวัตถุประสงค์ในการ เก็บสถิติไม่เหมือนกัน ความสัมพันธ์ระหว่างหอสมุดต่าง ๆ มีน้อยระยะเวลาในการเก็บสถิติต่างกัน โดยบางแห่งเก็บสถิติตามปีปฏิทิน บางแห่งเก็บตามปีงบประมาณ และการที่หอสมุดแต่ละแห่งมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน เป็นต้น ผลปรากฏว่าหอสมุดที่ตอบแบบสอบถาม ประสบปัญหาเหล่านี้ในระดับปานกลางและค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาการที่หอสมุดแต่ละแห่งมีลักษณะแตกต่างกัน และปัญหาการที่หอสมุดแต่ละแห่ง เก็บสถิติต่างประเภทกัน บรรณารักษ์ตอบแบบสอบถามทุกคน มีความเห็นว่า ปัญหาทั้งสองเป็นอุปสรรคสำคัญในการ เก็บสถิติให้เป็นแบบแผนเดียวกันของหอสมุดมหาวิทยาลัย

## อภิปรายผลการวิจัย

1. จากสมมุติฐานข้อ 1 คือ หอสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ เก็บสถิติงบประมาณ บุคลากร งานเทคนิค และงานบริการ ซึ่งเป็นงานหลักของห้องสมุด จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า สถิติหอสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เก็บบันทึก ได้แก่ สถิติของงานด้านทรัพยากร หอสมุด งานเทคนิค งานวารสารและเอกสาร งานบริการ งานโสตทัศนวัสดุ งานบุคลากร และงบประมาณ ซึ่งตรงกับงานเขียนของ Bonn (1974 : 267-274) Bruce (1974 : 30-34) และ Budd (1982 : 278-281) ซึ่งเสนอแนะไว้ว่า หอสมุดควรเก็บสถิติเกี่ยวกับงานด้านทรัพยากรหอสมุด ซึ่งได้แก่ จำนวนหนังสือที่อยู่ในหอสมุด จำนวนหนังสือที่สั่งซื้อและที่เก็บไว้ในแต่ละปี สถิติของงานบริการซึ่งได้แก่ สถิติการยืม-คืน ผู้ใช้บริการ จำนวนค่าตอบแทนบริการ การยืมระหว่างหอสมุด สถิติของงานเทคนิค คือ การจัดหาและทำบัตรรายการ จำนวนบุคลากรของหอสมุด เพื่อเปรียบเทียบกับการปฏิบัติงาน และสถิติงบประมาณเกี่ยวกับการจัดซื้อ ค่าบอกรับวารสาร เงินเดือน เป็นต้น นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญประชุม การกำหนดกฎเกณฑ์ระดับนานาชาติเกี่ยวกับมาตรฐานสถิติหอสมุด (Desirability of Drawing Up International Regulations Concerning the Standardization of Library Statistics) ในปี 1970 ที่ว่า ประเภทสถิติหอสมุดควรจัดเก็บได้แก่ จำนวนวัสดุหอสมุด การยืมและกิจกรรมที่ต้องกระทำในการยืมและให้บริการ งบประมาณของหอสมุด จำนวนและประเภทของบุคลากรของหอสมุด เป็นต้น จากผลปรากฏ อาจกล่าวได้ว่า ประเภทสถิติหอสมุดมหาวิทยาลัยจัดเก็บอยู่ในปัจจุบัน มีประโยชน์และเกี่ยวข้องโดยตรงกับทั้งการบริหารงาน และการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างมาก ซึ่งนอกจากจะเก็บสถิติโดยตรงตามที่ระบุไว้แล้ว ยังมีการเก็บสถิติงานอื่น ๆ เช่น งานธุรการ งานบริหารทั่วไป ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ จะจะไม่เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการให้บริการ แต่ก็เป็นข้อมูลสนับสนุน และส่งเสริมการบริหารและ บริการของหอสมุด เป็นอย่างดี อันจะส่งผลให้หอสมุดมีบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและบรรลุวัตถุประสงค์ของหอสมุดอย่างแท้จริง

2. สมมุติฐานข้อ 2 ที่ว่า วิธีการเก็บสถิติของหอสมุดต่างกันพบว่าไม่มีภาวะแตกต่างกันในวิธีการ แต่แตกต่างกันเล็กน้อยในการให้คำนิยามและรายละเอียดของสถิติ ในด้านวิธีการเก็บสถิติพบว่า หอสมุดส่วนใหญ่มีการบันทึกสถิติที่คล้ายคลึงกัน นั่นคือ จำนวนที่หรือ

บรรณาธิการปฏิบัติการ เป็นผู้บันทึกสถิติงานที่แต่ละคนปฏิบัติในแต่ละวัน โดยบันทึกลงในแบบฟอร์มที่ทางหอสมุด หรือหัวหน้างานเป็นผู้กำหนดขึ้น เมื่อครบระยะเวลาหนึ่งซึ่งส่วนใหญ่เป็นเวลา 1 เดือน จะมีการรวบรวมสถิติงานเหล่านั้น เพื่อส่งมอบแก่หัวหน้างานของคุณ จากนั้นเป็นหน้าที่ของหัวหน้างานที่จะเป็นผู้รวบรวม วิเคราะห์ และใช้ประโยชน์จากสถิติเหล่านั้น ส่วนความแตกต่างที่กับนั้น โทเกรายละเอียดที่ปรากฏในแบบฟอร์มการเก็บสถิติของแต่ละงานแต่ละหอสมุด ซึ่งความแตกต่างนี้เอง ทำให้เกิดความลักลั่น ในการแปลข้อมูลสถิติออกมาเผยแพร่ ซึ่งส่งผลไปถึงความน่าเชื่อถือของสถิติ ทำให้ผู้อ่านสถิติเกิดความสงสัยว่า สถิติที่เผยแพร่ออกมานั้น ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้วสถิติของหอสมุดแต่ละแห่งก็เก็บกัน ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เก็บสถิติ และผู้ใช้ประโยชน์จากสถิติเองก็พบว่า ต้องใช้วิธีการที่รัดกุมเก็บข้อมูลที่จำเป็น และแปลผลอย่างระมัดระวัง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่โปร่งใสอย่างแท้จริง เพราะหอสมุดส่วนใหญ่ถือว่าการเก็บสถิติเป็นงานในหน้าที่ประการหนึ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อปฏิบัติ ดังนั้น ข้อมูลที่ไดมานั้นจึงถือว่าเป็นข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือพอสมควร แต่เนื่องจากความแตกต่างดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ดูเหมือนว่า สถิติของหอสมุดที่ปรากฏนั้นขาดความเที่ยงตรง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในปัจจุบันนี้ มีหอสมุดบางแห่ง เช่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เก็บสถิติและแปลผลโดยใช้เครื่องจักรกลเข้าช่วย และมีหอสมุดอีกหลายแห่งที่กำลังจะใช้เครื่องจักรกลในงานหอสมุด และการเก็บสถิติของหอสมุด ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้บริหารหอสมุด และบรรณาธิการหัวหน้างานในหอสมุดที่ว่า การใช้เครื่องจักรกลเข้าช่วยในการเก็บและแปลผลสถิติ ทำให้สามารถใช้ประโยชน์จากสถิติที่เก็บได้อย่างเต็มที่ และทำให้สถิติที่มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

