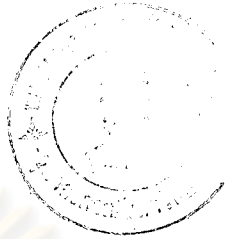


บทที่ ๑

บทนำ



ความเป็นมาของเนื้อหา

การศึกษา เป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนามนุษย์ให้ เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของสังคม สามารถก่อประโยชน์อย่างสูงสุดให้แก่สังคมได้ ในปัจจุบันทุกประเทศจึงถือว่า การพัฒนาการศึกษาเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประเทศ และห้องสมุดจึง เป็นแหล่งทางวิชาการที่สำคัญซึ่งขาดไม่ได้สำหรับการศึกษาในทุกระดับ โดยเฉพาะการศึกษาในระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย คณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา สภาการศึกษาแห่งชาติ ได้กล่าวถึงความสำคัญของมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยไว้ว่า "มหาวิทยาลัยและวิทยาลัย เป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูง มีความรับผิดชอบในการผลิตบัณฑิตซึ่งทำหน้าที่เป็นบุคคลชั้นนำของประเทศให้ เป็นผู้มีความรู้ดี มีวัฒนธรรมและมีบุคลิกภาพเหมาะสมแก่การที่จะประกอบอาชีพที่ต้องอาศัยวิชาการ เพื่อพัฒนาประเทศชาติ"¹

ความหมายของห้องสมุด เอ. จี. โซโลมอน (A. G. Solomon) ได้อธิบายไว้ว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งสะสมบันทึกความรู้ ความคิดอันทรงคุณค่าของมนุษย์ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร จุลสาร สิ่งตีพิมพ์อื่น ๆ จดหมายเหตุและโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เทป จานเสียง ภาพยนตร์ สไลด์ ฟิล์มสตริป ไมโครฟอร์มชนิดต่าง ๆ ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยสืบทอดความรู้ของมนุษย์ โดยมีบรรณารักษ์ผู้ได้รับการศึกษาอบรมในด้านห้องสมุดเป็นผู้ดำเนินการ เพื่อนำเอาพลังความรู้ ความคิดที่ซ่อนอยู่ส่งผ่านมายังผู้ใช้เพื่อให้ได้รับความรู้ความคิดใหม่ ๆ เป็นแรง

¹ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะอักษรศาสตร์, แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์, ห้องสมุดมหาวิทยาลัย, เอกสารบรรณารักษศาสตร์เล่มที่ ๑๔ (พระนคร : แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๕), หน้า ๔.

กระตุ้นใจและบันดาลใจให้เกิดการกระทำกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ ห้องสมุดมีความมุ่งหมาย เพื่อให้บริการแก่คนในสังคมให้ได้ใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่ โดยเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ในสถาบันการศึกษาห้องสมุดมีความสำคัญอย่างยิ่งและถือว่าเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ทุกสาขาวิชา¹

โดโรธี เอ็ม. ชูเลียน (Dorothy M. Schullian) ได้กล่าวว่า "ห้องสมุดเป็นแหล่งสะสมหนังสือและบันทึกต่าง ๆ ที่เก็บจัด และดำเนินการเพื่อสนองความต้องการในด้านข่าวสาร ความรู้ การพักผ่อนหย่อนใจ และการบันเทิงของผู้อ่านทุกเพศทุกวัย"²

หลุยส์ ราวน์ด วิลสัน ได้สนับสนุนความเห็นที่ว่าห้องสมุดเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งของการศึกษา โดยกล่าวว่า ". . . ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในระบบหรือนอกระบบต่างก็ขึ้นอยู่กับหนังสือ และห้องสมุดทั้งสิ้น . . ."³

สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ ได้กล่าวถึงห้องสมุดมหาวิทยาลัยไว้ว่า

ห้องสมุดคือหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย ประเทศที่เจริญแล้วจะประเมินคุณค่าการสอนในมหาวิทยาลัยได้จากหนังสือและอุปกรณ์การอ่านที่มีอยู่ในห้องสมุดของสถาบันการศึกษานั้น เพราะในการสอนแต่ละวิชาไม่ว่าในคณะใดจะต้องอาศัยหนังสือเป็นรากฐานการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยทั้งสิ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงเป็นแหล่งค้นคว้าวิชาความรู้ทุกแขนงวิชาที่มีการสอนในมหาวิทยาลัยและความรู้ชั้นสูงทั่วไป

วัตถุประสงค์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยก็เช่นเดียวกับวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัยคือ ให้การศึกษา การค้นคว้าวิจัย ดังนั้นงานขั้นแรกของการพัฒนาการศึกษาในมหาวิทยาลัยก็คือ

¹A. G. Solomon, "What's a Library?" Library Science Today.

(Bombay: Asia Publishing House, 1965), pp. 333-340.

²Dorothy M. Schullian, "Libraries," Encyclopedia Americana,

17 (1971): 353.

³Louis Round Wilson, Education and Libraries (London: Grosby

Lackwood, 1960), p. 42.

การปรับปรุงกิจการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย เพื่อ เป็นแหล่งค้นคว้าความรู้อย่างแท้จริง¹

การบริการเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด เช่นเดียวกับที่ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษา เพราะห้องสมุดทุกแห่งมีวัตถุประสงค์เพื่อจะให้บริการแก่ผู้ใช้ที่ดีที่สุด และให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์มากที่สุดเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดนี้ อไลน์ ซี. วิสคอม (Aline C. Wisdom) ได้กล่าวว่า

ห้องสมุดเป็นสถาบันที่ช่วยบุคคลต่าง ๆ ผู้ซึ่งเข้ามาขอรับบริการจากห้องสมุด ผู้ใช้บางคนต้องการความช่วยเหลือเพื่อให้เขาได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ บางคนก็ขอให้ช่วยเกี่ยวกับอาชีพทางงานเกี่ยวกับกิจกรรมทางสังคมหรือการอ่านเพื่อความเพลิดเพลินในขณะที่คนอื่น ๆ อาจเสาะหาข้อมูลสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายมาโดยเฉพาะ มันเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจะต้องรู้จักความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดของตน การทำงานที่จะช่วยให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดนั้น เจ้าหน้าที่ห้องสมุดต้องมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในแต่ละวัน และนำมาปรับปรุงและเพิ่มเติมสิ่งที่ยังขาดอยู่ ซึ่งถ้าหากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีทัศนคติในการทำงานที่ดีแล้ว เขาจะสามารถช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดได้อย่างประสบผลสำเร็จมากขึ้น²

สุข กาญจนประกร ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดว่าความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดอาจจำแนกออกได้เป็น ๔ รูปแบบที่สำคัญ คือ

- ก. ความคาดหวังที่จะใช้ห้องสมุดเพื่อประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความรู้ทั่วไปให้แก่ตัวเอง
- ข. ความต้องการที่จะหาข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาริวิจัยต่อไป
- ค. ความต้องการที่จะได้รับความช่วยเหลือ แนะนำในการศึกษาค้นคว้าเมื่อประสบปัญหาการใช้บริการห้องสมุด

.....

