

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และขอเสนอแนะ

การวิจัยนี้มุ่งที่จะศึกษาการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาตรีในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้ทราบถึงลักษณะการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภทของนักศึกษาในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตลอดจนความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย-ขอนแก่น ปีการศึกษา 2529 จำนวน 576 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นทั้งแบบปลายเปิด ที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกร และคำถามปลายเปิดที่ผู้ตอบสามารถตอบได้โดยเสรี โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน ครอบคลุมขอบเขตของวัตถุประสงค์อย่างครบถ้วน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง และได้รับแบบสอบถามคืนมาเป็นจำนวน 545 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.6 ของแบบสอบถามทั้งสิ้น 576 ฉบับ ซึ่งจำนวนดังกล่าวแยกเป็นนักศึกษาสาววิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 226 คน (ร้อยละ 41.5) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ 185 คน (ร้อยละ 33.9) และสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 134 คน (ร้อยละ 24.6)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ของนักศึกษา

นักศึกษาสวนใหญ่ใช้หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นสัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง ยกเว้นนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่ใช้มากกว่าสัปดาห์ละ 3 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกการเรียนรู้ตามหลักสูตร (ร้อยละ 75.2) ค้นหาความรู้ที่สนใจนอกเหนือจากวิชาที่เรียน (ร้อยละ 62.4) ทบทวนบทเรียน ทำการบ้าน อ่านหนังสือสอบ (ร้อยละ 56.7) ใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (ร้อยละ 29.4) และใช้เป็นสถานที่นัดพบ (ร้อยละ 2.4) ตามลำดับ สำหรับบริการต่างๆ ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ บริการยืม-คืนหนังสือ (ร้อยละ 90.3) รองลงมาคือ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 65.0) บริการโสตทัศนศึกษา (ร้อยละ 23.7) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ 18.2) ตามลำดับ

2. การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษา

2.1 ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษา

เมื่อสอบถามนักศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าพบว่า นักศึกษาสวนใหญ่ทราบเพียงว่า หากต้องการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ 61.8) มีนักศึกษาสวนน้อยที่ทราบความหมาย และหน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอย่างแท้จริง (ร้อยละ 29.0) และนักศึกษากำหนดจำนวนน้อยมากที่ทราบว่าบริการนี้แบ่งออกเป็น 11 ประเภท (ร้อยละ 4.0) มีนักศึกษาถึงร้อยละ 28.3 ที่ไม่รู้จักบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเลย นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษสาขาวิชามนุษยศาสตร์

และสังคมศาสตร์ เป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามามากที่สุด รองลงมาคือ นักศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และนักศึกษสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อยที่สุด

2.2 ลักษณะการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นควาทั้ง 11 ประเภทของนักศึกษา

นักศึกษาเคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นควาแต่ละประเภทจำนวนน้อยมาก ไม่ถึงครึ่งหนึ่งของจำนวนนักศึกษาทั้งหมด ซึ่งบริการตอบคำถามและช่วยการค้นควาที่นักศึกษาเคยใช้มากที่สุดคือ บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยคนของห้องสมุด ได้แก่ บัตรรายการและบัตรบรรณวารสาร (ร้อยละ 44.0) และบริการที่นักศึกษาเคยใช้น้อยที่สุดคือ บริการติดต่อขอถ่ายสำเนาเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ (ร้อยละ 2.6) นักศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นกลุ่มนักศึกษาที่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามามากที่สุด รองลงมาคือ นักศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และนักศึกษสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ตามลำดับ

นักศึกษาที่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นควาส่วนใหญ่จะใช้บริการนานๆ ครั้ง คือ น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน โดยมีวัตถุประสงค์แตกต่างกันบางในบริการแต่ละประเภท แต่ส่วนใหญ่ใช้เพื่อค้นควาประกอบการเรียนวิชาต่างๆ รองลงมาคือ ค้นควาเพื่อทำรายงานและภาคินพนธ์ เพิ่มพูนความรู้ นอกเหนือจากวิชาที่เรียน และค้นควาประกอบการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด

สำหรับความพึงพอใจของนักศึกษาที่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการ-
 คนควาท้ง 11 ประเภทนั้น ส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจระดับปานกลาง รองลงมาคือ ระดับมาก
 มีเพียงบริการเดียวที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ระดับน้อย คือบริการ
 จัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ และพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อบริการ-
 ตอบคำถามและช่วยการคนควานั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ปัญหาที่นักศึกษาประสบเมื่อใช้บริการตอบคำถามและช่วยการคนควา แต่ละ
 ประเภท ย่อมแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของบริการตอบคำถามและช่วยการคนควาประเภทนั้นๆ
 แต่โดยสรุปแล้ว ส่วนใหญ่จะมีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของบรรณารักษ์ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ
 สำหรับนักศึกษาเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จัดให้บริการไม่เหมาะสม บริการ-
 ตอบคำถามและช่วยการคนควาบางประเภทไม่มาสนใจเท่าที่ควร จึงทำให้นักศึกษาไม่เห็นความ
 สำคัญและไม่อยากใช้บริการ ส่วนข้อเสนอแนะของนักศึกษานั้นมีหลายประการได้แก่ จัดให้มี
 บรรณารักษ์เพิ่มขึ้น จัดสถานที่ให้บริการให้เหมาะสมขึ้น และบรรณารักษ์ควรปรับปรุงบริการตอบ
 คำถามและช่วยการคนควาให้น่าสนใจยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการดึงดูดความสนใจให้นักศึกษาเห็นความ
 สำคัญ และมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

สำหรับสาเหตุที่นักศึกษาจำนวนมากไม่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วย
 การคนควาประเภทต่างๆ เลยนั้น จะมีสาเหตุแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดบางประการ แต่
 โดยส่วนใหญ่แล้วพบว่า สาเหตุหลักที่นักศึกษาไม่ใช้บริการคือ นักศึกษายังไม่มีความจำเป็นต้องใช้
 และนักศึกษาจำนวนมากที่ไม่ทราบว่ามีการบริการประเภทต่างๆ เหล่านั้น

3. ความต้องการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษา

นักศึกษามีความต้องการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลางทุกประเภท ยกเว้นบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ ที่นักศึกษาทุกสาขาวิชามีความต้องการใช้บริการในระดับน้อย แต่อย่างไรก็ตาม นักศึกษาเห็นความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภทว่าเป็นบริการที่มีประโยชน์ โดยเฉพาะบริการแนะนำการใช้เครื่องมือช่วยค้นคว้าของห้องสมุด ใต้แก บัตรรายการ และบัตรบรรณนิวารสารที่นักศึกษาเห็นว่ามีความมีประโยชน์มาก ส่วนความต้องการใช้บริการอื่นๆ อีก 6 ประเภท ที่นอกเหนือจากบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 11 ประเภทนั้น นักศึกษามีความต้องการใช้ในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้นบริการจัดทำรายชื่อบทความที่น่าสนใจที่นักศึกษาเฉพาะสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการใช้ระดับมาก

เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญของความต้องการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาทั้ง 3 สาขาวิชา ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

นักศึกษาได้ขอเสนอแนะในการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้หลายประการ ใต้แก

ด้านบริการ นักศึกษาต้องการให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มากขึ้น ขยายเวลาให้บริการ ปรับปรุงบริการที่มีอยู่ให้ดีขึ้น และเพิ่มบริการตอบคำถามประเภทอื่นๆ

คานอาคารสถานที่ นักศึกษาเสนอให้ติดป้ายที่ตู้และชั้นเก็บหนังสืออ้างอิง จัดให้มีตู้บัตรรายการหนังสืออ้างอิงไว้ในห้องอ้างอิงต่างหาก ขยายพื้นที่ห้องอ้างอิง เพิ่มโต๊ะบริการ ตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าพร้อมบรรณารักษ์ไว้บริเวณชั้น 3 ปรับปรุงการถ่ายเทอากาศ และแสงสว่างในห้องอ้างอิง ปรับปรุงชั้นหนังสืออ้างอิงให้เหมาะสมและปรับปรุงที่ตั้งโต๊ะบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตามลำดับ

คานหนังสืออ้างอิง นักศึกษาต้องการให้หอสมุดกลาง จัดหาหนังสืออ้างอิง เพิ่มขึ้น และปรับปรุงให้ทันสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชา รองลงมาคือ หนังสืออ้างอิงภาษาไทย หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ หนังสืออ้างอิงทั่วไป และเพิ่มวารสารสาระสังเขปและครุชนิ นอกจากนี้ นักศึกษายังระบุว่าควรจัดชั้นหนังสืออ้างอิงให้เป็นระเบียบยิ่งขึ้น

คานบรรณารักษ์ นักศึกษาเสนอให้เพิ่มจำนวนบรรณารักษ์ ปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์และประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ให้ดีขึ้น

นอกจากนี้ นักศึกษายังเสนอแนะให้หอสมุดกลางปรับปรุงในเรื่องอื่นๆ อีกมาก เช่น ให้เพิ่มจำนวนหนังสือ โดยเฉพาะหนังสือภาษาไทย ขยายเวลาเปิดบริการห้องสมุด ปรับปรุงความทันสมัยของบัตรรายการ เป็นต้น

อภิปรายผล

1. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีอิทธิพลต่อการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อย และนักศึกษาในแต่ละสาขามีการใช้บริการที่แตกต่างกัน นั่นคือ นักศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใช้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 35.1) รองลงมาคือ นักศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 13.3) และนักศึกษสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (ร้อยละ 11.9) ตามลำดับ ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวอาจเนื่องมาจากนักศึกษาในแต่ละสาขาวิชา มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่แตกต่างกัน เพราะการที่นักศึกษา จะใช้บริการนั้น ก็ต่อเมื่อนักศึกษารู้จัก และทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการ ดังผลการวิจัยของ sandock (1977: 274-296) ที่พบว่านักศึกษาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อย เนื่องจากมีนักศึกษจำนวนมากที่ไม่รู้จักบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สำหรับหลักสูตรวิชาการใช้ห้องสมุดในมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น เป็นวิชาบังคับพื้นฐานของนักศึกษสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในขณะที่นักศึกษสาขาวิชาอื่นอีก 2 สาขาวิชานั้น จะมีบางคนที่ได้อ่านวิชาการใช้ห้องสมุดซึ่งเป็นวิชาเลือกทั่วไป ยกเว้นนักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ที่ต้องเรียนเป็นวิชาบังคับเพียงคณะเดียว (ภรณ์ ศิริโชติ 2526: 35-39) ผลสรุปในเรื่องนี้คือนักศึกษสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดมากที่สุด ย่อมจะรู้จักหรือมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากกว่านักศึกษสาขาวิชาอื่น

2. บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยคนของห้องสมุด ได้แก่ บัตรรายการและบัตรบรรณชีวะสาร เป็นบริการหนึ่งในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 11 ประเภท ที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด

จากการสำรวจการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภทของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาเคยใช้บริการในแต่ละประเภทไม่ถึงครึ่งหนึ่งของจำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม และส่วนใหญ่จะใช้นานๆ ครั้ง (น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน) นับว่านักศึกษาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อยมาก สำหรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่นักศึกษาเคยใช้มากที่สุดคือ บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยคนของห้องสมุด ได้แก่ บัตรรายการและบัตรบรรณชีวะสาร (ร้อยละ 44.0) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตามที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้หอสมุดกลาง เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร (ร้อยละ 75.2) และใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด (ร้อยละ 90.3) ทั้งนี้ย่อมแสดงให้เห็นว่า นักศึกษามักค้นคว้าจากตำราเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งตำราต่างๆ อาจหาอ่านได้จากห้องสมุด ดังนั้นการค้นหาหนังสือหรือวารสารจากห้องสมุดนั้นต้องอาศัยการค้นจากเครื่องมือช่วยคนของห้องสมุด ได้แก่ บัตรรายการและบัตรบรรณชีวะสาร ในขณะที่นักศึกษาจำนวนมากไม่มีพื้นฐานการใช้ห้องสมุดดังกล่าวข้างต้น ดังนั้นนักศึกษาเหล่านี้จึงยังไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการ และบัตรบรรณชีวะสาร เมื่อนักศึกษาเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้บัตรรายการ และบัตรบรรณชีวะสาร จึงจำเป็นต้องสอบถามและขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

นอกจากนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่ระบุว่าสาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่างๆ ทั้ง 11 ประเภท นั้น เนื่องมาจากนักศึกษายังไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และนักศึกษาจำนวนมากที่ไม่ทราบว่ามีการดังกล่าว ซึ่งสาเหตุ 2 ประการนี้ อาจเกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ไม่ต้องการข้อมูลที่ลึกซึ้งมากนัก การอ่านหนังสือเพื่อประกอบการเรียนตามหลักสูตรย่อมเป็นการเพียงพอสำหรับระบบการเรียนการสอนเช่นนี้ ดังนั้นบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่นๆ จึงเป็นบริการลำดับรอง

ที่นักศึกษาจะเห็นความสำคัญ ข้อมูลข้างต้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่านักศึกษาใช้บริการตอบคำถาม
ที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มากที่สุด

3. ความพึงพอใจ และความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของนักศึกษาไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