3. สมมุติฐานข้อ 3 ทว่า หอสมุดเก็บสถิติเพื่อใช้ในการบริหารงานบรรณารักษะของหอสมุดส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์จากสถิติของหอสมุด เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการเสนอขอกุศลสาร เสนอของบประมาณ และประกอบการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงงานของหอสมุด ส่วนบรรณาธิการหัวหน้างานต่าง ๆ ในหอสมุด ใช้ประโยชน์จากสถิติที่เก็บบันทึกเพื่อรายงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในแผนก ให้ผู้บริหารหอสมุดทราบ และใช้ในการพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงงาน เป็นข้อมูลสนับสนุนการเสนอของบประมาณ ขอกุศลสาร ปรับปรุงจำนวนและประเภทวัสดุครุภัณฑ์ และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในแผนกตามลำดับ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ประโยชน์จากสถิติของหอสมุดทั้งสองกลุ่มคือ กลุ่มผู้บริหารหอสมุด และกลุ่มบรรณาธิการหัวหน้างานต่าง ๆ

ในหอสมุด นำสถิติหอสมุดไปใช้ประโยชน์คล้ายคลึงกันคือ ใช้ในการเสนอของบประมาณ ขอบุคลากร และประกอบการพิจารณา แก้ไขปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ซึ่งการใช้ประโยชน์ดังกล่าวเป็นการใช้ประโยชน์ในแง่การบริหารงานหอสมุด โดยงานบริหารนี้ประกอบด้วยการกำหนดนโยบายและกฎข้อบังคับของหอสมุด การจัดทำแผนพัฒนาหอสมุด การจัดทำและควบคุมงบประมาณหอสมุด การบริหารงานบุคคล งานสารบรรณ การจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ และการประชาสัมพันธ์หอสมุด เป็นต้น (สายสุภา ศษ.เสษย์ 2526 : 8) และผลการวิจัยที่ไต่อย่างสอดคล้องกับการศึกษาและขอเขียนของ Hazell (1980 : 153-160) Brockman, Hamburg, Ranist and Bommer (1974 : 163-167) และ Bruce (1974 : 30-34) ที่กล่าวถึงการไปใช้ประโยชน์จากสถิติหอสมุดว่า สถิติหอสมุดที่เก็บบันทึกไว้นั้น สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการขอบุคลากรเพิ่มขึ้น โดยพิจารณาจากปริมาณงานและจำนวนบุคลากรที่มีอยู่แล้วของประมาณเพิ่มเติม โดยพิจารณาจากสถิติการจัดหาที่เพิ่มขึ้น ปรับปรุงจำนวนและทรัพยากรหอสมุด ปรับปรุงบริการของหอสมุด การเปรียบเทียบสถิติเก่ากับสถิติใหม่ ทำให้ทราบความก้าวหน้าหรือความล่าช้าในการบริหารงานหอสมุด และเป็นการประชาสัมพันธ์กิจการหอสมุดให้คนทั่วไปได้ทราบว่า หอสมุดทำอะไรบ้าง และได้ผลอย่างไร

นอกเหนือจากการไปใช้ประโยชน์ดังกล่าวแล้ว กลุ่มบรรณารักษ์หัวหน้างานในหอสมุด ยังนำสถิติหอสมุดแต่ละฝ่ายเก็บบันทึกไว้นั้น เป็นข้อมูลรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานในแผนกใหญ่บริหารหอสมุดทราบ ซึ่งการเสนอรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของบรรณารักษ์ ดังที่ Walford (1974 : 490) กล่าวว่า รายงานมักออกมาในรูปแบบของสถิติ ตารางตัวเลข และหากปราศจากสถิติเหล่านี้แล้ว ย่อมเป็นการยากที่จะหาวิธีอันมาเสนอรายงานแก่ผู้บริหารได้อย่างกระชับและง่ายต่อการเข้าใจ นอกจากนี้ สถิติยังทำให้ทราบความเคลื่อนไหวและปัญหาของหอสมุด ซึ่งการนำเสนอปัญหาของการปฏิบัติงานนั้นก็เพื่อหาทางแก้ไข ป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อนขึ้นมาอีก และเป็นการหาวิธีการปรับปรุงการบริหารและการบริการของหอสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอันเป็นปรัชญาสำคัญของงานหอสมุด

นอกจากนี้ บรรณารักษ์หัวหน้างานซึ่งเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดในแต่ละแผนกงาน ได้นำสถิติของงานที่ปฏิบัติเป็นข้อมูลในการประเมินผลงาน และประกอบการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรในแผนก ซึ่งเป็นหลักสำคัญ

ประการหนึ่งในการบริหารงานบุคคล ที่ว่าพยายามรักษาไว้ซึ่งความตั้งใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพสูง ตามธรรมชาติปฏิบัติงานจะตั้งใจทำงานก็ต่อเมื่อเขาคาดหมายว่า เขาจะได้รับสิ่งที่เขาต้องการ เป็นการตอบแทนจากการทำงานนั้น ถ้าหากความประสงค์ดังกล่าวไม่บรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหมายไว้ อาจมีผลกระทบต่องานหลักของหน่วยงานได้ (ใหญ่ชัยสุวรรณโพธิ์ศรี 2521 : 6-8) ดังนั้น การนำสถิติผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมาประกอบการพิจารณาความดีความชอบนั้น เป็นข้อมูลสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถพิจารณาตัดสินใจได้อย่างสมเหตุสมผล อย่างไรก็ตาม ในการใช้สถิติเพื่อประโยชน์ดังกล่าว ผู้บริหารต้องแน่ใจว่า ข้อมูลที่ได้รับมานั้นถูกต้อง เหนืออื่น เชื่อถือได้ มิฉะนั้นจะไม่สามารถใช้ประโยชน์จากสถิติได้อย่างจริงจัง และเที่ยงธรรม