¹สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์, "การปรับปรุงบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัย," ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย เอกสารบรรณารักษศาสตร์ เล่มที่ ๑๔ (พระนคร : แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๕), หน้า ๕๕.

²Aline C. Wisdom, Introduction to Library Services for Library Media Technical Assistants. (New York : Mc Graw-Hill, 1974), p. 3.

ง. ความต้องการที่จะได้เห็นความเป็นระเบียบของห้องสมุด ทั้ง เทคนิคการจัดห้องสมุด ซึ่งอาจอำนวยความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เป็นไปโดยสะดวกรวมทั้งทั้งภาวะแวดล้อมและ เจ้าหน้าที่ผู้อำนวยความสะดวกห้องสมุด¹

จะเห็นได้ว่าผู้ใช้ห้องสมุดได้คาดหวังสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเขาคาดคิดว่าห้องสมุดจะต้องมี หรือสามารถช่วยเหลือเขาได้ จึงเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่จะต้องรู้จักผู้ใช้ห้องสมุดของตน และเข้าใจถึงความต้องการของเขาเหล่านั้นด้วย ว่ามีความต้องการสิ่งใดและบริการใดจากห้องสมุดบ้าง เพื่อที่จะสามารถให้ความช่วยเหลือและสนองความต้องการของเขาได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การที่จะทราบถึงความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดนั้น ห้องสมุดจะต้องมีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการและความต้องการบริการของผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อจะได้้นำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงบริการและกิจกรรมของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำคัญที่สุดมี ๒ ประเภท คือ นักศึกษาและอาจารย์ของสถาบันนั้น ๆ การปรับปรุงบริการของห้องสมุดให้ได้ผลนั้นควรจะให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้มีส่วนร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่จะนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการห้องสมุด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ เป็นแหล่งรวมหนังสือ และวัสดุอุปกรณ์เพื่อการศึกษา ค้นคว้า และการวิจัยของนักศึกษา อาจารย์และข้าราชการของมหาวิทยาลัย ปัจจุบันห้องสมุดมีฐานะเป็นสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยหอสมุดกลาง ๑ แห่ง ห้องสมุดคณะ ๑๑ แห่ง ให้บริการแก่อาจารย์ของมหาวิทยาลัยจำนวนประมาณ ๑,๒๐๐ คน และนักศึกษาทุกคณะประมาณ ๗,๐๐๐ คน ในขณะนี้กำลังมีการก่อสร้างอาคารห้องสมุดหลังใหม่ และวางโครงการปรับปรุงบริการและกิจกรรมของห้องสมุดให้มีคุณภาพทางการศึกษาและมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการ เพิ่มมากขึ้น

ผู้วิจัยได้เลือกทำการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการบริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ด้วยเล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดแก่การปรับปรุงบริการของห้องสมุดแห่งนี้ เป็นสำคัญ

¹ ขุม กาญจนประกร, "มนุษย์สัมพันธ์ในห้องสมุด," ใน ที่ระลึกงานสัปดาห์ห้องสมุด ครั้งที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๑๔ (กรุงเทพมหานคร : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, ๒๕๑๔), หน้า ๘.

อีกประการหนึ่งก็คือยังไม่มีผู้ใดทำการวิจัยความต้องการบริการห้องสมุดของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะมาก่อน นอกจากนั้นยังเห็นว่าการวิจัยครั้งนี้จะช่วยกระตุ้นเตือนความสนใจของอาจารย์ต่อบริการห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้นด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้

การวิจัยเกี่ยวกับบริการห้องสมุดนั้นได้มีการวิจัยกันอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศและต่างประเทศ สำหรับในประเทศไทยนั้นได้มีผู้วิจัยไว้แล้วหลายท่าน โดยเฉพาะห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยซึ่งส่วนมาก เป็นการสำรวจการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาและอาจารย์ แต่สำหรับการสำรวจความต้องการบริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยโดยตรงนั้นยังไม่มีผู้วิจัยมาก่อน ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยถึงความต้องการบริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยโดยละเอียดและขอนำผลงานวิจัยที่พาดพิงถึงความต้องการบริการห้องสมุดของอาจารย์ที่มีผู้วิจัยไว้แล้วมากล่าวถึง ดังนี้

ห้องสมุดของ **Midwestern University** ได้ทำการสำรวจการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาและอาจารย์ในมหาวิทยาลัยใน ค.ศ. ๑๙๖๒ ได้พบว่านิสัยการอ่านของอาจารย์และนักศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับภูมิหลังของด้านการใช้ห้องสมุดของแต่ละคนด้วย ซึ่งห้องสมุดควรมีการกระตุ้นให้อาจารย์ผู้มีอิทธิพลต่อการเรียนของนักศึกษาได้มีการใช้ห้องสมุดให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ผลของการสำรวจการยืมหนังสือและวารสารในสาขาวิชาต่าง ๆ ของอาจารย์ทุกคณะปรากฏว่าจำนวนการยืมของอาจารย์ในตำแหน่งต่าง ๆ ไม่ได้มีความแตกต่างกันมากนัก โดยจำนวนเฉลี่ยของการยืมหนังสือของอาจารย์แต่ละคนคิดเป็นจำนวน ๖.๖ ต่อ ๑ คน และจำนวนการยืมที่สูงสุดในสถิติการยืมนั้น เป็นการยืมของอาจารย์ในภาควิชาฟิสิกส์และบรรณารักษศาสตร์¹

จากรายงานการสำรวจของฟิลิป วี. ราซา (Phillip V. Rzasza) และจอห์น เอช. โมเรียร์ตี (John H. Moriarty) ซึ่งได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้ประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย คือ อาจารย์ นักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาตรีและผู้ใช้อื่น ๆ

¹Robert N. Broadus, "An Analysis of Faculty Circulation in a University Library," College and Research Libraries 24 (July 1963): 323-325.



ผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้และความต้องการบริการห้องสมุดของอาจารย์ผู้มีตำแหน่งเป็นศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์และตำแหน่งอาจารย์นั้นมีการใช้ห้องสมุดคล้ายคลึงกัน โดยอาจารย์จำนวนร้อยละ ๒๑ เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อทำการวิจัยสำหรับจัดพิมพ์รายงานเป็นรูปเล่ม หรือพิมพ์เป็นหนังสือ จำนวนมากกว่าร้อยละ ๕๐ เข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของห้องสมุดเพื่อปรับปรุงตัวเองให้ก้าวหน้าทางวิชาการ หรือเพื่อค้นหาและอ่านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ประกอบการสอนในชั้นเรียน สำหรับวัสดุสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ที่อาจารย์ต้องการใช้มากที่สุดมี ๕ ประเภท คือ วารสารทางวิชาการ หนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไป รายงานการประชุมหรือรายงานการวิจัยและหนังสือสารานุกรม¹