นักศึกษาส่วนใหญ่ที่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 11 ประเภท
มีความพึงพอใจระดับปานกลาง รองลงมาคือ ระดับมาก มีเพียงบริการเดียวที่นักศึกษามีความพึงพอใจ
ปานกลาง รองลงมาคือ ระดับน้อย คือบริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ ดังนั้นจะเห็นวบริการ-
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของหอสมุดกลาง อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจพอสมควร แต่อย่างไรก็ตาม
ยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในบริการแต่ละประเภทให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

สำหรับความต้องการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาอยู่ใน
ระดับปานกลางทุกประเภท ยกเว้นบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ ที่นักศึกษามี
ความต้องการใช้ในระคน้อย ซึ่งอาจเนื่องมาจากนักศึกษาสามารถมาใช้บริการตอบคำถามที่
โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วยตนเอง สะดวกกว่าการใช้โทรศัพท์หรือทางไปรษณีย์
เพราะหอสมุดกลางตั้งอยู่ในที่สะดวกต่อการมาใช้บริการของนักศึกษา ซึ่งตั้งอยู่ใกล้บริเวณหอพัก
ดังนั้นนักศึกษาจึงยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการนี้ แต่อย่างไรก็ตามนักศึกษาเห็นความสำคัญ
ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 11 ประเภทว่าเป็นบริการที่มีประโยชน์

เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญของความพึงพอใจ และความต้องการใช้บริการตอบ
คำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาทั้ง 3 สาขาวิชา พบว่า เฉพาะความพึงพอใจของนักศึกษา
ที่มีความแตกต่างกันในบางบริการ ได้แก่ บริการแนะนำวิธีการใช้เครื่องมือช่วยค้นของหอสมุด
ใต้ถุน บัตรรายการและบัตรครรชนีวารสาร บริการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง วารสารสาระสังเขป
และครรชนี และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งถือว่ามีความ
แตกต่างกันเป็นส่วนน้อย ส่วนความต้องการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 11

ประเภท และ 6 ประเภทที่นอกเหนือจากบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภท นั้น ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นข้อมูลข้างต้นจึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ว่า นักศึกษา ต่างสาขาวิชาที่มีความพึงพอใจและความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 11 ประเภท พอจะสรุปได้ดังนี้

4.1 บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นอกจาก ที่นักศึกษาจะระบุว่า บรรณารักษ์มักจะไม้อยู่ประจำที่โต๊ะบริการทำให้นักศึกษาไม่สามารถติดต่อ ขอบริการได้เวลานั้น ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ปัญหาการติดต่อสื่อสาร นักศึกษาระบุว่า บรรณารักษ์มักมีงานยุ่ง นักศึกษาจึงเกิดความรู้สึกเกรงใจไม่กล้าซักถามบรรณารักษ์ ดังนั้น บรรณารักษ์จึงควรให้ความเป็นกันเองกับนักศึกษามากขึ้น โดยพยายามเปิดโอกาสให้นักศึกษา เข้ามาซักถามได้โดยสะดวก ดังผลงานวิจัยของ Swope และ Katger (1972: 161-166) พบว่า นักศึกษาจำนวนมากที่ไม่ใช้บริการนี้ เพราะมีสาเหตุหลายประการ คือ ความไม่พอใจใน การให้บริการของบรรณารักษ์ครั้งก่อนๆ ความรู้สึกว่าการถามที่ตรงการถามนั้นง่ายเกินกว่าที่จะ ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ซึ่งอาจเป็นการรบกวนตามลำดับ นอกจากนี้ Line (1963: 100-117) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่นิยมใช้บริการตอบคำถาม เนื่องจากสาเหตุเช่นเดียวกับ ข้างต้น และมีสาเหตุเพิ่มอีกประการหนึ่งคือ นักศึกษาจำนวนหนึ่งคิดว่า บรรณารักษ์ไม่สามารถ ช่วยเหลือพวกเขาได้ Boucher (1976: 27-31) Munoz (1977: 220-224) และ Penton (1981: 85-87) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของการสื่อสาร โดยใช้ อัจฉริยะภาษาในการสัมภาษณ์ผู้ใช้ ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บางคนขาดความเชื่อมั่นในตัวเองไม่กล้าถาม เพราะเกรงว่าจะเป็นกรรบกวนบรรณารักษ์ นอกจากนี้ Lederman (1981: 282-393) พบว่า ผู้ใช้บางคนกลัวการซักถามจากบรรณารักษ์ จึงไม่กล้าใช้บริการ ซึ่งเขาได้เสนอว่า

บรรณารักษ์ควรจะมีเทคนิคในการสัมภาษณ์ หรือการซักถามผู้ใช้ โดยให้ความเป็นกันเองแก่ผู้ใช้มากที่สุด บรรณารักษ์ควรใช้การสื่อสารแบบอวัจนภาษาประกอบ เช่น การเคลื่อนไหวร่างกาย (Body Movement) การก้มมือ (Gestures) การพยักศีรษะ (Head Nods) หรือการแสดงออกทางสีหน้า (Facial Expression) ซึ่งจะช่วยให้การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4.2 บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์ นักศึกษาใช้บริการนี้น้อยมาก ซึ่งเนื่องมาจากนักศึกษาไม่ทราบว่าใช้บริการนี้ และนักศึกษายังไม่มีความจำเป็นต้องใช้ นักศึกษาระบุว่า เนื่องจากจำนวนโทรศัพท์ที่จะใช้ติดต่อมีน้อยไม่สะดวก นอกจากนี้นักศึกษาที่เคยใช้บริการนี้ประสบปัญหาเกี่ยวกับบริการล่าช้า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบรรณารักษ์จำเป็นต้องใช้เวลาในการค้นหาคำตอบ และด้วยสาเหตุนี้บรรณารักษ์อาจเร่งรีบหาคำตอบ จึงทำให้ข้อมูลที่ได้นั้นอาจไม่สมบูรณ์ นักศึกษาจึงเกิดปัญหาไม่ได้รับข้อมูลตามที่ต้องการในลำดับต่อมา ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ King และ Berry (1973: 116) ทดสอบการตอบคำถามของบรรณารักษ์ทางโทรศัพท์พบว่า บรรณารักษ์สามารถตอบคำถามได้ถูกต้องเพียงร้อยละ 60 และการถาม-ตอบระหว่างผู้ใช้และบรรณารักษ์ไม่มีความยืดหยุ่นมากนัก ดังนั้นหอสมุดกลางจึงควรประชาสัมพันธ์บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง และบรรณารักษ์ควรจัดเตรียมข้อมูล ซึ่งได้แก่ หนังสืออ้างอิง และเครื่องมือช่วยคนอื่นๆ สำหรับตอบคำถามเร่งด่วนไว้อย่างครบถ้วน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการค้นหาคำตอบแก่ผู้ใช้ได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