4. สมมุติฐานข้อ 4 คือ สถิติของสมุดเผยแพร่ในวงจำกัดนั้น พบว่าห้องสมุด 10 แห่ง จากที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 15 แห่ง มีการเผยแพร่สถิติแก่กลุ่มเป้าหมาย เลือกประเภทสถิติที่จะเผยแพร่ รวมทั้งลักษณะสถิติเผยแพร่แตกต่างกันไปตามกลุ่มเป้าหมายด้วย

กลุ่มเป้าหมาย จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มเป้าหมายที่ห้องสมุดผู้เผยแพร่สถิติต้องการให้ทราบสถิติมากที่สุดคือ ผู้บริหารสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ รองลงมาคือ คณะกรรมการห้องสมุด ซึ่งบุคคลทั้งสองกลุ่มดังกล่าวมีบทบาทอย่างมากในการกำหนดนโยบาย และทิศทางงานดำเนินงานของห้องสมุด ตลอดจนการตัดสินใจปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข การบริหารงานในระบอบนโยบาย กลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ ที่มีการเผยแพร่สถิติให้ทราบคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และผู้ใช้บริการของห้องสมุดนั้น ๆ

ประเภทสถิติที่เผยแพร่ จากผลการวิจัยพบว่า มีการเลือกสถิติบางประเภทเผยแพร่แก่กลุ่มเป้าหมายบางกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้บริหารสถาบัน ผู้เผยแพร่สถิติต้องการให้ทราบสถิติเกือบทุกประเภท คือ สถิติงานบริหารทั่วไป งานบุคลากร งานประมาณ และงานบริการ กลุ่มคณะกรรมการห้องสมุดนั้น ผู้เผยแพร่สถิติต้องการให้ทราบสถิติประมาณมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากคณะกรรมการห้องสมุด มีบทบาทและอำนาจในการจัดสรรงบประมาณแก่ห้องสมุด และหาทุนอุดหนุนแก่ห้องสมุดตามความจำเป็น สำหรับกลุ่มบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดเองนั้น ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารห้องสมุดต้องการให้รู้เกี่ยวกับปัญหา

ทราบสถิติการบริหารทั่วไป และสถิติขงบุคคลากร ซึ่งเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับปฏิบัติการ ส่วนผู้ให้บริการห้องสมุดนั้น สถิติที่ต้องการบริหารคือ สถิติของงานบริการและงานเสกทัศน์ศึกษา ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นกว่าข้อมูลอื่น ๆ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า สถิติห้องสมุดเผยแพร่อยู่ในวงจำกัดเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดบางกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริหารสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ แทนที่จะเป็นการเผยแพร่สถิติในระบับกว้าง เช่น เผยแพร่สถิติเป็นข้อมูลระดับชาติเช่นเกี่ยวกับข้อมูลประชากร ข้อมูลทางการศึกษา ข้อมูลทางการพาณิชย์ เป็นต้น ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดนั้น ได้รับการยอมรับมาตั้งแต่ปี 1853 โดยนักสถิติซึ่งได้มีการประชุม The First International Statistics Congress ที่กรุงบรัสเซลส์ กล่าววว่า สถิติห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลระดับชาติ ที่ใช้ในการประเมินผลพัฒนาการศึกษาค้นการและการศึกษาและความรู้ของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ดังนั้น เมื่อมีห้องสมุด ควรมีการบันทึกและเผยแพร่สถิติที่มีคุณค่า จากการวิจัยทวนอกเหนือจากกลุ่มผู้เกี่ยวข้องเฉพาะห้องสมุดนั้น ๆ แล้ว สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความเห็นว่า ควรให้กลุ่มเป้าหมายอื่นนอกเหนือจากผู้เกี่ยวข้องเฉพาะห้องสมุดนั้น ๆ ไ้ทราบสถิติ กลุ่มเป้าหมายดังกล่าวคือ กลุ่มผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอื่น นอกเหนือจากห้องสมุดของตน แนวว่าจะเป็นกลุ่มที่อยู่ในแวดวงห้องสมุด เช่น เคมี แด็กครอบคลุมถึงบุคคลอื่นที่มิได้เกี่ยวข้องกับห้องสมุดของตนโดยตรง จึงเป็นนิมิตหมายที่ควา ในอนาคตจะมีการเผยแพร่สถิติออกไปในวงกว้างกว่านี้ ซึ่งจะเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีไ้ตรงกัน ใหญ่กคลทั่วไปไ้ทราบวว่าห้องสมุดมีบทบาท มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งเป็นการตอบคำถามแ่ผู้สงสัยว่าห้องสมุดทำอะไรบ้าง และจะเป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด กระตุ้นให้คนสนใจมาใช้บริการห้องสมุดมากขึ้น โดยเฉพาะการเผยแพร่สถิติของงานบริการ

5. ปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการเก็บสถิติให้เป็นแบบแผนเดียวกันของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จากการวิจัยพบว่า ปัญหาโดยส่วนรวมเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ การที่ห้องสมุดแต่ละแห่งมีลักษณะเฉพาะและการให้บริการต่างกัน การเก็บสถิติทางประเภทกันตามความจำเป็นในการบริหารงาน การมีวัตถุประสงค์ในการเก็บสถิติต่างกัน การใช้หน่วยนับในการเก็บสถิติต่างกัน ซึ่งตรงกับข้อเขียนของ Palmer และ Oboler (1964 : 494-496) ทั่วว่าความยุ่งยากในการเก็บสถิติห้องสมุดให้เป็นระบบเดียวกัน คือ การมีวัตถุประสงค์ในการเก็บสถิติแตกต่างกัน การให้บริการที่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ มีน้อย ทำให้เกิดความหลากหลายใน

ค่าประเภทสถิติที่ควรเก็บบันทึกในหอสมุด การให้คำนิยามและหน่วยนับ ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ทรัพยากรหอสมุดเพิ่มขึ้นทั้งประเภทและปริมาณ จนไม่สามารถหาคำใหม่ ๆ ให้บันทึกได้อย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ แต่ปัญหาที่ผู้วิจัยคิดว่า เป็นอุปสรรคสำคัญคือ การที่หอสมุดแต่ละแห่งมีลักษณะเฉพาะและการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงมีผลทำให้การเก็บสถิติไม่อยู่ในรูปแบบเดียวกัน ทั้งนี้ ผู้วิจัยคิดว่าอาจมีสาเหตุมาจาก