ห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมิชิแกน ได้ศึกษาถึงบริการพิเศษที่ห้องสมุดจะต้องจัดสนองความต้องการของผู้ใช้ ในค.ศ. ๑๙๖๔ โดยการออกแบบสอบถามแก่อาจารย์ในภาควิชาต่าง ๆ ในเวลาติดต่อกัน ๓ ปี ผลปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนโดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๓๖ ของจำนวนที่แจกไปทั้งหมด ผลของการวิจัยได้พบว่าบริการที่อาจารย์ขอร้องให้ห้องสมุดจัดทำขึ้นมากที่สุด คือการจัดทำบรรณานุกรมในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่จัดสอน บริการข่าวสารทันสมัยของห้องสมุด บริการช่วยรวบรวมบรรณานุกรมการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการไมโครฟิล์ม การจัดแบบฟอร์มสั่งซื้อหนังสือสำหรับอาจารย์ และการจัดทำรายชื่อหนังสือใหม่แจก อาจารย์ส่วนมากไม่ค่อยมีเวลาว่างสำหรับเข้าใช้ห้องสมุด แต่ก็มีความสนใจในห้องสมุด สำหรับบรรณานุกรมประกอบการสอนนั้นควรแจกให้แก่ นักศึกษาปริญญาโทด้วย และควรทำรายชื่อบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชาการศึกษา ตลอดจนทำรายชื่อบริการใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ทุก ๆ ๓ เดือน อาจารย์ผู้สอนส่วนมากต้องการให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ การให้บริการข่าวสารที่ทันสมัยโดยถ่ายทำสำเนาสารบัญวารสารฉบับใหม่ล่าสุดให้แก่ภาควิชา การทำแฟ้มข่าวสารที่น่าสนใจเกี่ยวกับภาควิชา และต้องการให้ห้องสมุดถ่ายสำเนาวารสารให้เมื่อมีการขอมาทงโทรศัพท์ ด้านบริการข่าวสารหมุนเวียนนั้นอาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดจัดหนังสือหมุนเวียนให้ภาควิชาต่าง ๆ อ่านโดยทางไปรษณีย์ภายในของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังต้องการให้ขยาย

¹ Phillip V. Rzasas and John H. Moriarty, "The Types and Needs of Academic Library Users: a Case Study of 6,568 Responses," College and Research Libraries 32 (November 1970): 403-407.

การบริการหนังสือจอง และต้องการทราบสถิตินักศึกษาที่มาใช้ให้จัดทำรายชื่อนี้หนังสือจองและควรปรับปรุงทุก ๆ ภาคการศึกษา ด้านหนังสือทั่วไปนั้นอาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดมีหนังสือซ้ำกันหลายเล่มสำหรับหนังสือที่มีผู้ต้องการใช้มาก และต้องการหนังสือปกอ่อนที่มีราคาถูกกว่า ด้านโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษานั้น ห้องสมุดควรซื้อเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ให้มากที่สุด เช่นพวกไมโครฟิล์ม ไมโครพีช และต้องการให้เผยแพร่ระบบงานด้านโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์แก่ภาควิชาด้วย ซึ่งผลของการสำรวจครั้งนี้ห้องสมุดได้นำมาปรับปรุงบริการโดยจัดทำบรรณานุกรม เฉพาะวิชา ๒๕ หัวเรื่อง แจกจ่ายแก่ภาควิชาต่าง ๆ ในระหว่าง ค.ศ. ๑๙๗๑-๑๙๗๒ รวม ๓,๓๒๑ ฉบับ และให้บริการสาระนิเทศใหม่ ๆ โดยการถ่ายสำเนาสารบัญของวารสารทุก เล่มที่ห้องสมุดได้รับแล้วแจกจ่ายไปตามภาควิชาต่าง ๆ นอกจากนั้นยังได้ทำการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษาและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับบริการทางด้านโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ด้วย¹

ในประเทศไนจีเรียได้มีการศึกษาการใช้และความต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยไนจีเรีย ใน ค.ศ. ๑๙๗๖ โดยได้ทำการสำรวจบัตรบันทึกคำถามระหว่างปี ค.ศ. ๑๙๗๓-๑๙๗๕ และเลือกเอาเฉพาะบัตรบันทึกคำถามที่ต้องการโดยใช้บรรณานุกรมหรือแหล่งค้นคว้าจากหนังสืออ้างอิงของห้องสมุด บัตรบันทึกคำถามนี้ประกอบด้วยระยะเวลาที่ใช้ตอบคำถามข้อนั้นโดยประมาณ ขอบเขตสาขาวิชาของคำถามประเภทของคำถาม และประเภทของผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งบัตรเหล่านี้เรียงไว้ตามลำดับเวลารวมไว้กับสำเนาของคำตอบและสิ่งเกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่ใช้ประกอบในการตอบคำถาม ซึ่งจากการสำรวจครั้งนี้ยืนยันได้ว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยเป็นผู้ใช้ห้องสมุดประเภทหนึ่งที่ต้องการความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ การสำรวจได้แยกประเภทของคำถามออกเป็น ๓ ประเภทคือ คำถามที่ถามถึงแหล่งที่เก็บและวิธีใช้ของหนังสืออ้างอิง คำถามที่ต้องตอบโดยใช้ข้อมูลที่เป็นความจริงจากหนังสืออ้างอิง และคำถามที่ต้องค้นหาคำตอบจากบรรณานุกรมและรายชื่อนี้หนังสือต่าง ๆ ซึ่งปรากฏว่าจำนวนร้อยละ ๔๗ ของคำถามทั้งหมดจะเป็นคำถามประเภทแรก ร้อยละ ๓๔ เป็นคำถามประเภทที่สอง และร้อยละ ๑๙ เป็นคำถามประเภทสุดท้าย เมื่อแยกคำถามออกตามสาขาวิชาได้พบว่าคำถามร้อยละ ๕๒ อยู่ในสาขาสังคมศาสตร์ร้อยละ ๒๓ อยู่ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และร้อยละ ๒๕ อยู่ในสาขามนุษยศาสตร์ซึ่งจากความ เป็นจริงแล้วจำนวนอาจารย์ของมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด เป็นอาจารย์ในสาขาวิทยาศาสตร์

¹ Donald G. Lentherman, "An Education Library Experiments with Faculty Questionnaires," Education Libraries Bulletin 18 (Spring 1975): 6-12 .