4.3 บริการช่วยและแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม นักศึกษาไม่นิยมใช้บริการนี้ เนื่องจากยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และไม่ทราบว่าใช้บริการนี้ สำหรับนักศึกษาที่เคยใช้บริการนี้มักประสบปัญหาไม่ได้รับข้อมูลตามที่ต้องการ ซึ่งนักศึกษบางคนได้ให้รายละเอียดในเรื่องนี้ว่า บางครั้งรวบรวมบรรณานุกรมเสร็จแล้ว แต่เมื่อไปค้นหาหนังสือ มักจะไม่พบ ทำให้การรวบรวมบรรณานุกรมนั้นใช้ประโยชน์ได้น้อย ซึ่งปัญหาเกี่ยวกับการหาหนังสือไม่พบบนนี้ สอดคล้องกับงาน

วิจัยของ พิมพา อินแบน (2528 : 118) ศึกษาเรื่องความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของนักศึกษาในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือหลายเล่ม ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาได้ครบตามต้องการ อัตราการพบหนังสือบนชั้นมีเพียงร้อยละ 40.7 และสาเหตุของการค้นหาหนังสือไม่พบส่วนใหญ่เกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ ดังนั้นหอสมุดกลางจึงควรปรับปรุงในเรื่องการจัดเก็บหนังสือชั้นชั้น ให้เป็นระเบียบยิ่งขึ้น ส่วนปัญหาเกี่ยวกับตัวบรรณารักษ์ที่นักศึกษาระบุคือ บรรณารักษ์แนะนำไม่ชัดเจน และบรรณารักษ์ขาดความชำนาญและความแม่นยำนั้น บรรณารักษ์จึงควรปรับปรุงในเรื่องนี้โดยให้ความเอาใจใส่แก่นักศึกษา แนะนำให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และควรติดตามผลด้วยทุกครั้ง บรรณารักษ์อาจต้องคอยให้ความช่วยเหลือนักศึกษาเมื่อหาหนังสือบนชั้นไม่พบ

4.4 บริการแนะนำการทำรายงานและภาคินิพนธ์ พบว่าบริการนี้ มีผู้ใช้น้อยมาก สาเหตุที่นักศึกษาไม่ใช้ เพราะยังไม่มีเวลาจำเป็นต้องใช้ ดังที่นักศึกษาระบุว่า นักศึกษาไม่นิยมที่จะปรึกษาบรรณารักษ์ เพราะนักศึกษามักจะศึกษาวิธีการทำรายงาน และภาคินิพนธ์ ด้วยตนเอง และหากประสบปัญหา จะปรึกษาอาจารย์ที่สอนที่ได้มอบหมายให้ทำรายงานหรือภาคินิพนธ์นั้น นอกจากนี้มีนักศึกษาจำนวนหนึ่งที่ไม่ทราบว่าหอสมุดมีบริการนี้ ดังนั้นหอสมุดจึงควรประชาสัมพันธ์บริการนี้ให้มากขึ้น และบรรณารักษ์ในฐานะผู้ให้บริการทางด้านวิชาการสนับสนุนการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย จึงควรมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือนักศึกษาและผู้ใช้อื่นๆ ควรศึกษาติดตามหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย เป็นการเตรียมพร้อมที่จะจัดบริการให้สนองความต้องการของผู้ใช้ นั่นคือ เมื่อผู้เข้ามาติดต่อขอความช่วยเหลือหรือขอคำปรึกษาจากบรรณารักษ์ บรรณารักษ์ในฐานะผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีข้อมูลที่จัดเตรียมไว้แล้วนั้น ให้แก่นักศึกษาได้ทันที เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการทำรายงานและภาคินิพนธ์ บรรณารักษ์ควรเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการทำรายงานและภาคินิพนธ์ที่ถูกต้อง การลงรายการบรรณานุกรม และเชิงอรรถ เป็นต้น

4.5 บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยคนของห้องสมุด ได้แก่ บัตรรายการ

และบัตรครรชนีวารสาร พบว่านักศึกษาใช้บริการนี้มากที่สุด ในจำนวนบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งหมด 11 ประเภท แต่อย่างไรก็ตาม นักศึกษายังใช้บริการนี้น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนนักศึกษาทั้งหมด (ร้อยละ 44.0) ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก มีนักศึกษาจำนวนหนึ่งที่รู้จักวิธีใช้บัตรรายการและบัตรครรชนีวารสารแล้ว จึงสามารถใช้บัตรรายการและบัตรครรชนีวารสารได้ด้วยตนเอง และอาจยังไม่เกิดปัญหาในการใช้เครื่องมือช่วยคนเหล่านี้ จึงไม่จำเป็นต้องขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ และมีนักศึกษาอีกจำนวนหนึ่ง ไม่ทราบว่าจะสามารถปรึกษาบรรณารักษ์ได้หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้บัตรรายการและบัตรครรชนีวารสาร ดังนั้นเมื่อนักศึกษาเกิดปัญหา นักศึกษาจึงไม่มีโอกาสที่จะปรึกษาบรรณารักษ์ ซึ่งอาจเกิดปัญหาตามมาคือ นักศึกษาอาจไม่ใช้บัตรรายการ ตามที่ พิมพา อินแบน (2528: 99-100) ศึกษาพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงร้อยละ 32.7 จะไม่ใช้บัตรรายการ แต่จะหาหนังสือโดยการเดินดูตามชั้น นอกจากนี้มีนักศึกษาอีกจำนวนหนึ่งเกรงใจบรรณารักษ์ไม่กล้าขอคำปรึกษา โดยอาจปรึกษาเพื่อนหรือถามคนอื่นแทน ซึ่งการแก้ปัญหานี้อาจเป็นวิธีที่ดี แต่มิใช่เป็นการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด เพราะหากเป็นปัญหาที่ยากเกินกว่าที่เพื่อน ๆ ของเขาจะทราบไม่อาจตอบหรือให้คำแนะนำได้ หรืออาจให้คำแนะนำที่ผิดๆ ยังจะนำผลเสียสืบเนื่องต่อไปอีก นั่นคืออาจทำให้นักศึกษาพลาดที่จะได้ข้อมูล หรือพลาดหนังสือที่ควรจะได้

สำหรับนักศึกษาที่เคยใช้บริการนี้แล้ว มักประสบปัญหาเกี่ยวกับตัวบรรณารักษ์ ผู้ให้บริการ นั่นคือ บรรณารักษ์แนะนำไม่ละเอียดและไม่ชัดเจน บรรณารักษ์ขาดความชำนาญและความแม่นยำ และบ่อยครั้งที่นักศึกษหาหนังสือบนชั้นไม่พบตามที่บัตรรายการระบุ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ นักศึกษาได้แนะนำวิธีปรับปรุงไว้แล้ว ได้แก่ หอสมุดกลางควรจัดบอร์ดแนะนำวิธีใช้บัตรรายการและบัตรครรชนีวารสาร บรรณารักษ์ควรเอาใจใส่ผู้ใช้มากขึ้น เพิ่มการประชาสัมพันธ์บริการนี้ และควรเพิ่มจำนวนบรรณารักษ์ สำหรับขอเสนอแนะของนักศึกษาที่ว่า หอสมุดกลางควรจัดบอร์ดแนะนำวิธีการใช้บัตรรายการ และบัตรครรชนีวารสารนั้น เป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ดังที่ วีระ สุภากิจ (2526: 63) ได้กล่าวไว้ว่า "ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดี มักจะจัดทำสิ่งช่วยเหลือ