5.1 สถานันที่หอสมุดสังกัดอยู่มีลักษณะเฉพาะในการเรียนการสอน การผลิตบัณฑิตเฉพาะสาขาวิชา เช่น เกษตรศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ สังคมศาสตร์ เป็นต้น รวมถึงการผลิตบัณฑิตต่างระดับกัน บางแห่งมีการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี โท และเอก แต่บางแห่งมีการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาโทขึ้นไป ซึ่งความแตกต่างดังกล่าว ส่งผลไปถึงการบริหารในหอสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก็คือ นิสิต นักศึกษา ภาควิชา และบุคลากรของสถานันนั้นเอง โดยไม่คำนึงถึงบุคคลทั่วไป ซึ่งลักษณะเช่นนี้เป็นธรรมชาติของการบริการของหอสมุดทั่ว ๆ ไป ที่ต้องสนองความต้องการผู้ใช้บริการของตนก่อน แล้วจึงขยายไปยังผู้อื่น ๆ ต่อไป

5.2 การบริหารงานในหอสมุดแตกต่างกัน แนวทางการแบ่งงานในหอสมุดส่วนใหญ่จะคล้ายคลึงกัน คือ มีงานธุรการ งานคณบดีทรัพยากรหอสมุด งานเทคนิค งานวารสาร งานโสตทัศนวัสดุ และงานบริการ ในงานเหล่านี้ยังมีความแตกต่างกันอีกคือ หอสมุดบางแห่ง รวมงานคณบดีทรัพยากรหอสมุดกับงานเทคนิคเข้าด้วยกัน หอสมุดบางแห่งแยกงานบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าออกจากงานบริการ เป็นต้น นอกจากนี้หอสมุดหลายแห่งมีงานอื่นนอกเหนือไปจากงานหลักดังกล่าว เช่น งานเอกสารสนเทศ (มศว.ประสานมิตร) งานเทคโนโลยีหอสมุด (มธ.) ศูนย์วิทยบริการ (มส.ธ) งานฝึกอบรมและบริการพิเศษ (ม.ม., ม.ช) งานอบรมคนควาและวิจัย (สจ.ล) หอจดหมายเหตุสถานัน (สจ.ธ, มสธ) เป็นต้น ลักษณะดังกล่าว ทำให้หอสมุดต้องจัดการบริหารและบริการให้สอดคล้องกับการบริหารงานของสถานันและของหอสมุดเอง

5.3 การตระหนักถึงความสำคัญของสถิติหอสมุดของผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารสถานัน หรือผู้บริหารหอสมุดเอง มีผู้บริหารและบรรณารักษ์หัวหน้างานบางคนเห็นว่าการเก็บสถิติของงานเป็นการเพิ่มภาระ และเสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์ แต่ผู้บริหารและบรรณารักษ์หัวหน้างานส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของสถิติเก็บบันทึก ถึงแม้ให้



ได้จากแบบฟอร์มการเก็บสถิติของแต่ละงานในหอสมุดหลายแห่ง มีรายละเอียดในการเก็บสถิติของงานอย่างละเอียด และข้อมูลทุกส่วน มีการนำมาใช้ประโยชน์อย่างจริงจังและสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการเก็บสถิติของงาน เมื่อพบข้อบกพร่องของแบบฟอร์ม ทำให้หอสมุดได้รับข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจดำเนินงานได้ทันที ยิ่งไปกว่านั้น จากการเห็นความสำคัญและประโยชน์ของสถิติหอสมุดดังกล่าว หอสมุดบางแห่งที่มีการเก็บสถิติอย่างสม่ำเสมอ ได้นำสถิตินี้มาปรับปรุง กำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำของการปฏิบัติงานในแต่ละแผนก ซึ่งเป็นก้าวหนึ่งในการนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของหอสมุดมหาวิทยาลัยของไทยในอนาคต

### ขอเสนอแนะ

#### 1. ขอเสนอแนะสำหรับผู้บริหารสถาบันและคณะกรรมการหอสมุด

จากการวิจัยพบว่า ปัญหาประการหนึ่งที่ทำให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดไม่อยากเก็บสถิติการปฏิบัติงาน เนื่องจากพบว่า สถิติที่นำเสนอผู้บริหารสถาบันและคณะกรรมการหอสมุดนั้น ไม่ได้ได้รับการพิจารณาและให้ความสนใจเท่าที่ควร จึงทำให้เกิดความวิตกว่า การเก็บสถิตินั้นเสียเวลา เสียแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว สถิติหอสมุด เป็นข้อมูลที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งในการดำเนินงานหอสมุด ดังนั้นผู้บริหารสถาบันและคณะกรรมการหอสมุด ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ และบทบาทในการกำหนดทิศทางหอสมุดควรให้ความสำคัญและพิจารณานำสถิติของหอสมุดที่ได้รับการนำเสนอไปใช้ประโยชน์ และช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ แก่หอสมุดอย่างจริงจัง

#### 2. ขอเสนอแนะสำหรับผู้บริหารหอสมุด

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาสำคัญที่ทำให้หอสมุดไม่สามารถเก็บสถิติให้เป็นแบบแผนเดียวกันได้แก่ การที่หอสมุดแต่ละแห่งมีลักษณะเฉพาะ และการให้บริการแตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างหอสมุดมีน้อย ทำให้เกิดความหลากหลายในด้านประเภทสถิติที่เก็บบันทึก รวมถึงการให้คำนิยามและหน่วยนับ ดังนั้น ในที่ประชุมผู้บริหารหอสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรได้มีการอภิปรายถึงปัญหาการเก็บสถิติของหอสมุดมหาวิทยาลัย กำหนดมาตรฐานและโครงสร้างการเก็บสถิติให้เป็นแบบแผนเดียวกัน ส่วนรายละเอียดปลีกย่อยอื่น ๆ อาจกำหนดได้ตามความจำเป็นของหอสมุดแต่ละแห่ง

2.2 จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการเก็บสถิติของแต่ละแผนกส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและน้อย แขนงทุกแผนกประสบปัญหาประการหนึ่งในระดับปานกลางค่อนข้างมากคือ การไม่มีเวลาเก็บสถิติ เนื่องจากแต่ละแผนกมีงานที่ต้องปฏิบัติตามมากอยู่แล้ว ดังนั้นห้องสมุดที่มีการใช้คอมพิวเตอร์ กับงานห้องสมุดอยู่แล้ว ซึ่งมีถึง 8 แห่งจากที่ตอบแบบสอบถาม 15 แห่ง และห้องสมุดอื่น ๆ ที่กำลังจะใช้คอมพิวเตอร์กับงานห้องสมุด ควรใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลสถิติของห้องสมุด ซึ่งนอกจากจะประหยัดเวลาในการเก็บสถิติแล้ว ยังทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งยังทำให้ข้อผิดพลาดในการแปลผลน้อยลงด้วย