และเทคโนโลยี และอาจารย์ในสาขาสังคมศาสตร์มีจำนวนน้อยกว่าร้อยละ ๒๕ ของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยทั้งหมด จึงอาจสรุปได้ว่าอาจารย์ผู้ใช้ห้องสมุดไม่ว่าจะอยู่ในสาขาวิชาใดอาจถามคำถามที่ครอบคลุมไปในสาขาวิชาอื่น ๆ ด้วย แต่ผู้สำรวจไม่สามารถเปรียบเทียบเพื่อยืนยันได้ เนื่องจากบัตรบันทึกคำถามส่วนมากไม่ปรากฏชื่อและคณะที่สังกัดของอาจารย์ผู้ถาม แต่จากการสันนิษฐานคาดว่าจำนวนผู้ใช้ห้องสมุดในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและสาขาสังคมศาสตร์มีจำนวนเท่า ๆ กัน แต่อาจารย์ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีหนังสือที่ห้องสมุดจัดหามาได้ตรงกับความต้องการและหาได้ง่ายกว่า ส่วนอาจารย์ในสาขาสังคมศาสตร์ต้องการความรู้ในขอบเขตที่กว้างขวางกว่า และไม่ค่อยมีหนังสือที่ตรงกับความต้องการจึงต้องถามบรรณารักษ์ นอกจากนั้นอาจมีเหตุผลอื่น ๆ เช่น อาจารย์ในสาขาสังคมศาสตร์ไม่สามารถช่วยตัวเองในเรื่องบรรณานุกรมได้ดั่งนัก เนื่องจากคู่มือทางบรรณานุกรมทางสังคมศาสตร์ในอดีตไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ หรือในการวิจัยและการค้นคว้าทางสังคมศาสตร์ต้องการสิ่งพิมพ์มากและกว้างขวางกว่า สาเหตุที่มีจำนวนคำถามจากอาจารย์ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีน้อยอาจเกิดจากกรณีช่องว่างระหว่างความไว้วางใจ ระหว่างอาจารย์ในสาขาวิทยาศาสตร์กับบรรณารักษ์มากกว่าอาจารย์ในสาขาสังคมศาสตร์กับบรรณารักษ์ หรืออีกนัยหนึ่งก็คืออาจารย์ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีไม่คาดหวังว่าบรรณารักษ์ที่ไม่ใช่นักวิทยาศาสตร์จะสามารถช่วยเหลือในการค้นหาวรรณกรรมต่าง ๆ หรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ในทางวิทยาศาสตร์ได้อย่างประสบผลสำเร็จ การวิจัยครั้งนี้จึงสรุปได้ว่า บรรณารักษ์แผนกบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรเป็นผู้มีความรู้โดยเฉพาะในสาขาวิชาต่าง ๆ และมีความเชี่ยวชาญในด้านบรรณานุกรมเป็นพิเศษ นอกจากนั้นควรเป็นผู้ที่สามารถติดต่อใกล้ชิดกับอาจารย์ในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะ

เป็นทางเดียวที่จะสร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจให้แก่อาจารย์ผู้ใช้ห้องสมุดได้ ¹

เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านี้ได้มีการสำรวจถึงความรู้และทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งมีผลเนื่องมาจากการติดต่อสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับอาจารย์ด้วย การสำรวจดังกล่าวนี้ทำขึ้นโดยการแจกแบบสอบถาม

¹ J. A. Ugonna, "Developing Reference Services for University Faculties: a Study of Reference Usage and Reference Needs in a Nigerian University Library," Libri 27 (December 1977): 305-324.

ให้แก่อาจารย์วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ๖ แห่งในรัฐแคลิฟอร์เนีย จำนวน ๑,๐๖๗ คน หรือจากการ
 สุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ ๓๐ ของอาจารย์ประจำทั้งหมด ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาร้อยละ
 ๗๓ และจากการวิเคราะห์ผลการวิจัยได้พบว่าจำนวนอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยร้อยละ ๕๐
 มีความรู้เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดตน โดยมีความรู้มากน้อยแตกต่างกัน
 กันไปตามระดับตำแหน่งหน้าที่การงาน อายุของบริการที่จัดในห้องสมุดและความถี่ของการเข้าใช้
 ห้องสมุดและบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งปรากฏว่าอาจารย์ในสังคมศาสตร์มีความรู้ใน
 เรื่องบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อยกว่าอาจารย์ในสาขาอื่น ๆ แต่จำนวนอาจารย์ในสาขา
 สังคมศาสตร์ที่เข้าใช้ห้องสมุดมีจำนวนสูง และอาจารย์ในสาขานี้ที่สามารถวิจารณ์การปฏิบัติงานของ
 บรรณารักษ์ได้มากกว่าอาจารย์ในสาขามนุษยศาสตร์จึงยากที่จะสรุปได้ว่าที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจาก
 อาจารย์ในสาขาสังคมศาสตร์มีความต้องการและคาดหวังที่จะได้รับความรู้จากห้องสมุดมากเกินไป
 หรืออาจเป็น เพราะบรรณารักษ์ห่อนประสิทธิภาพในการตอบคำถามในสาขาสังคมศาสตร์ จากการ
 สัมภาษณ์ได้พบว่ามีห้องสมุดเพียงแห่งเดียวที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานด้วยการติดต่อ
 สื่อสารกับอาจารย์ในมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี โดยอาจารย์ในสาขาวิชาต่าง ๆ มีความรู้ดีเกี่ยวกับ
 บริการของห้องสมุด และมีความสนใจบริการและกิจกรรมของห้องสมุดด้วย ซึ่งแสดงว่าบรรณารักษ์
 ของห้องสมุดแห่งนี้เป็นผู้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ในการเลือกหนังสือและการพัฒนาวัสดุ
 สิ่งพิมพ์ของห้องสมุดซึ่งอาจารย์เห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก จากการวิจัยจึงสรุปได้ว่า อาจารย์มีความ
 ต้องการบริการอย่างเต็มที่จากห้องสมุดที่มีบรรณารักษ์ผู้ได้รับการฝึกฝนให้มีความรู้ในการใช้ทรัพยากร
 ของห้องสมุด สำหรับการตอบคำถามเพื่อส่งเสริมให้อาจารย์ได้ใช้บริการห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ
 อย่างมีความสามารถและอย่างมีชีวิตชีวา ห้องสมุดและบรรณารักษ์ควรสร้างช่องทางในการติดต่อ
 สื่อสารเพื่อแจ้งข่าวสารของห้องสมุดเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ให้อาจารย์ได้ทราบอย่างทั่วถึงด้วย ¹

ในด้านบริการจ่าย-รับนั้นโดยเฉพาะเกี่ยวกับระเบียบการให้ยืมหนังสือของอาจารย์มีการ
 กล่าวถึงระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมในด้านนี้ค่อนข้างน้อยมากในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั่ว ๆ ไปจึงมี

¹ Jerold Nelson, "Faculty Awareness and Attitudes Toward Academic Library Reference Services: a Measure of Communication," College and Research Libraries 34 (September 1973): 268-275.

ระเบียบกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการให้ยืมหนังสือสำหรับอาจารย์แตกต่างกันไป จึงได้มีผู้ทำการสำรวจถึงนโยบายการให้ยืมหนังสือที่กำหนดขึ้นสำหรับอาจารย์มหาวิทยาลัยในรัฐมิชิแกน โอไฮโอ และอินเดียนา โดยการส่งแบบสอบถามให้แก่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในรัฐทั้งสามรวม ๑๒๘ แห่ง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนรวม ๑๐๓ ชุด ผู้วิจัยได้แยกแบบสอบถามออกเป็น ๒ กลุ่ม คือแบบสอบถามของกลุ่มมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ และกลุ่มของมหาวิทยาลัยขนาดเล็ก ผลการวิจัยได้พบว่าห้องสมุดต่าง ๆ ร้อยละ ๖๐ ไม่มีระเบียบการยืมหนังสือสำหรับอาจารย์ที่กำหนดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และห้องสมุดร้อยละ ๕๕ ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาการยืมของอาจารย์ ขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความต้องการของสถาบันในด้านต่าง ๆ ด้วย หนังสือที่อาจารย์ยืมเกินกำหนดห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีการปรับ และหนังสือที่อาจารย์ยืมไปนั้นถ้าหากมีผู้อื่นต้องการใช้ก็จะมีการติดตามทวงถามให้ แต่อาจไม่ได้รับคืนในเวลาอันสมควร สำหรับวิธีการทวงหนังสือหลังจากที่อาจารย์ยืมไปเป็นเวลานานแล้วนั้น ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้วิธีทำหนังสือทวง โทรศัพท์หรือตามไปทวงเป็นรายบุคคล อีกวิธีหนึ่งก็คือการแจ้งไปยังหัวหน้าภาควิชาให้รับทราบและติดตามทวงให้ ในเรื่องสิทธิพิเศษของอาจารย์นี้มักจะถูกนักศึกษาโจมตีบ้างเป็นบางครั้ง แต่ห้องสมุดส่วนมากก็ต้องการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงระบบการให้ยืมหนังสือของอาจารย์เสียใหม่ให้เหมาะสมกับจำนวนอาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ตลอดจนจนการขยายตัวของการศึกษาและการวิจัยของมหาวิทยาลัยด้วย เพื่อรักษาสติในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ทุกประเภททุกคนให้เท่าเทียมกันโดยเฉพาะห้องสมุดของมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ส่วนมากต้องการให้มีระเบียบการยืมหนังสือสำหรับอาจารย์ที่เป็นที่ยอมรับและใช้กันโดยทั่วไป¹

ก่อนหน้าที่จะมีการสำรวจเรื่องระเบียบการให้ยืมหนังสือสำหรับอาจารย์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในรัฐมิชิแกน โอไฮโอ และอินเดียนานั้นก็ได้มีการสำรวจอย่างกว้างขวางในเรื่องนี้โดย Cortland State College Memorial Library ซึ่งสำรวจโดยการส่งแบบสอบถามไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ทั่วประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน ๑๒๔ แห่ง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ๑๐๘ ชุด แบ่งออกเป็นแบบสอบถามจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ ๕๓ ชุด และแบบสอบ

¹David J. Netz, "Faculty Loan Policies in Michigan, Ohio and Indiana," College and Research Libraries 30 (January 1969): 45-50.

ถามจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยขนาดเล็กและขนาดกลาง ๔๕ ชุด ผลการวิจัยก็ได้พบว่าห้องสมุดของสถาบันขนาดใหญ่ส่วนมากมีข้อกำหนดระเบียบการยืมหนังสือของอาจารย์เป็นลายลักษณ์อักษรอยู่ในหลักปฏิบัติงานของบริการจ่าย-รับ หรืออยู่ในคู่มือการใช้ห้องสมุดทั่วไป หรืออยู่ในคู่มือการใช้ห้องสมุดสำหรับอาจารย์โดยเฉพาะ แต่ห้องสมุดขนาดเล็กจำนวนมากยังไม่มีระเบียบที่แน่นอน ซึ่งบรรณารักษ์จากห้องสมุดขนาดเล็กส่วนมากแจ้งว่าเขาไม่ต้องการให้มีการตั้งกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ขึ้นมา และเมื่อตั้งขึ้นมาแล้วก็ไม่มีผลบังคับใช้ เกี่ยวกับระยะเวลาการยืมของอาจารย์นั้น ห้องสมุดส่วนใหญ่ก็ไม่จำกัดระยะเวลาตายตัวส่วนมากจะให้อืมและนำมาต่ออายุได้ปีละครั้ง และการให้อืมแบบไม่จำกัดจำนวนและกำหนดระยะเวลาเวลานั้นนิยมใช้กันมาก แต่ห้องสมุดขนาดใหญ่มักให้สิทธิพิเศษในการเข้าใช้ห้องสมุดแก่ผู้ที่ไม่ใช่อาจารย์น้อยกว่าห้องสมุดขนาดเล็ก และอาจารย์ส่วนมากได้รับการผ่อนผันในเรื่องค่าปรับหนังสือส่งเกินกำหนด สำหรับหนังสือที่ยืมเกินกำหนดและห้องสมุดต้องการ เรียกคืน เพื่อให้แก่ผู้ใช้ที่ต้องการนั้น ห้องสมุดขนาดเล็กจะเรียกหนังสือคืนได้เร็วกว่าห้องสมุดขนาดใหญ่ซึ่งส่วนมากจะเรียกคืนได้ภายในเวลา ๒ สัปดาห์ ห้องสมุดบางแห่งแจ้งชื่อผู้ยืมให้แก่ผู้ต้องการใช้เพื่อให้ไปติดต่อตกลงกันเอง การให้อืมหนังสือและวัสดุแต่ละอย่างของห้องสมุดมีความแตกต่างกันออกไปส่วนมากจะปรับกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ความต้องการของอาจารย์ในการทวงหนังสือที่ยืมนานเกินไปนั้น ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้วิธีเดียวกันคือ การแจ้งรายชื่อหนังสือที่ยืมเกินกำหนดให้อาจารย์ทุกคนทราบ การแจ้งให้ทราบทางจดหมายเป็นรายบุคคล ทางโทรศัพท์ การพบปะเป็นส่วนตัว และการเข้าพบกับหัวหน้าภาควิชาเพื่อขอความร่วมมือ ผลการวิจัยนี้สามารถสรุปได้ว่าการที่ห้องสมุดไม่มีนโยบายการให้อืมหนังสือสำหรับอาจารย์ที่แน่นอนและเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วจะก่อให้เกิดปัญหามากมายในการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุด¹

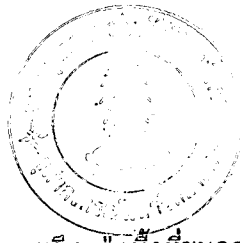
การจัดบริการให้แก่อาจารย์เป็นพิเศษแตกต่างกับผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประเภทอื่น ๆ นอกเหนือจากการให้สิทธิพิเศษในการยืมและคืนหนังสือดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโคโลราโดยังได้เปิดบริการพิเศษขึ้น คือ บริการจัดส่งหนังสือให้แก่อาจารย์ภายในบริเวณมหาวิทยาลัย ซึ่งบริการนี้เป็นหนทางหนึ่งที่จะเพิ่มความสะดวกในการเข้าใช้สิ่งพิมพ์ของห้องสมุด บริการนี้ช่วยให้

¹George S. Bobinski, "A Survey of Faculty Loan Policies," College and Research Libraries 24 (November 1963): 483-486.