แบบเงียบ ไต่แก ป้ายประกาศ ป้ายฉลาก และแผนผัง ซึ่งผู้อ่านจะพบในขณะที่พวกเขาเดินรอบๆ ห้องสมุด ถ้าได้ออกแบบและเตรียมสิ่งเหล่านี้อย่างเป็นระบบ นั่นคือถ้ามีแผนเครื่องหมายแนะนำเป็นส่วนรวม ผู้อ่านก็สามารถแก้ปัญหาของเขาหลายอย่างได้ด้วยตนเอง ซึ่งทำให้เขามีความมั่นใจ และเขาจะขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ก็ต่อเมื่อมีปัญหาที่ยากขึ้นเท่านั้น" ดังนั้นหอสมุดกลางจึงควรจัดทำบัตรหรือป้ายแนะนำการใช้บัตรรายการและบัตรครชนีวารสาร ที่เข้าใจง่ายสำหรับผู้ใช้เวลาในบริเวณตู้บัตรรายการและตู้บัตรครชนีวารสาร ที่ผู้ใช้จะมองเห็นได้ชัดเจน และตอนท้ายของคำแนะนำอาจเพิ่มคำเชิญชวนให้ผู้ใช้ติดต่อขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้บัตรรายการและบัตรครชนีวารสารด้วย จะเป็นการประชาสัมพันธ์บริการนี้ได้อีกวิธีหนึ่ง

4.6 บริการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง วารสารสาระสังเขปและครชนี

พบว่า นักศึกษาใช้น้อยมาก ซึ่งมีสาเหตุใหญ่เนื่องมาจากนักศึกษายังไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการนี้สำหรับปัญหาที่นักศึกษาประสบนั้น ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับตัวบรรณารักษ์ นั่นคือ บรรณารักษ์อธิบายหรือแนะนำวิธีใช้ให้แก่ศึกษายังไม่เป็นที่น่าพอใจเท่าที่ควร ทำให้นักศึกษาไม่ได้รับข้อมูลตามที่ต้องการ บรรณารักษ์ขาดความชำนาญและความแม่นยำ ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจเป็นต้นเหตุของความไม่เชื่อมั่นในตัวบรรณารักษ์ ดังนั้นบรรณารักษ์จึงควรเตรียมพร้อม หมั่นศึกษาวิธีใช้หนังสืออ้างอิง และวารสารสาระสังเขปและครชนี เพื่อที่จะสามารถแนะนำแก่นักศึกษาได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้บรรณารักษ์ควรจัดทำหนังสือคู่มือการใช้หนังสืออ้างอิง วารสารสาระสังเขปและครชนี บางชื่อที่ไยยาก เพื่อแจกจ่ายแก่นักศึกษาที่ต้องการค้นคว้า จะช่วยให้นักศึกษาสามารถใช้หนังสืออ้างอิง วารสารสาระสังเขปและครชนีนี้นั้นๆ ได้ด้วยตนเอง

4.7 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นที่

ทราบกันดีแล้วว่า การให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษานั้น เป็นบริการหลักอย่างหนึ่งของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งวีระ สุภากิจ (2526: 50) ได้ให้แง่คิดที่ว่า ปัญหา 3 ประการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำต้องคำนึงถึงเกี่ยวกับนักศึกษา คือ ประการแรกนักศึกษาเกือบทุกคน

ไม่ได้รับการฝึกฝนการใช้ห้องสมุดเพียงพอ ก่อนที่พวกเขาจะเข้ามาหาวิทยาลัย ประการที่สอง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานใหญ่และซับซ้อน แทบจะไม่มีนักศึกษาคณาใดเลยที่เคยได้ใช้ห้องสมุดที่มีหนังสือมากมาย เช่นนี้ อีกทั้งห้องสมุดยังมีรายการมากมาย เพื่อใช้สำหรับค้นหาสิ่งพิมพ์หรือวัสดุการอ่านอื่นๆ ซึ่งอาจทำให้นักศึกษาเกิดปัญหาในการใช้ล่าสุด และประการที่สาม นักศึกษาขาดการฝึกฝนมาก่อน ความไม่คุ้นเคยกับจำนวนวัสดุที่ใหญ่และซับซ้อน และข่าวสารจำนวนมากที่กระจายทั่วห้องสมุด ดังนั้นปัญหา 3 ประการนี้จึงเป็นเหตุผลที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจะให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษา เพื่อช่วยให้พวกเขาสามารถค้นคว้าได้ด้วยตนเอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด จึงเป็นรูปแบบหนึ่งของการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งจัดขึ้นเพื่อให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ยังไม่สามารถจัดบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาได้อย่างทั่วถึง ดังจะเห็นได้จาก มีนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยที่ให้เหตุผลว่า ยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และไม่ทราบว่ามีบริการนี้ แสดงให้เห็นว่านักศึกษจำนวนมากขาดความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดอย่างแท้จริง ยกเว้นนักศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เท่านั้น ที่เป็นกลุ่มนักศึกษาที่ได้รับการฝึกฝน และเป็นกลุ่มผู้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดมากที่สุด เพราะนักศึกษาทุกคนจะต้องเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดตามหลักสูตร และเนื่องจากในหลักสูตรวิชาการใช้ห้องสมุดนั้น นอกจากจะมีการเรียนการสอนโดยวิธีบรรยายในชั้นเรียนแล้ว นักศึกษายังต้องฝึกปฏิบัติทำแบบฝึกหัดในทุกๆ หัวข้อเรียนที่ศึกษาอยู่ด้วย ซึ่งส่วนใหญ่จะต้องฝึกค้นข้อมูลที่มีอยู่จริงในหนังสือหรือเอกสารต่างๆ ของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ภรณ์ ศิริโชติ 2526 : 37) แต่ทั้งนี้นักศึกษาจะต้องได้รับการแนะนำการใช้ห้องสมุดก่อน โดยห้องสมุดกลางจะจัดบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดแบบเป็นทางการแก่นักศึกษา ด้วยเหตุนี้ นักศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จึงเป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดมากที่สุด และใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดมากที่สุดด้วย ดังข้อมูลข้างต้นที่พบว่า นักศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการนี้มากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด (จากตารางที่ 15 จำนวน 40 คน)

สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะที่นักศึกษาให้ข้อมูลในกรณีที่เคยใช้บริการนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของวิธีการแนะนำการใช้ห้องสมุด นับตั้งแต่การบรรยายของบรรณารักษ์ที่ควรปรับปรุง นั่นคือบรรณารักษ์ควรแนะนำให้ละเอียดขึ้น ให้ชัดเจน โดยใช้เสียงที่ดังฟังชัดมากขึ้น มีนักศึกษาบางคนระบุว่า การแนะนำการใช้ห้องสมุดแบบเป็นกลุ่มนั้นใช้เวลานานเกินไป (1 ชั่วโมง) และเป็นกลุ่มที่ใหญ่เกินไป (10-15 คน) ซึ่งอาจทำให้การแนะนำนั้นไม่ทั่วถึง และนักศึกษาอาจรู้สึกเบื่อ โดยเสนอแนะว่าควรจัดกลุ่มให้เล็กลงคือกลุ่มละประมาณ 3-5 คน วีระ สุภากิจ (2526: 52-53) ระบุว่า การพากลุ่มนักศึกษาชมห้องสมุดนั้น กลุ่มที่จะนำชมต้องไม่เป็นกลุ่มใหญ่ มิฉะนั้นคุณค่าของการพาชมนั้นจะลดน้อยลงมาก และวิธีการนี้ทำให้บุคลากรห้องสมุดต้องใช้เวลาหลาย ๆ ชั่วโมง ซึ่งทั้งสองฝ่ายบางครั้งรู้สึกว่าได้ประโยชน์จำกัด ซึ่งห้องสมุดอาจแก้ปัญหาได้โดยการใช้สื่อแทน ซึ่งอาจได้แก่ สไลด์ประกอบเสียง หรือวีดีโอเทป ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาสามารถใช้ได้ด้วยตนเอง ทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม อันจะช่วยประหยัดเวลาของนักศึกษาและบรรณารักษ์อีกด้วย

ดังนั้นห้องสมุดกลาง จึงควรปรับปรุงสไลด์แนะนำการใช้ห้องสมุดที่มีอยู่ปัจจุบันให้ดีขึ้น หรือหากห้องสมุดกลางมีงบประมาณเพียงพอ อาจจัดทำวีดีโอเทปแนะนำการใช้ห้องสมุด ซึ่งมีลักษณะเป็นภาพเคลื่อนไหว ดูเป็นธรรมชาติกว่าการฉายสไลด์ อาจช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความสนใจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการแบ่งเบาภาระของบรรณารักษ์ในการนำชมห้องสมุดที่ต้องใช้เวลาในในแต่ละครั้ง สามารถนำชมห้องสมุดได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ในจำนวนประมาณกลุ่มละ 10 คน ซึ่งเป็นกลุ่มไม่ใหญ่เกินไป

นอกจากนี้ห้องสมุดกลาง ควรจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด (Library Handbook) ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดอย่างละเอียด เพื่อแจกจ่ายแก่นักศึกษา ซึ่ง จุฑามาศ มงคลพิทักษ์สุข (2524-2525: 11) กล่าวถึงความสำคัญของคู่มือการใช้ห้องสมุดว่า เป็นสื่ออีกประเภทหนึ่งซึ่งใช้ในการประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด ซึ่งโดยทั่วไปแล้วจัดเป็นสื่อประเภทสิ่งพิมพ์

(Printed Media) ใช้งบประมาณน้อย และสามารถกระทำซ้ำแล้วซ้ำอีกได้ดีกว่าสื่อประเภท
เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์

4.8 บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ พบว่า นักศึกษาใช้บริการยืม
ระหว่างห้องสมุดภายในประเทศน้อยมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีนั้น
โดยส่วนใหญ่มักจะค้นหาข้อมูลที่ไม่สลับซับซ้อน ข้อมูลที่ต้องการนั้นอาจไม่ลึกซึ้ง มักจะค้นหาข้อมูล
เท่าที่มีอยู่ในห้องสมุดเท่านั้น ซึ่งอาจถือได้ว่า หลักสูตรและวิธีการสอนของอาจารย์มีส่วนในการ
กำหนดลักษณะการค้นหาของนักศึกษา ดังนั้นนักศึกษาจึงยังไม่มี ความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการนี้
ดังที่นักศึกษาระบุไว้ อีกประการหนึ่งคือ การติดต่อขอยืมระหว่างห้องสมุดนั้นต้องใช้เวลาในการ
รอคอยประมาณ 2-3 สัปดาห์ เนื่องจากระยะทางจากหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น กับ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นๆ นั้นไกลจากกันมาก ต้องติดต่อผ่านทางไปรษณีย์ ซึ่งต่างจากห้องสมุด
ในกรุงเทพมหานครที่มักจะใช้พาหนะในการขอยืมซึ่งกันและกัน ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นเหตุหนึ่งซึ่ง
ทำให้บริการนี้ยังไม่ดึงดูดความสนใจของนักศึกษาเท่าที่ควร จึงเป็นข้อคิดที่นาพิจารณาว่า หาก
ปัญหาเรื่องความล่าช้านี้สามารถที่จะแก้ไขได้โดย ลดขั้นตอนการติดต่อแบบระบบราชการบาง
ขั้นตอน เช่น การออกและรับจดหมายที่เกี่ยวข้องกับการยืมระหว่างห้องสมุด ให้รวดเร็วขึ้น
โดยไม่ต้องผ่านการอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงาน เพราะโดยทั่วไปแล้ว จดหมายทุกฉบับ
ที่เข้าหรือออกจากหน่วยงานต่าง ๆ นั้น จะต้องผ่านการอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานก่อน
ทุกครั้ง เมื่ออนุมัติแล้วจดหมายจึงจะถึงมือผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบโดยตรงอีกชั้นหนึ่ง

4.9 บริการช่วยติดต่อขอถ่ายสำเนาเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีใน
ห้องสมุดต่างประเทศ พบว่า นักศึกษาไม่นิยมใช้บริการนี้เช่นเดียวกับบริการติดต่อยืมระหว่าง
 ห้องสมุดภายในประเทศ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันมาก โดยเฉพาะสาเหตุที่นักศึกษาไม่ใช้บริการ
 เพราะนักศึกษายังไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อขอถ่ายสำเนาเอกสาร
 จากบทความ หรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศนั้นต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง อันเป็นเหตุให้
 นักศึกษาไม่นิยมใช้บริการนี้มากขึ้น