2.3 จากการศึกษาพบว่า การกำหนดผู้รับผิดชอบในการเก็บสถิติห้องสมุดนั้น ส่วนใหญ่กำหนดให้งาน และฝ่ายรับผิดชอบเก็บสถิติเฉพาะงานของตน หลังจากนี้รวบรวมส่งให้ฝ่ายเลขานุการสำนักหอสมุด เพื่อนำเสนอเป็นสถิติรวมของห้องสมุด ในการนำเสนอข้อมูลนั้น ต้องมีการแปลผลข้อมูลเพื่อให้อ่านเข้าใจง่าย ในบางครั้งอาจเกิดความผิดพลาดในการแปลผลเนื่องจากผู้เก็บสถิติและผู้แปลผล ไม่สันทัดในการแปลข้อมูล ดังที่ Childers (1975 : 110-113) Schultz (1974 : 64) Pink, Olson และ Orr อ้างถึงใน Childers (1975 : 112) ระบุว่า สถิติห้องสมุดมีความซับซ้อน ไม่สามารถใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้ เนื่องจากห้องสมุดขาดวัตถุประสงค์แน่นอนในการเก็บสถิติ การตีความหมายและการแปลข้อมูลจากสถิติผิดพลาด เก็บสถิติโดยเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และสถิติ ดังนั้นควรกำหนดให้บุคคลากรที่มีความรู้ด้านสถิติและการวิเคราะห์สถิติโดยตรง ประสานงานกับบรรณารักษและเจ้าหน้าที่ผู้เก็บสถิติ และกำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการวิเคราะห์สถิติ ดังที่ Hazell (1980 : 153-160) เสนอแนะว่า เพื่อให้การเก็บสถิติเป็นแบบแผนและน่าเชื่อถือ ควรมีหน่วยกลางในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์สถิติเพียงแห่งเดียว ซึ่งสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน โดยให้แต่ละฝ่ายเก็บสถิติงานของตน แล้วรวบรวมนำส่งงานเผยแพร่วิชาการของห้องสมุด ซึ่งจะเป็นผู้นำสถิติห้องสมุดทั้งหมดไปวิเคราะห์ และใช้ประโยชน์ต่อไป

### 3. ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษะหัวหน้างาน

3.1 จากผลการวิจัยพบว่า มีบุคคลหลายกลุ่ม เช่น Childers, Schultz, Pinks, Olson และ Orr มีความคิดว่าสถิติห้องสมุดไม่น่าเชื่อถือ และใช้

ไปกว่านั้นสถิติเผยแพร่ออกมาเป็นข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ (ถึงข้อมูลปรากฏในตารางที่ 10) จึงเป็นสาเหตุทำให้ใช้ประโยชน์จากสถิติของสมุดไต่ถามเพิ่มเติม ดังนั้น บรรณารักษ์หัวหน้างานควบคุม เเนะนำ การกรอกข้อมูลสถิติให้ถูกต้อง เพื่อจะได้ใช้ประโยชน์จากสถิติได้จริง และทำให้สถิติมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

3.2 จากการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ผู้เก็บสถิติหลายคน คิดว่าการเก็บสถิติเป็นการเพิ่มภาระ และไม่ประโยชน์ ยิ่งไปกว่านั้นปัญหาในการเก็บสถิติของงานแต่ละแผนก ไม่ว่าจะปัญหาการไม่มีผู้ช่วย การไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในแผนก การไม่มีประสบการณ์ในการเก็บสถิติ หรือการได้รับข้อมูลไม่ถูกต้องอยู่ในระดับปานกลางและน้อย แต่ปัญหาหนึ่งซึ่งอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือ การไม่มีเวลาเก็บสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ทุกแผนกในห้องสมุดมีงานที่ต้องปฏิบัติมากอยู่แล้ว ดังนั้น ในแบบฟอร์มที่กำหนดขึ้นมาเพื่อเก็บสถิติไม่ควรมียายละเอียดมากเกินไป ควรเก็บสถิติที่คิดว่าจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้น เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการเก็บสถิติ

3.3 จากการวิจัยพบว่า ปัญหาประการหนึ่งที่ห้องสมุดสับสนและไม่สามารถใช้ประโยชน์จากสถิติของสมุดไต่ถามอย่างเต็มที่ เกิดจากการเก็บสถิติไม่สม่ำเสมอ บางปีเก็บแค่ว่าปีจะไม่เก็บสถิตินี้ หรือเก็บสถิติเวนหลายปี ทำให้ได้ข้อมูลไม่ทันสมัย ดังนั้นเพื่อให้สามารถใช้ข้อมูลทางสถิติเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และสนับสนุนการเสนอปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ ถึงขอเสนอแนะของผู้บริหารห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุมา ควรมีการเก็บสถิติงานห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัยใช้ประโยชน์ได้จริง

3.4 ผลจากการวิจัยพบว่า ปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้สถิติของสมุดไต่ถามประโยชน์ได้ไม่เต็มที่ เนื่องจากไม่ได้เผยแพร่สถิตินี้ให้บุคคลทั่วไปทราบ หรือมีการเผยแพร่แล้วแต่ไม่ได้รับความสนใจจากผู้เอาหน้าที่ควร หรือบางครั้งงานสถิติแล้วมีทัศนคติผิด ๆ ของห้องสมุด ซึ่งอาจเกิดจากความไม่เข้าใจสถิติดังกล่าว ดังนั้น ในการนำเสนอและเผยแพร่สถิติควรใช้ภาษาง่าย ๆ ที่สามารถสื่อความหมายที่เข้าใจได้รวดเร็ว อันจะทำให้ผู้อ่านสนใจและเข้าใจการปฏิบัติงานของห้องสมุดอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ในการเผยแพร่สถิติควรเสนอในรูปแบบที่ทันสมัยเข้าใจให้เกิดความสนใจอยากรับรู้สถิติของห้องสมุด

3.5 จากการที่พบว่าห้องสมุดบางแห่งคือ สำนักบรรณสารการอ่าน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้ใช้สถิติของงานในแผนก ซึ่งมีการเก็บบันทึกอย่างสม่ำเสมอ มา