อาจารย์ผู้ต้องการใช้หนังสือได้รับหนังสือที่ต้องการได้โดยการโทรศัพท์จากที่ทำงาน แจงรายชื่อหนังสือที่ต้องการมายังห้องสมุดตาม เวลาที่ห้องสมุดกำหนดไว้ ห้องสมุดจะบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ ลงในแบบฟอร์มแล้วดึงหนังสือออกจากชั้นประทับวันกำหนดส่งและ เขียนชื่อผู้ยืมแล้วจึงจัดส่งไปยังผู้ขอตามสำนักงานของภาควิชาหรือส่งให้กับอาจารย์โดยตรง หลังจากที่ได้ เริ่ม เปิดบริการนี้ใน เดือนกุมภาพันธ์ ค.ศ. ๑๙๖๔ แล้ว ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโคโลราโดก็ได้ทำการประเมินคุณค่าบริการจัดส่งหนังสือให้แก่อาจารย์ภายในเขตมหาวิทยาลัยหรือบริการ FDDS (The Faculty Document Delivery Service) จึงได้พบว่าหลังจากเปิดบริการได้ ๒ สัปดาห์มีจำนวนอาจารย์ขอใช้บริการจากคณะต่าง ๆ ๔๔ คน ขอใช้หนังสือ ๕๐๒ รายการ ซึ่งห้องสมุดได้จัดส่งให้ ๓๘๐ รายการ จากการสำรวจสรุปผลได้ว่า FDDS สามารถจัดส่งหนังสือให้แก่อาจารย์ถึงจำนวน ๔ ใน ๕ ของจำนวนที่ขอมาทั้งหมด และมีอาจารย์ขอใช้บริการจำนวนมากกว่าครึ่งของจำนวนอาจารย์ผู้ใช้ห้องสมุด ถึงแม้ว่าบริการนี้จะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมาก แต่ก็ช่วยประหยัดเวลาอาจารย์ไม่ให้ต้องเดินทางมาใช้ห้องสมุด และแก้ปัญหาการไม่มีที่จอดรถ แก่ปัญหาจำนวนที่นั่งอ่านไม่พอเพียง และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของห้องสมุด โดยห้องสมุดสามารถลด อุปสรรคการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และสามารถสนองความต้องการวัสดุสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดได้มากขึ้น อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามได้แนะนำให้ห้องสมุดจัดบริการนี้โดยใช้บุคลากรผู้มีความรู้และความชำนาญเกี่ยวกับบรรณานุกรม เพื่อที่จะสามารถตรวจสอบความถูกต้องของบรรณานุกรมหนังสือที่อาจารย์สั่งได้ ไม่ควรให้เสมียนหรือนักศึกษาช่วยงาน เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่นี้ และควรเพิ่มบุคลากรสำหรับทำหน้าที่นี้ให้มากขึ้น ¹

บริการพิเศษสำหรับอาจารย์อีกอย่างหนึ่งก็คือการจัดให้มีที่ค้นคว้าเฉพาะตัวสำหรับอาจารย์ใช้ภายในห้องสมุด (Faculty Study) ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ในสหรัฐอเมริกา มักจะออกแบบและสร้างขึ้นโดยไม่ได้คำนึงถึงการจัดบริการนี้มากนัก จากรายงานการสำรวจของ ปีเตอร์ สไปเยอร์ส-ดูรัน (Peter Spyers-Duran) ได้พบว่าในจำนวนห้องสมุดมหาวิทยาลัย ๓๒ แห่งมีที่ค้นคว้าเฉพาะตัวหนังสือสำหรับอาจารย์ ๒๔ แห่ง โดยผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความของที่ค้นคว้าเฉพาะตัว

¹Richard M. Dougherty, "The Evaluation of Campus Library Document Delivery Service," College and Research Libraries 34 (January 1973):



ของอาจารย์ (Faculty Study) ไว้ว่า หมายถึง "เนื้อที่ขนาดเล็กในห้องสมุดที่เปิดให้ใช้เป็นที่ศึกษาส่วนบุคคลไม่เปิดให้ใช้โดยทั่วไป" การวิจัยทำโดยการส่งแบบสอบถามให้แก่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ๓๒ แห่ง ซึ่งผลการวิจัยได้พบว่าห้องสมุดจำนวนร้อยละ ๖๕ มีที่ค้นคว้าเฉพาะตัวสำหรับอาจารย์อยู่แล้ว และร้อยละ ๖ กำลังมีโครงการขยายห้องสมุดให้มีที่ค้นคว้าเฉพาะตัวของอาจารย์ด้วย ผู้วิจัยได้พบว่าสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความต้องการที่ค้นคว้าเฉพาะตัวของอาจารย์ในแต่ละสถาบันนั้นขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงที่ว่าสถาบันที่เน้นการสอนมากกว่าการวิจัยจะมีความต้องการที่ค้นคว้าเฉพาะตัวสำหรับอาจารย์น้อย มหาวิทยาลัยที่เปิดสอนระดับปริญญาเอกจะมีความต้องการที่ค้นคว้าเฉพาะตัวสำหรับอาจารย์มากกว่ามหาวิทยาลัยที่เปิดสอนเพียงระดับปริญญาโทหรือ เปิดสอนระดับปริญญาเอกเพียงบางสาขาวิชา นอกจากนั้นห้องสมุดของมหาวิทยาลัยใดที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดึงดูดใจมากที่สุดจะมีจำนวนอาจารย์ผู้ต้องการห้องทำงานแยกจากนักศึกษาต่างหาก สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดที่มีที่ค้นคว้าเฉพาะตัวของอาจารย์อยู่แล้วประสบอยู่ก็คือ การมีที่ค้นคว้าเฉพาะตัวสำหรับอาจารย์ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ การดูแลรักษาความสะอาด การควบคุมสิ่งพิมพ์ที่อาจารย์นำไปใช้ในที่ค้นคว้าเฉพาะตัวโดยไม่ได้ยืม และปัญหาจากการใช้เครื่องพิมพ์ดีดซึ่งทำให้เกิดเสียงดังในห้องสมุด ซึ่งปัญหาต่าง ๆ นี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะวิธีแก้ไข โดยการแนะนำให้ห้องสมุดที่มีที่ค้นคว้าเฉพาะตัวสำหรับอาจารย์กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับพิจารณาผู้ขอเข้าใช้ การตั้งระเบียบการเข้าใช้ที่ค้นคว้าเฉพาะตัวให้รัดกุม การกำหนดระเบียบการยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์ที่จะนำไปใช้ในที่ค้นคว้าเฉพาะตัว และการกำหนดระยะเวลาในการขอใช้ที่ค้นคว้าเฉพาะตัวให้มีการใช้ในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อแก้ไขปัญหาที่ค้นคว้าเฉพาะตัวไม่เพียงพอ¹

ในประเทศไทย สุภาเพ็ญ วงศ์รัตนโต ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์ประจำที่สอนในแผนกวิชาต่าง ๆ ของคณะครุศาสตร์ และนิสิตปีที่ ๑ ถึงปีที่ ๔ ตลอดจนนิสิตภาคพิเศษหลักสูตร ๒ ปีด้วย ผลของการวิจัยพบว่าอาจารย์ส่วนมากเข้าห้องสมุดเพื่อค้นคว้าเพิ่มเติมประกอบการสอน การใช้ห้องสมุดของอาจารย์มีปัญหาเรื่องการหาหนังสือไม่พบ และมีสิ่งพิมพ์ประกอบการสอนน้อยเกินไป อาจารย์ต้องการให้เพิ่มหนังสือภาษาอังกฤษทางการศึกษาที่ทันสมัย

¹Peter Spyers-Duran, "Faculty Studies: A Survey of Their Use in Selected Libraries," College and Research Libraries 29 (January 1963): 55-61.