4.10 บริการให้อ่านจุลสาร วิทยานิพนธ์และเอกสาร พบว่า นักศึกษาใช้
 บริการอ่านจุลสาร วิทยานิพนธ์ และเอกสารนานๆ ครั้ง คือ น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน มีนักศึกษา
 จำนวนมากที่ไม่เคยใช้บริการนี้ เนื่องจากนักศึกษายังไม่มีโอกาสได้ใช้บริการหรือยังไม่มีความ
 จำเป็นต้องใช้ และมีนักศึกษาอีกจำนวนหนึ่งที่ไม่ทราบว่ามีการบริการนี้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก
 การที่นักศึกษาจะใช้บริการ นักศึกษาจะต้องค้นจากบัตรรายการเท่านั้น และเมื่อพบว่า สิ่งพิมพ์ที่
 ต้องการนั้น อยู่ในรูปของจุลสาร วิทยานิพนธ์ หรือเอกสาร นักศึกษาจึงจะมีโอกาสได้ใช้บริการ
 และจากปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่เคยใช้บริการ ได้ระบุว่า จำนวนจุลสารวิทยานิพนธ์
 และเอกสารมีจำนวนน้อยและขาดความทันสมัย โดยเฉพาะจุลสารนั้นมีเนื้อหาที่ใช้ประโยชน์ได้น้อย
 จึงอาจเป็นเหตุให้บริการนี้ขาดความสำคัญและขาดความน่าสนใจลงไปอีก ดังผลการวิจัยของ
 พรพิมล โภคย์ (2527: 105) ที่พบว่าจุลสารในห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้น จะมีผู้ใช้จุลสารระดับ
 ปานกลาง ด้วยความถี่นานๆ ครั้ง ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาจุลสารที่ทันสมัยและให้บริการใน
 ระบบชั้นเปิด ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่ว่า นักศึกษาต้องการให้
 ปรับปรุงเนื้อหาจุลสารให้มีเนื้อหาสาระมากขึ้นและมีความทันสมัย อีกทั้งต้องการให้จัดไว้บนชั้นเปิด
 เช่นกัน ดังนั้นหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงควรปรับปรุงสิ่งพิมพ์ประเภทจุลสารให้มีเนื้อหา
 กว้างขวางขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้เห็นความสำคัญ และใช้ประโยชน์จากจุลสารได้มากขึ้น นอกจากนี้
 ควรจัดหาวิทยานิพนธ์และเอกสารเพิ่มขึ้นด้วย แต่ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถจัดให้บริการแบบชั้นเปิดได้
 เพราะความจำเป็นเกี่ยวกับการป้องกันการสูญหาย และการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ บรรณารักษ์
 จึงควรอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้มากขึ้น โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งต้องอาศัยการจัดเก็บ
 ที่ถูกต้อง สะดวกต่อการค้นหาเพื่อให้บริการ และหากสิ่งพิมพ์เหล่านั้นมีจำนวนมากขึ้น ซึ่งผู้ใช้จะมี

จำนวนเพิ่มขึ้นด้วย หอสมุดกลางควรพิจารณาจัดแยกเป็นแผนกหนึ่งออกต่างหาก เพื่อให้บริการให้อ่านจุลสาร วิทยานิพนธ์ และเอกสารโดยเฉพาะ มีบุคลากรที่ทำหน้าที่นี้โดยตรง อันจะช่วยให้บริการให้อ่านจุลสาร วิทยานิพนธ์ และเอกสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4.11 บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ หากพิจารณาถึงสาเหตุที่นักศึกษาไม่ใช้บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่แล้วจะเห็นว่า ปัญหาที่แท้จริงน่าจะเกิดจากการจัดนิทรรศการไม่น่าสนใจเท่าที่ควรพอที่จะกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความสนใจที่จะใช้บริการนี้มากพอ นักศึกษาจึงเกิดความรู้สึกที่ว่า ยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการนี้ ซึ่งขอบทรวงเกี่ยวกับการจัดนิทรรศการนี้มีหลายสาเหตุนับตั้งแต่ สถานที่ที่ใช้จัดนิทรรศการไม่เหมาะสม ไม่ดึงดูดสายตาของผู้ใช้เท่าที่ควร ทั้งๆ ที่จัดไว้ในบริเวณโถงทางเข้าออก แต่เนื่องจากบริเวณดังกล่าวคับแคบจอแจ เพราะเป็นที่ตั้งของตู้บรรณการด้วย อีกทั้งบริเวณดังกล่าวยังใกล้กับบริเวณเคาน์เตอร์ยืม-คืนหนังสือ จึงยิ่งทำให้คับแคบลงไปอีก ซึ่งตามที่ วาณี เกตุกิตตะ (2525: 127) ระบุไว้ว่า บริเวณแสดงนิทรรศการหนังสือ ควรเห็นได้ชัดเจนจากโถงทางเข้าออกผู้ใช้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้รูปแบบการจัดนิทรรศการหนังสือใหม่ของหอสมุดกลาง ยังไม่น่าสนใจอีกด้วย ซึ่งได้แก่กรณีที่ใช้จัดนิทรรศการไม่เหมาะสม หอสมุดกลางใช้ชั้นไม่ขนาดเล็ก และเตี้ย ค่ากวาระดับสายตาเมื่อจัดวางหนังสือใหม่ ทำให้ไม่สะดวกในการค้นดูหนังสือใหม่นั้น ซึ่งจัดปะปนกันอย่างไม่เป็นหมวดหมู่ นอกจากนี้หนังสือใหม่ที่จัดแสดงมีจำนวนน้อย อันเนื่องมาจากบรรณารักษ์ได้คัดเลือกหนังสือไว้มากมายเพียงฉบับเดียวในกรณีที่มีหนังสือซ้ำหลายฉบับ ซึ่งฉบับซ้ำอื่นๆ จะถูกนำขึ้นชั้นให้บริการตามปกติ สำหรับปัญหาเกี่ยวกับหนังสือใหม่ที่จัดแสดงนั้นมีเนื้อหาไม่น่าสนใจ ปัญหานี้เป็นเรื่องของงานจัดหาทรัพยากรของห้องสมุด ซึ่งทำหน้าที่จัดหาหรือสั่งซื้อหนังสือให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ส่วนใหญ่ จึงเป็นปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ ดังนั้นอาจสรุปได้ว่าหอสมุดกลางควรปรับปรุงรูปแบบการจัดนิทรรศการหนังสือใหม่ที่น่าสนใจยิ่งขึ้น โดยจัดหาชั้นแสดงนิทรรศการหนังสือใหม่สำหรับจัดแสดงโดยเฉพาะ และการนำหนังสือใหม่ออกจัดแสดงนั้น ควรนำมาแสดงทุกเล่ม ไม่ว่าจะฉบับซ้ำก็ตาม เพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนหนังสือใหม่มากขึ้น โดยอาจจะจัดแสดงในน้อยวันลงเพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถยืมหรือใช้หนังสือใหม่นั้นได้เร็วขึ้น และแก้ปัญหาการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ ในกรณีที่หนังสือใหม่นั้นยังไม่ถูกนำขึ้นชั้นให้บริการปกติ ดังที่ พิมพา อินแบน (2528: 102)



พบว่าการจัดนิทรรศการแสดงผลสื่อใหม่นั้น เป็นสาเหตุหนึ่งของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของนักศึกษา เป็นต้น

จากข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ อาจสรุปได้ว่า หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นยังคงปรับปรุงการให้บริการอีกมาก ซึ่งจะเห็นว่าขอบปรองที่เป็นจุดใหญ่ที่สุดน่าจะเป็น เรื่องของการขาดประชาสัมพันธ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพราะดังที่ได้อธิบายมาแล้วว่านักศึกษาจะใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้นั้น ต่อเมื่อนักศึกษารู้จักและทราบถึงความสำคัญหรือประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการ ทั้งนี้ปัจจัยที่จะช่วยให้นักศึกษาได้รู้จักบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอย่างแท้จริงนั้น มิใช่เป็นแต่เพียงการให้ความรู้หรือการสอนการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาเท่านั้น เพราะถึงแม้ว่านักศึกษาจะรู้จักบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตั้งแต่ความหมายและหน้าที่ของบริการแล้ว แต่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรจะต้องมีความน่าสนใจในตัวเอง นับตั้งแต่ตัวบรรณารักษ์ที่จะต้องเป็นผู้ที่ให้ความเป็นกันเองกับนักศึกษา เป็นผู้มีชีวิตชีวา (เจลิยว พันธุ์สีดา 2529: 54) เพื่อให้นักศึกษาเกิดความรู้สึกที่ดี และเมื่อพวกเขาเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด พวกเขาจะคิดถึงบรรณารักษ์ และกล่าที่จะขอความช่วยเหลือทุกเมื่อดังที่ กัจจร กะลาพะบุตร (2524: 24-28) ได้กล่าวไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดนั้น บุคคลแรกที่จะเป็นบุคคลสำคัญในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดก็คือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและ รัญจวน อินทรกำแหง (2530: 35) ได้กล่าววามนุษย์สัมพันธ์คือเคล็ดลับของความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์และงานประชาสัมพันธ์คือเคล็ดลับของความสำเร็จในการปฏิบัติงานของห้องสมุด

นอกจากนี้การสร้างบรรยากาศของห้องสมุด ที่เชิญชวนให้นักศึกษามาใช้ห้องสมุดนั้น เป็นอีกวิธีหนึ่งของการประชาสัมพันธ์บริการ โดยห้องสมุดจะต้องจัดบรรยากาศให้เหมาะแก่การค้นคว้ามากที่สุด นับตั้งแต่การจัดสถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ต่างๆ ตลอดจนวัสดุการอ่านไว้อย่างครบถ้วน และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ดังผลการวิจัยของ ทองอิน วงศ์โสธร (2523: 183) พบว่าเหตุที่นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดน้อยทั้งที่ห้องสมุดต่างๆ มีสิ่งพิมพ์เป็นจำนวนมากนั้น อาจเป็นเพราะหนังสือและสิ่งพิมพ์มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการ หนังสือที่ตรงกับความต้องการมีไม่เพียงพอ

และที่สำคัญคือ หนังสือและสิ่งพิมพ์ไม่ทันสมัย แต่อย่างไรก็ตามคิงที่ สมาน ลอยฟ้า (2527: 39) กล่าวไว้ว่า "ในสภาพที่เป็นจริงยอมหาห้องสมุดที่สมบูรณ์พร้อมโดยยาก แต่ละแห่งย่อมจะมีข้อจำกัดต่าง ๆ กัน ข้อจำกัดหรือจุดอ่อนบางอย่างนั้นอาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ไม่สามารถชักจูง หรือดึงดูดให้นักศึกษามาใช้บริการมากเพียงพอ ข้อจำกัดดังกล่าวหมายถึง วัสดุการศึกษา และสภาพของห้องสมุดและการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัยควรปรับระบบการเรียนการสอน โดยสนับสนุนให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมากขึ้น และเพื่อให้นักศึกษาได้ค้นคว้าด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยจึงควรกำหนดหลักสูตรวิชาการใช้ห้องสมุดให้เป็นวิชาบังคับ ทั้งนี้ห้องสมุดควรจัดปฐมนิเทศเรื่องห้องสมุดให้แก่ นักศึกษาใหม่ทุกคน พร้อมกับการนำชมห้องสมุดด้วย ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดมากขึ้น
2. เนื่องจากบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่ต้องอาศัยความคล่องตัว และความต่อเนื่องในการให้บริการแก่ผู้ใช้ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงควรแยกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า กับบริการจ่าย-รับ ออกจากกันให้เป็นเอกเทศต่างหาก เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน และการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ อันจะเป็นการเปิดโอกาสให้บรรณารักษ์ได้พัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ให้ยกระดับเป็นบริการสนเทศต่อไป
3. จัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือผู้ช่วยบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเฉพาะ เพื่อปฏิบัติงานหรือหน้าที่บางอย่างที่จะสามารถแบ่งเบาภาระของบรรณารักษ์ที่มีจำนวนน้อยนั้น ให้สามารถบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถเฉพาะตัวได้อย่างเต็มที่ เช่น ช่วยให้บริการให้อ่านจุลสาร วิทยานิพนธ์ และเอกสาร ช่วยตอบคำถาม ง่ายที่ไม่ต้องค้นคว้าแก่ผู้ใช้ชั้นพื้นฐาน เป็นต้น
4. ควรประชาสัมพันธ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อให้นักศึกษาและผู้ใช้อื่นๆ ใ้รู้จักกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอย่างทั่วถึง ซึ่งอาจจะต้องกระทำหลายๆ

วิธี ทั้งในด้านการปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ ปรับปรุง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้เหมาะสมใจ ตลอดจนสร้างบรรยากาศเชิญชวนให้ผู้ใช้สนใจ และมาใช้บริการมากขึ้น นอกจากนี้อาจต้องใช้สื่อต่างๆ เพื่อช่วยในการประชาสัมพันธ์ด้วย เช่น จัดทำแผ่นปลิว แนะนำบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประกาศเสียงตามสาย จัดรายการวิทยุแนะนำบริการของห้องสมุด จัดทำกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เฉพาะ ของนักศึกษาปริญญาตรี ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนั้นหากจะให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ควรจะได้ศึกษาการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยขอนแก่นอีกด้วย เพราะผู้ใช้ 2 กลุ่มนี้ น่าจะมีลักษณะการใช้บริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้าที่แตกต่างจากนักศึกษาปริญญาตรี ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่สำคัญยิ่งของ หอสมุดเช่นกัน

นอกจากนี้ หากมีการศึกษาการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ หอสมุดมหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่มีการเรียนการสอนแตกต่างไปจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ย่อมจะเป็น ผลดีที่จะช่วยให้ทราบความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ใน ส่วนรวม อันจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ให้ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ทำให้ทราบสภาพการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง บริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้าของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น