ทดลองกำหนดมาตรฐานงานขั้นต่ำ เพื่อปฏิบัติเฉพาะในแผนงานของตน นับว่าเป็นการนำสถิติ หองสมุดมาใช้ประโยชน์ และสร้างความก้าวหน้าอีกขั้นหนึ่งของงานบรรณารักษ์ ทำให้งานใน หน้าที่รับผิดชอบเป็นระบบยิ่งขึ้น และหากทดลองใช้จนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปแล้ว ก็สามารถกำหนด เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้

3.6 เมื่อมีการวิเคราะห์และแปลผลสถิติที่เก็บในช่วงระยะเวลาหนึ่งจนปรากฏว่า สถิติงานนั้น ๆ มีความแน่นอนในระดับหนึ่งแล้ว บรรณารักษ์หัวหน้างานควรนำสถิติที่ได้ออกมาทดลอง กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการปฏิบัติงานในควมรับผิดชอบ เพื่อกำหนดเป็นเกณฑ์การปฏิบัติงาน เกี่ยวกับของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในโอกาสต่อไป

#### 4. ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

จากปัญหาความน่าเชื่อถือของสถิติห้องสมุดที่ว่า สถิติห้องสมุดมีความซับซ้อน ไม่ สามารถใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้ เนื่องจากห้องสมุดขาดวัตถุประสงค์ที่แน่นอนในการเก็บสถิติ การตีความหมายและการแปลข้อมูลจากสถิติผิดพลาด เก็บสถิติโดยเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรู้ทาง บรรณารักษศาสตร์และสถิติ และจากผลการวิจัยที่พบว่า สาเหตุของการใช้ประโยชน์จากสถิติ ได้ไม่เต็มที่เนื่องจากห้องสมุดได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนั้น บุคลากรผู้มีหน้าที่ในการบันทึก สถิติของทุกหน่วยงานในห้องสมุด ควรให้ความร่วมมือในการเก็บสถิติ โดยเก็บข้อมูลอย่าง ครบถ้วนตามที่มีการกำหนดไว้ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการนำสถิตินี้ไป ใช้ได้อย่างสมบูรณ์ และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต่อการบริหารและการดำเนินงานของห้องสมุด

#### ข้อเสนอแนะในการเก็บสถิติห้องสมุด

เพื่อให้การเก็บสถิติของห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีแบบแผนที่ใกล้เคียงกัน สามารถนำ มาใช้ประโยชน์ร่วมกันและเปรียบเทียบสถิติระหว่างห้องสมุด อันจะนำไปสู่การพัฒนางานห้องสมุด ต่อไป บรรณารักษ์หัวหน้างานซึ่งมีบทบาทสำคัญในการบันทึกสถิติ และใช้ประโยชน์จากสถิติ ห้องสมุด ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

#### 1. วัตถุประสงค์ ในการเก็บสถิติควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนดังนี้

##### 1.1 เพื่อบันทึกข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุด

- 1.2 เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แกไขการดำเนินงานของหอสมุด
- 1.3 เพื่อวิเคราะห์งานของหอสมุด
- 1.4 เพื่อวัตถุประสงค์ทางการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่
- 1.5 เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับหอสมุด
- 1.6 เพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลงานของหอสมุด
- 1.7 เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลสถิติระดับชาติ

การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนดังกล่าว ย่อมทำให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเก็บสถิติอย่างมีเป้าหมาย และเห็นความสำคัญของการเก็บสถิติของหอสมุด อันจะทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ครบถ้วนและถูกต้อง

2. ผู้รับผิดชอบ ปัจจุบันหอสมุดส่วนใหญ่กำหนดให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับผิดชอบในการเก็บสถิติงานที่ปฏิบัติเป็นประจำอยู่แล้ว ซึ่งเป็นสิ่งถูกต้อง เพราะผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่ทราบรายละเอียดของงานดีที่สุด และทราบว่าการเก็บสถิติอะไรบางอย่างให้สามารถใช่ประโยชน์จากสถิติได้ และไม่ทำให้การเก็บสถิติกลายเป็นภาระเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากงานประจำ ซึ่งมีมากอยู่แล้ว แต่อย่างไรก็ตาม หอสมุดแต่ละแห่งควรมีหน่วยงานกลางเพื่อรวบรวมสถิติประเภทจากหน่วยงานต่างของหอสมุด แล้วนำมาวิเคราะห์และแปลผลเพื่อใช้ประโยชน์ ซึ่งการวิเคราะห์และแปลผลนั้นควรกระทำโดยบุคลากรผู้มีความเชี่ยวชาญด้านสถิติและงานของหอสมุด เพื่อให้สถิติมีความเที่ยงตรง แม่นยำที่สุด

3. ช่วงเวลาในการเก็บสถิติ ไม่ว่าหอสมุดจะเก็บสถิติเป็นช่วงเวลาอย่างไรก็ตาม ย่อมสามารถนำสถิตินี้มาใช้ประโยชน์ได้อยู่แล้ว แต่เพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน หอสมุดมหาวิทยาลัยควรกำหนดช่วงเวลาในการเก็บสถิติให้เป็นช่วงเดียวกัน คือ ควรเก็บบันทึกสถิติตามปีการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการเปรียบเทียบสถิติระหว่างหอสมุด

4. ความร่วมมือระหว่างหอสมุด จากการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่ทำให้หอสมุดมหาวิทยาลัยไม่สามารถเก็บสถิติให้เป็นรูปแบบเดียวกันได้แก่ การที่หอสมุดแต่ละแห่งมีลักษณะเฉพาะต่างกัน หอสมุดเก็บสถิติต่างประเภทกัน ความสัมพันธ์ระหว่างหอสมุดต่าง ๆ มีน้อย ฯลฯ บัญชีดังกล่าวสามารถแก้ไขได้ไม่ยากนัก ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันหอสมุดมหาวิทยาลัยและหอสมุดของสถาบันระดับอุดมศึกษาอื่น ๆ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการบริการและดำเนินงาน

ห้องสมุด ได้มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดปรากฏออกมาในรูปของชมรมบรรณารักษ์ห้องสมุด สดามันอุดมศึกษา (ช.บ.อ.) โดยมีความร่วมมือเป็นกลุ่มงานประเภทเดียวกันของห้องสมุด เช่น งานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด งานวารสารและเอกสาร งานบริการ เป็นต้น นอกเหนือ จากความร่วมมือในการปฏิบัติงานประจำปีแล้ว บรรณารักษ์แต่ละกลุ่มควรให้ความร่วมมือในการ พิจารณาเกี่ยวกับการเก็บสถิติของงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ เพื่อหารูปแบบที่เป็นแบบแผนเดียวกัน ของการเก็บสถิติงานแต่ละประเภท

5. ประเภทและรายละเอียดของสถิติห้องสมุด เกี่ยวกับประเภทและรายละเอียด ของสถิติแต่ละประเภทในห้องสมุด จากผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการเก็บสถิติงาน ต่าง ๆ ในห้องสมุด แต่มีความแตกต่างในประเภทและรายละเอียดของสถิติที่จัดเก็บ จึงมีข้อ เสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บสถิติห้องสมุดดังนี้

5.1 งานธุรการ เป็นงานบริการ เพื่อส่งเสริมงานบริการของห้องสมุดให้ดำเนิน ไปด้วยดี ควรมีการเก็บสถิติเกี่ยวกับงานรับ-ส่งหนังสือ งานตอบหนังสือ งานเก็บรักษาและ คนเอกสาร งานจัดประชุม งานประชาสัมพันธ์ งานพัสดุ งานพิมพ์ งานบุคลากร และ งานประมาณของห้องสมุด รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่าย

ลักษณะสถิติที่เก็บของงานที่เป็นเอกสาร ควรเก็บสถิติเป็นรายวัน เนื่องจาก เป็นงานที่ปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน แล้วจึงรวบรวมเป็นสถิติรายเดือน ส่วนงานงบประมาณและ บุคลากรของห้องสมุด ควรเก็บสถิติเป็นรายเดือนและรวบรวมเป็นสถิติรายปีให้เห็นเป็นภาพรวม ของรายรับ-รายจ่าย และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด และสถิติทั้งสองประเภทดังกล่าว ควร นำไปเปรียบเทียบเกี่ยวกับสถิติงานบริการของห้องสมุด เพื่อทราบวางแผนงบประมาณและบุคลากรของห้องสมุด ที่มีอยู่กัน สัมพันธ์กับงานบริการมากน้อยเพียงใด ควรปรับปรุงแก้ไขงานส่วนใด เพื่อให้งานบริการ ของห้องสมุดเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ

หมวดหมู่ของงานเอกสารอาจนับเป็นเรื่องและเป็นฉบับ ส่วนงานบุคลากร ควรนับเป็นจำนวนค่าแท่งและจำนวนคน สำหรับรายละเอียดการเก็บสถิติงานธุรการ ภูได้จาก ภาพผนวก ข

5.2 งานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด หรืองานจัดหาควรเก็บสถิติจำนวนหนังสือ และเอกสารอื่น ๆ ที่มีในห้องสมุด การจัดหาหนังสือและเอกสารด้วยวิธีการต่าง ๆ ไหวว่าจะ

เป็นการซื้อ การแลกเปลี่ยน การรับบริจาค และวิธีการอื่น ๆ การลงทะเบียนหนังสือและเอกสาร งบประมาณของฝ่าย และการจำหน่ายหนังสือออก รวมทั้งสถิติงานอื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เช่น การฝึกงาน การติดต่อคณะ ภาควิชาและอาจารย์ก่อนการจัดหา เป็นต้น ลักษณะสถิติควรเก็บสถิติเป็นรายเดือน แล้วรวบรวมเป็นสถิติรายปี สำหรับหน่วยงานของงานพัฒนาทรัพยากร ควรใช้หน่วยนับเป็นชื่อเรื่อง และจำนวนเล่ม คูณรายละเอียดการเก็บสถิติของงานพัฒนาทรัพยากรเองสมบูรณ์ได้จากภาคนวค ก

5.3 งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ หรืองานเทคนิค ควรเก็บสถิติงานวิเคราะห์เลขหมู่หนังสือไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์เองหรือรับจากคู่มือต่าง ๆ (เช่น National Union Catalog, NUC หรือ Catalog in Printed, CIP.) งานวิเคราะห์เลขหมู่เอกสารอื่น ๆ งานทำบัตรรายการ งานพิมพ์ งานบรรณานุกรม ตลอดจนงานที่เกี่ยวข้องกับงานเทคนิค เช่น งานสมัคร งานเตรียมหนังสือและเอกสารออกให้บริการ การฝึกงาน เป็นต้น ลักษณะสถิติที่เก็บควรบันทึกเป็นรายวัน เนื่องจากเป็นงานประจำต้องปฏิบัติทุกวัน แล้วจึงรวบรวมเป็นสถิติรายเดือน ส่วนหน่วยนับของงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ ควรใช้หน่วยนับตามลักษณะของงาน คือ ถ้าเป็นงานที่ปฏิบัติกับตัวเล่มหนังสือ ควรนับเป็นชื่อเรื่องและเล่ม ส่วนงานบัตรรายการอาจนับเป็นจำนวนบัตร หรือจำนวนชุดของบัตรรายการ สำหรับรายละเอียดการเก็บสถิติงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการได้ เสนอในภาคผนวก ง

5.4 งานวารสารและเอกสาร วารสารเป็นสิ่งที่มีลักษณะแตกต่างจากหนังสือไม่ว่าจะเป็นลักษณะรูปเล่ม เนื้อหา และการให้บริการ ตลอดจนงานเทคนิคที่ต้องปฏิบัติกับตัวเล่ม ดังนั้น งานวารสารจึงควรเก็บสถิติจำนวนวารสารและเอกสารรวมทั้งหนังสือพิมพ์ในท้องที่ การจัดทำวารสารและเอกสารด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสั่งซื้อ การแลกเปลี่ยน การรับบริจาค การลงทะเบียนวารสาร การให้บริการวารสารและเอกสารด้วยวิธีการต่าง ๆ ตลอดจนสถิติงบประมาณของฝ่าย งานซ่อมและเย็บเล่มวารสาร การฝึกงาน และสถิติอื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของงานวารสาร ลักษณะสถิติที่เก็บควรบันทึกเป็นรายเดือน แล้วรวบรวมเป็นสถิติรายปี และการใช้หน่วยนับกับสถิติของงานวารสารนั้น ถ้าเป็นวารสารเล่มปกควรนับเป็นชื่อเรื่องและเล่มนับ ส่วนวารสารเย็บเล่มควรนับเป็นเล่ม สำหรับหน่วยนับของสถิติอื่น ๆ เช่น ครรฑ์วารสาร กฤตภาค สารระสังเขป ควรใช้หน่วยนับเป็นบทความ สำหรับรายละเอียดการเก็บสถิติงานวารสารและเอกสารปรากฏในภาคผนวก จ

5.5 งานโสศกทัศน์วัสดุ ควรเก็บสถิติเกี่ยวกับจำนวนและประเภทโสศกทัศน์วัสดุ รวมถึงครุภัณฑ์ที่ใช้กับวัสดุ การจัดหาโสศกทัศน์วัสดุด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การซื้อ การรับบริจาค การนำเข้ามา งบประมาณของฝ่ายโสศกทัศน์วัสดุ งานเทคนิคซึ่งมีลักษณะแตกต่างไปจากงานเทคนิคของสิ่งพิมพ์ งานบริการ ตลอดจนงานอื่น ๆ เช่น การจัดกิจกรรมของฝ่ายโสศกทัศน์วัสดุ การซ่อมบำรุงโสศกทัศน์วัสดุ การนำชมฝ่ายโสศกทัศน์วัสดุ ลักษณะสถิติควรบันทึกเป็นรายเดือน แล้วรวบรวมเป็นสถิติรายปี ส่วนหน่วยนับของสถิติงานโสศกทัศน์วัสดุ อาจใช้หน่วยนับเป็นชื่อเรื่องและลักษณะนามของวัสดุครุภัณฑ์ เช่น มวน ตลับ แผ่น เครื่อง เป็นต้น รายละเอียดของการเก็บสถิติงานโสศกทัศน์วัสดุปรากฏในภาคผนวก ฉ

5.6 งานบริการ หองสมุดส่วนใหญ่มักแบ่งงานบริการออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ งานบริการจ่าย-รับ และงานบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า (ซึ่งอาจใช้ชื่อต่าง ๆ กัน เช่น งานบริการสนเทศ งานอ้างอิง งานช่วยการค้นคว้าและวิจัย เป็นต้น) ในส่วนของงานบริการจ่าย-รับ ควรเก็บสถิติเกี่ยวกับสมาชิกและผู้ใช้ของสมุด การให้ยืมและการรับคืน ทรัพยากรของสมุด การยืมระหว่างห้องสมุด การเก็บหนังสือขึ้นชั้น การจัดกิจกรรมของสมุด ส่วนงานบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า ควรเก็บสถิติผู้ใช้บริการ บริการรูปประเภทที่จัดให้ แก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งการจัดกิจกรรม การฝึกงาน เป็นต้น ลักษณะสถิติที่เก็บควรบันทึกเป็นรายวัน เพราะเป็นงานที่ปฏิบัติเป็นประจำวัน แล้วจึงรวบรวมเป็นสถิติรายเดือน นอกจากนี้ หองสมุดอาจบันทึกสถิติเป็นช่วงเวลาเช่น เป็นชั่วโมง เป็นช่วงเช้า-บ่าย แล้วเปรียบเทียบสถิติงานบริการในแต่ละช่วงเวลา เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

สำหรับหน่วยนับที่ใช้กับสถิติงานบริการ ถ้าเป็นสถิติจำนวนผู้ใช้บริการ ควรนับเป็นจำนวนครั้ง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการ 1 คน อาจมาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งในแต่ละช่วงเวลาที่ยืมสมุดเก็บสถิติ ส่วนสถิติการยืม-คืน การยืมระหว่างห้องสมุด การเก็บหนังสือขึ้นชั้น การให้ยืมหน่วยนับเป็นเล่ม สำหรับรายละเอียดการเก็บสถิติงานบริการปรากฏในภาคผนวก ข

เมื่อเก็บสถิติแล้วบรรณารักษ์หัวหน้างาน ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดในงานแต่ละประเภท ควรนำสถิติที่นำมาใช้ประโยชน์โดยการเปรียบเทียบ อาจเป็นการเปรียบเทียบสถิติเก่ากับสถิติใหม่ หรือเปรียบเทียบสถิติประเภทเดียวกันของห้องสมุดอื่น แล้วแปลผลสถิตินั้น เพื่อนำผลที่ได้มาพิจารณาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนางานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



6. วิธีการเก็บสถิติ ควรกำหนดให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นผู้เก็บสถิติด้วยตนเอง ทั้งนี้เพราะเป็นผู้ที่รู้ข้อมูล การปฏิบัติงานดีที่สุด หลังจากนั้นก็รวบรวมสถิติที่บันทึกไว้อาจเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน ส่งมอบแก่บรรณารักษ์หัวหน้างานตรวจสอบและสรุปข้อมูลของงานในแผนกหรือกองขอเสนอแนะ แลวนำเสนอแก่หน่วยงานกลางของห้องสมุดซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการแปลผลสถิติทั้งหมดของห้องสมุด และให้หน่วยงานกลางนั้นเป็นผู้เผยแพร่สถิติห้องสมุด เพื่อใ้การเผยแพร่สถิติของงานแต่ละงาน ปรากฏออกมาในรูปแบบเดียวกัน

### ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาการเก็บสถิติของห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งที่ตั้งทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด สำหรับห้องสมุดในเขตกรุงเทพมหานครและเขตใกล้เคียง ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือทางสัมพันธข้อมูลถ้าจำเป็นเพิ่มเติม ส่วนห้องสมุดต่างจังหวัด ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ปฏิบัติงานในห้องสมุดดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลให้โดยไม่ได้สัมพันธข้อมูลเพิ่มเติม

2. เกี่ยวกับข้อมูลจากบรรณารักษ์หัวหน้างาน ถ้าถามบางข้อต้องการให้ตอบระบุเป็นลายลักษณ์อักษร เนื่องจากมีลักษณะแตกต่างไปจากคำถามทั่วไป แต่ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ตอบคำถามโดยการทำเครื่องหมายระบุคำตอบ แต่ไม่ได้ให้รายละเอียดเป็นลายลักษณ์อักษร จึงไม่สามารถนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่นได้

### แนวทางการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการเก็บสถิติและการใช้ประโยชน์จากสถิติของห้องสมุดประเภทอื่น เช่น ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดเฉพาะ เพื่อประโยชน์ในการบริการและดำเนินงานของห้องสมุดประเภทนั้น ๆ

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบสถิติบางประเภทของห้องสมุดแต่ละแห่ง เช่น สถิติงานบริการ เพื่อหาจุดรวมในการเก็บสถิติให้เหมือนกัน อันจะนำไปสู่การนำเสนอข้อมูลในลักษณะสถิติระดับชาติ

3. การมีภาระที่เกาะเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของสถิติของสมมุติฐานการเก็บแบบใด เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และแปลผลสถิติ และใช้ประโยชน์จากสถิติได้อย่างมีประสิทธิภาพ