ซึ่งเป็นสิ่งพิมพ์ที่อาจารย์นิยมใช้มากที่สุด สำหรับสิ่งพิมพ์ที่อาจารย์ใช้น้อยที่สุดก็คือ นวนิยาย จุลสารและ กฤตภาค และอุปกรณ์การสอนต่าง ๆ ของห้องสมุด เพราะไม่จำเป็นต้องใช้และมีไม่ตรงกับความต้องการ อาจารย์ส่วนมากนิยมใช้ห้องสมุดคณะครุศาสตร์มากกว่าหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะอื่น ๆ ใน คำนบริการห้องสมุดนั้น อาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดส่งรายชื่อหนังสือใหม่ให้อาจารย์ทุกครั้งและจัดซื้อ หนังสือที่สั่งซื้อให้ เร็วกว่าที่เป็นอยู่ และควรปรับอาจารย์ที่คืนหนังสือช้ากว่ากำหนดในทุกกรณีด้วย นอกจากนั้นห้องสมุดยังควร เครื่องครัดในการตรวจหนังสือและสิ่งของก่อนผู้ใช้ออกห้องสมุด ผู้วิจัยได้ เสนอแนะให้ห้องสมุดเพิ่มบุคลากรให้มากขึ้น ให้มีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและทำ รายชื่อหนังสือใหม่แจกแก่อาจารย์ทุกคน และผู้บริหารควรเพิ่มงบประมาณสำหรับจัดซื้อหนังสือให้แก่ อาจารย์และนิสิตปริญญาโทให้เหมาะสมด้วย ในค่านสถานที่นั้นห้องสมุดควรคิด เครื่องปรับอากาศ และ แก๊สซ็อกบพร่องต่าง ๆ ของห้องสมุดและควรตรวจผู้ใช้ก่อนออกจากห้องสมุดอย่างเคร่งครัด ¹

พ.ศ. ๒๕๒๐ ทศนา หาญพล ได้วิจัย เรื่องการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อทราบความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อบริการเหล่านั้น และ เพื่อสำรวจงานด้านการให้บริการของห้องสมุดว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดที่วางไว้มาก น้อยเพียงใด ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามแก่อาจารย์และนักศึกษาทั้ง ๗ คณะ จำนวน ๔๕๑ ฉบับ ซึ่งผล ของการวิจัยได้พบว่าอาจารย์ได้ เข้าใช้ห้องสมุดน้อยกว่านักศึกษา เนื่องจากไม่มีหนังสือตรงกับ ความ ต้องการ และมีนักศึกษาใช้ห้องสมุดมาก เกินไปทำให้ใช้ไม่สะดวก ส่วนมากอาจารย์เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อ การค้นคว้าวิจัย และอาจารย์มีความ เห็นว่าความเหมาะสมของสภาพห้องสมุด วัสดุครุภัณฑ์ ตลอดจน บริการและกิจกรรมของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง หนังสือและวารสารมีไม่ตรงกับความต้องการ ของผู้ใช้และมีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้อ่าน ระเบียบกฎ เกณฑ์ของห้องสมุดมีความ เหมาะสมปานกลาง ส่วนบริการและกิจกรรมของห้องสมุดนั้นทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความพอใจและต้องการให้จัดต่อไป แต่ต้องการให้จัดฉายภาพยนตร์สารคดี และจัดอภิปรายทางวิชาการเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยได้ เสนอแนะให้ ห้องสมุดปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการทุก ๆ ด้านเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

¹ สุภาเพ็ญ วงศ์รัตนโต, "ความคิดเห็นของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ที่มีต่อการบริการ ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา ๒๕๑๗," (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์- บัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๘)

โดยการจัดหาสิ่งพิมพ์ขึ้นสูงเพิ่มขึ้น จัดที่อ่านหนังสือให้แก่อาจารย์ที่ต้องการค้นคว้าวิจัย และควรขยาย
 เนื้อที่ห้องสมุดให้กว้างขวางขึ้น เพิ่มที่นั่งอ่านและปรับปรุงครุภัณฑ์ให้ทันสมัย ปรับปรุงบริการให้มากขึ้น
 จัดหาบุคลากรด้านโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติม และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เรื่องมารยาทให้ดีขึ้น
 นอกจากนั้นได้ เสนอแนะให้แก้ไขกฎและระเบียบบางอย่างของห้องสมุดให้เกิดความเสมอภาคระหว่าง
 อาจารย์กับนักศึกษา และให้ปฏิบัติตามระเบียบที่ตั้งไว้อย่างเคร่งครัด ห้องสมุดควรเพิ่มจำนวนหนังสือ
 วารสารและหนังสือพิมพ์ให้มากขึ้น และควรเปิดโอกาสให้อาจารย์และนักศึกษามีส่วนร่วมในการคัด
 เลือกรับสิ่งพิมพ์เข้าห้องสมุดให้มากขึ้นด้วย ในการจัดกิจกรรมของห้องสมุดควรมีการประชุมสัมมนา ทัศนะ
 ทัศนา และบรรณารักษ์ควรนึกถึงความเหมาะสมและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเป็นสำคัญ ควรจัด
 กิจกรรมที่มีผู้ต้องการมาก่อน และหาทางปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมที่มีผู้ใช้พอใจน้อยหรือปานกลางให้ดียิ่ง
 ขึ้น ¹

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

๑. เพื่อศึกษาความสนใจการใช้และความเห็นของอาจารย์มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ที่มีต่อ
 บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัย
๒. เพื่อศึกษาความต้องการของอาจารย์ว่ามีความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการและ
 กิจกรรมประเภทใดบ้าง เพื่อเป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดของมหาวิทยาลัยที่จะจัด เสนอบริการ เหล่า
 นั้นต่อไป
๓. เพื่อเปรียบเทียบบริการที่มีอยู่แล้วกับบริการที่อาจารย์ต้องการให้มีเพิ่มขึ้นว่ามีความ
 เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

002741

¹ ทัศนา หาญพล, "การใช้ห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง"
 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
 ๒๕๒๐)

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ครอบคลุม เฉพาะห้องสมุดของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ และตัวอย่างประชากรที่ใช้ เป็นอาจารย์ประจำที่สังกัดทุกคณะในมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ โดยวิธี เลือกตัวอย่างจากอาจารย์ผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะจำนวนรวมทั้งสิ้น ๕๕๐ คน โดยไม่รวมผู้ที่อยู่ในระหว่างลาศึกษาต่อ หรือดูงานในต่างประเทศ อาจารย์พิเศษและข้าราชการในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

ข้อตกลงเบื้องต้น

คำตอบและความคิดเห็นที่อาจารย์มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ตอบในแบบสอบถามถือว่าผู้ตอบตอบด้วยความจริงใจ เชื่อถือได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิจัยโดยศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และสำรวจสภาพความเป็นจริงตลอดจนการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ในปัจจุบัน แล้วจึงสร้างแบบสอบถามที่สามารถเก็บข้อมูลจากคำตอบที่ได้มาทำการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ เมื่อแจกแบบสอบถามและ เก็บรวบรวมได้จำนวนเพียงพอแล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติแล้วเขียนรายงาน เสนอผลของการวิจัยในครั้งนี้

การเลือกตัวอย่างประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คืออาจารย์ประจำทุกคณะของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ที่ทำการสอนอยู่ในปัจจุบัน ไม่รวมผู้ที่ลาศึกษาต่อหรือดูงานในต่างประเทศ อาจารย์พิเศษ และผู้เชี่ยวชาญที่มาช่วยสอน หรือช่วยงานด้วยความสนับสนุนของโครงการช่วยเหลือต่าง ๆ และไม่รวมถึงข้าราชการในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ใช้วิธีเลือกตัวอย่างจากอาจารย์ประจำทั้ง ๑๑ คณะโดยให้จำนวนที่เลือกเป็นประมาณ ๖๓ เปอร์เซ็นต์ของจำนวนอาจารย์ในแต่ละคณะ และมีจำนวนรวมทั้งหมด ๕๕๐ คน โดยไม่จำกัดวุฒิการศึกษา เพศ ประสบการณ์หรือตำแหน่งหน้าที่ใด ๆ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผู้วิจัยได้คาดหวังถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ดังนี้

๑. ทำให้ทราบถึงระบบการบริหารงาน นโยบายในการให้บริการและกิจกรรมของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่
๒. ทำให้ทราบปัญหาต่าง ๆ ในการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัย เชียงใหม่
๓. ทำให้ทราบความคิดเห็นและความต้องการของอาจารย์ที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการที่เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการห้องสมุดประกอบการสอน การวิจัย และการให้บริการชุมชน
๔. เป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ที่จะนำความคิดเห็นของอาจารย์และข้อเสนอแนะจากการวิจัย เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
๕. การวิจัยนี้จะช่วยกระตุ้น เตือนความสนใจของอาจารย์ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ด้วย

คำจำกัดความของคำต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย

๑. บริการห้องสมุด คือสิ่งที่ห้องสมุดจัดไว้เพื่อสนองความต้องการของนักศึกษาและอาจารย์ในด้านหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องสมุดของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่
๒. หอสมุดกลาง หมายถึง หอสมุดกลางของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ซึ่งเป็นศูนย์กลางของการบริหารงานของสำนักฯ เป็นศูนย์รวมของวัสดุ เอกสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตามหลักสูตรการศึกษาและการสอนของมหาวิทยาลัย และเป็นศูนย์กลางของการให้บริการและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด
๓. ห้องสมุด หมายถึงหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีฐานะเทียบเท่าคณะที่ให้บริการด้านหนังสือ สิ่งพิมพ์ และสื่อทัศนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการให้บริการทางด้านการศึกษาและค้นคว้าวิจัยของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ด้วย ปัจจุบันรู้จักกันในนามของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ประกอบด้วยหอสมุดกลาง ๑ แห่งและห้องสมุดคณะ ๑๑ แห่ง

๔. ห้องสมุดคณะ หมายถึงห้องสมุดประจำคณะต่าง ๆ ซึ่งตั้งขึ้นเพื่อให้บริการแก่อาจารย์และนักศึกษาของคณะนั้น ๆ โดยเฉพาะ จัดเป็นห้องสมุดสาขาของหอสมุดกลางโดยรับนโยบายและรับมอบหมายการปฏิบัติงานให้บริการจากหอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะมีทั้งหมดรวม ๑๑ แห่ง ได้แก่ห้องสมุดคณะ เกษตรศาสตร์ ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ ห้องสมุดคณะ เทคนิคการแพทย์ ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ ห้องสมุดคณะ แพทยศาสตร์ ห้องสมุดคณะ เภสัชศาสตร์ ห้องสมุดคณะ มนุษยศาสตร์ ห้องสมุดคณะ วิทยาศาสตร์ ห้องสมุดคณะ วิศวกรรมศาสตร์ ห้องสมุดคณะ ศึกษาศาสตร์ และห้องสมุดคณะ สังคมศาสตร์

๕. ห้องสมุดประชาชน หมายถึงห้องสมุดประชาชนจังหวัด เชียงใหม่ซึ่งตั้งขึ้นสำหรับประชาชนในจังหวัด เชียงใหม่ได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้และได้ใช้ประโยชน์จากห้องสมุดโดยอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาล

๖. ห้องสมุดสำนักข่าวสารอ เมริกัน หมายถึงห้องสมุดของสำนักข่าวสารอ เมริกันประจำจังหวัด เชียงใหม่ซึ่ง เปิดบริการสำหรับประชาชนโดยทั่วไป

๗. อาจารย์ หมายถึงอาจารย์ประจำที่สอนวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ทั้ง ๑๑ คณะ ไม่รวมถึงอาจารย์พิเศษ หรือผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ หรือนักวิจัยและข้าราชการในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่

๘. กิจกรรมของห้องสมุด คือสิ่งที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการและ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ห้องสมุดให้มีความสนใจ เข้าใช้ห้องสมุดมากขึ้น กิจกรรมที่จัดมีทั้งกิจกรรม เพื่อความรู้และเพื่อความบันเทิง โดยจัดขึ้นทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด

ความจำกัดของการวิจัย

๑. ในการเลือกอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามนั้นผู้วิจัยได้ร่วมมือกับบรรณารักษ์และอาจารย์แต่ละคณะทำการคัดเลือกจากรายชื่อของอาจารย์ประจำในทุกคณะดังนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จึงเป็นผู้ที่ เข้าใช้ห้องสมุดและรู้จักกับบรรณารักษ์หรืออาจารย์ผู้คัดเลือก ซึ่งจากเกณฑ์การคัดเลือกดังกล่าวนี้อาจทำให้ค่าสถิติที่ได้มามีค่าสูงกว่าปกติ แต่ถ้าพิจารณาแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนมาจะ เห็นว่ามีอาจารย์บางท่านให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน และมีอาจารย์อีกส่วนหนึ่งที่ไมยอมตอบแบบสอบถาม เนื่องจาก เนื้อ เรื่องที่ถามไม่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ตอบ ดังนั้นแม้จะ เสี่ยงกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีอื่น ผู้ที่ตอบแบบสอบถามและส่งกลับมา ก็คงจะ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่ม เดิม

๒. อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านไม่เคยเข้าใช้บริการของหอสมุดกลางเลย จึงไม่สามารถให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหอสมุดกลางได้ จำนวนคำตอบในเรื่องที่เกี่ยวกับหอสมุดกลางจึงลดลง

๓. อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่และประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด ทั้งหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ดังนั้นการประเมินผลรายละเอียดต่าง ๆ รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับห้องสมุดจึงเป็นสิ่งที่ประเมินจากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดของตน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย