

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความพร้อมของห้องสมุด ในการให้บริการหนังสือโดยวัดจากอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้ ซึ่งเป็นนักศึกษาในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายนภาคต้นปีการศึกษา 2526 อันเป็นช่วงที่มีการใช้ห้องสมุดสูงสุดของภาคการศึกษาต้น โดยได้กำหนดสมมุติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

1. ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ เป็นผลอันเกิดจากการจัดและการดำเนินงานบริการหนังสือของห้องสมุด
2. ผู้ใช้สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการได้ ถ้ารู้วิธีใช้ห้องสมุด
3. ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ มีสาเหตุมาจากตัวผู้ใช้ (ได้แก่ การรู้วิธีการใช้ห้องสมุด และการใช้เครื่องมือช่วยค้นของผู้ใช้)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 398 คน (ร้อยละ 97.1) โดยเป็นนักศึกษายายมากกว่านักศึกษาหญิง (217 คน และ 181 คน) ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่กำลังศึกษาในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (จำนวน 265 คน หรือ ร้อยละ 66.6) มากกว่าสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นการเรียนการสอน ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาตั้งแต่เริ่มตั้งมหาวิทยาลัย สำหรับชั้นปีของผู้ตอบพบว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีที่ 4 ปีที่ 2 และ ปีที่ 3 ตามลำดับ

สมมุติฐานข้อที่ 1 ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ เป็นผลอันเกิดจากการจัดและการดำเนินงานบริการหนังสือของห้องสมุด

สำหรับความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ ผลปรากฏว่าจำนวนหนังสือที่นักศึกษาทุกชั้นปีระบุว่าต้องการค้นหาอยู่ในระหว่าง 1-3 เล่ม มากที่สุด โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นกลุ่มที่ต้องการค้นหาหนังสือในปริมาณนี้มากกว่าชั้นปีอื่น ๆ จำนวนเล่มที่ต้องการค้นนี้ปรากฏว่าเพิ่มหรือสัมพันธ์กับชั้นปีของนักศึกษา ส่วนความต้องการค้นหาหนังสือภาษาไทยและหนังสือภาษาอังกฤษนั้น ผลปรากฏว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นกลุ่มที่มีความต้องการค้นหาหนังสือภาษาไทยมากที่สุด ในขณะที่

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 เป็นกลุ่มที่ต้องการค้นหาหนังสือภาษาอังกฤษมากกว่าชั้นปีอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาความสำเร็จที่ผู้ใช้ค้นพบหนังสือที่ต้องการ ปรากฏว่าผู้ใช้ร้อยละ 90.2 ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ตนต้องการ โดยมีผู้ใช้เพียงร้อยละ 9.8 ที่ไม่สามารถค้นหาหนังสือที่ตนต้องการได้ ความสำเร็จในการค้นหาหนังสือนี้ เมื่อพิจารณาจากจำนวนร้อยละของผู้ที่ค้นหาหนังสือพบและค้นไม่พบ กล่าวได้ว่าเป็นสภาพความสำเร็จรวมทั้งพิจารณาจากจำนวนผู้ใช้เท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาความสำเร็จของผู้ใช้จากจำนวนเล่มที่ผู้ใช้สามารถค้นพบ ปรากฏว่ากลุ่มผู้ใช้ที่ต้องการค้นหาหนังสือระหว่าง 1-3 เล่ม ส่วนใหญ่พบหนังสือเพียง 1 เล่ม ส่วนผู้ใช้ที่ต้องการค้นหาหนังสือระหว่าง 4-6 เล่ม ส่วนใหญ่สามารถพบหนังสือที่ต้องการระหว่าง 3-4 เล่ม ในขณะที่ผู้ใช้ที่ต้องการค้นหาหนังสือระหว่าง 7-9 เล่มนั้น สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ 5-7 เล่ม เป็นส่วนใหญ่ ส่วนผู้ใช้ที่ต้องการค้นหาหนังสือมากกว่า 10 เล่มขึ้นไป ส่วนใหญ่สามารถค้นพบหนังสือได้เกิน 10 เล่มขึ้นไป จากข้อมูลดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นว่าจำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ และสามารถค้นหาได้พบเป็นจำนวนค่าสุดของช่วงพิสัยจำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการค้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ไม่สมบูรณ์

ในการวิเคราะห์อัตราความสำเร็จของผู้ใช้ ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการโดยการหาค่าร้อยละระหว่างจำนวนหนังสือที่สามารถค้นพบ ต่อจำนวนหนังสือที่ต้องการค้น ปรากฏว่าอัตราความสำเร็จรวมของการค้นหาหนังสือที่ต้องการและค้นหาได้พบ คือ ร้อยละ 71.5 (หนังสือ 1,108 เล่ม ค้นหา 792 เล่ม) อย่างไรก็ตามอัตราดังกล่าวแสดงให้เห็นความสำเร็จโดยประมาณ ซึ่งไม่ได้ชี้ให้เห็นถึงอัตราความสำเร็จของผู้ใช้แต่ละบุคคล ดังนั้นจากการคำนวณอัตราความสำเร็จของผู้ใช้แต่ละคนโดยการหาค่าร้อยละระหว่างจำนวนหนังสือที่ผู้ใช้แต่ละคนค้นพบ ต่อจำนวนหนังสือที่ผู้ใช้แต่ละคนต้องการค้น และจากการนำอัตราความสำเร็จของผู้ใช้แต่ละคนที่ได้มาคำนวณหาอัตราความสำเร็จเฉลี่ยของผู้ใช้ทั้งหมด ปรากฏว่าอัตราความสำเร็จโดยเฉลี่ยของผู้ใช้ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 72.7 สูงกว่าอัตราความสำเร็จรวมของการค้นหาหนังสือที่ต้องการ (ร้อยละ 71.5) เพียงเล็กน้อย และเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับอัตราความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ (ข้อมูลจากตารางที่ 6) ซึ่งพบว่าผู้ตอบร้อยละ 90.2 สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการ จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าอัตราความสำเร็จรวมของการค้นหาหนังสือที่ต้องการ (ร้อยละ 71.5) และอัตราความสำเร็จของผู้ใช้ทั้งหมดโดยเฉลี่ย (ร้อยละ 72.7) ลดลงอย่างมาก (จากร้อยละ 90.2) ซึ่งแสดงว่าผู้ตอบบางคนอาจพบหนังสือที่ต้องการค้นทุกรายการ ในขณะที่ผู้ตอบบางคนอาจพบหนังสือที่ต้องการค้นเพียงบางรายการเท่านั้น

เมื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการค้นพบหนังสือที่ต้องการของนักศึกษาแต่ละชั้นปี ปรากฏว่านักศึกษาทุกชั้นปีสามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการได้พบ ในอัตรามากกว่าร้อยละ 65 ขึ้นไป โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และปีที่ 4 สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการได้พบ ในอัตราร้อยละ 78.1 และ 74.3 ซึ่งมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 3 ที่ค้นพบหนังสือที่ต้องการได้ ในอัตราร้อยละ 67.8 และ 66.7 ตามลำดับ นอกจากนี้ หนังสือที่ค้นพบนั้นเป็นหนังสือภาษาไทยมากกว่าหนังสือภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 63.9/36.1) ทั้งนี้เนื่องจากหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการค้นนั้นเป็นหนังสือภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นกลุ่มที่ค้นหนังสือในห้องอ่านหนังสือภาษาไทยมากที่สุด (111 คน หรือร้อยละ 46.4 ข้อมูลจากตารางที่ 5) และอาจเนื่องจากว่าหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น วิชาพื้นฐานของทุกคณะจะอยู่ในชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีหนังสือประกอบการเรียนการสอนเป็นภาษาไทยจำนวนมากเพราะใช้ร่วมกันทุกคณะ ในขณะที่ตำราเฉพาะสาขาวิชาซึ่งนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 ต้องการใช้ส่วนใหญ่เป็นหนังสือภาษาอังกฤษและมีราคาแพง ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่าผู้ใช้สามารถค้นพบหนังสือภาษาไทยมากกว่าหนังสือภาษาอังกฤษในอัตราดังกล่าวแล้วข้างต้น

จากการนำอัตราร้อยละความสำเร็จของผู้ใช้แต่ละคนมาแจกแจงความถี่โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มกว้าง ๆ คือ กลุ่มผู้ที่มีอัตราความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการต่ำกว่าร้อยละ 50 และกลุ่มผู้ที่มีอัตราความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการสูงกว่าร้อยละ 50 ผลปรากฏว่าผู้ใช้ในกลุ่มที่มีอัตราความสำเร็จต่ำกว่าร้อยละ 50 ส่วนใหญ่ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 สำหรับกลุ่มที่มีอัตราความสำเร็จสูงกว่าร้อยละ 50 นั้น ปรากฏว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และเมื่อเปรียบเทียบผู้ใช้ในแต่ละชั้นปี ปรากฏว่าผู้ใช้ทุกชั้นปีหรือมากกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไป สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการได้ในอัตราที่สูงกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไป (ข้อมูลจากตารางที่ 11)

ส่วนสภาพที่ผู้ใช้ค้นพบหนังสือที่ต้องการนั้น ผลปรากฏว่าร้อยละ 40.7 เป็นหนังสือที่เรียงอยู่บนชั้นอย่างถูกต้อง แสดงว่าผู้ใช้สามารถพบหนังสือในที่ที่หนังสือนั้นควรอยู่บนชั้นแค่ครึ่งเล็กน้อย ในขณะที่หนังสือประมาณเกือบ 1 ใน 4 (ร้อยละ 28.2) ผู้ใช้พบว่าเรียงอยู่บนชั้นแค่ผิดที่ และอีกประมาณ 1 ใน 5 (ร้อยละ 24.2) พบว่าวางอยู่บนโต๊ะโดยยังไม่ได้นำขึ้นไปเรียงบนชั้น ส่วนหนังสือที่พบในสภาพอื่น อันได้แก่วางอยู่บนรถเข็น อยู่ที่หนังสือสำรอง อยู่ในบริเวณที่ถ่ายเอกสาร และสภาพอื่น ๆ โดยปรากฏว่าอยู่ในอัตราระหว่างร้อยละ 0.1-5.7 ส่วนสภาพที่พบนอกเหนือจากนี้ ได้แก่ หนังสือภาษาอังกฤษหลงเข้าไปอยู่ในห้องอ่านหนังสือภาษาไทย และมีหนังสือภาษาไทยหลงเข้าไปอยู่ในห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษ เป็นต้น

จากการศึกษาถึงวัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือของผู้ใช้ ปรากฏว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ประกอบการเรียนมากที่สุด (ร้อยละ 45.5) รองลงไปคือนำไปใช้ทำรายงานอ่านตามความพอใจเพื่อพักผ่อน และเพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เมื่อวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการใช้ในแต่ละชั้นปี ปรากฏว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีที่ 2 และปีที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำหนังสือไปใช้ประกอบการเรียนมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือเพื่อทำรายงานและค้นคว้าเพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมากที่สุด

จากวัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้นำมาดังกล่าว เมื่อค้นพบหนังสือที่ต้องการผู้ใช้ส่วนใหญ่ทุกชั้นปีต้องการยืมหนังสือออกไปใช้ภายนอกห้องสมุด (ร้อยละ 55.5-68.5) มากกว่าต้องการใช้ภายในห้องสมุด อันแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าหนังสือส่วนใหญ่ของห้องสมุดจะไม่อยู่บนชั้น เนื่องจากผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการนำไปใช้ภายนอกห้องสมุด เป็นจำนวนเกือบ 2 ใน 3 ของจำนวนหนังสือทั้งหมดที่ผู้ใช้ค้นพบ โดยนักศึกษาที่ต้องการยืมหนังสือออกไปใช้ภายนอกห้องสมุดส่วนใหญ่คือนักศึกษาในชั้นปีที่ 1

ดังนั้นผลการวิจัยที่ว่าหนังสือส่วนใหญ่ของห้องสมุดไม่อยู่บนชั้นในที่ควรอยู่ เนื่องจากสาเหตุที่ผู้ใช้ยืมออกไปใช้ภายนอกห้องสมุดนี้ สอดคล้องกับข้อสรุปที่ได้จากงานวิจัยอื่น ๆ (เช่น Buckland 1972: 97-106; Gochlert 1978: 368-371; Gore 1975: 93-98; Kantor 1976: 311-319; Lancaster 1977: 208; Radford 1983: 328-339; Saracevic, Shaw & Kantor 1977: 7-18; Schofield, Cooper and Waters 1975: 207-227; Smith and Granade 1978: 467-473) ที่สรุปว่า "...ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาวัสดุที่ผู้ใช้ต้องการ เมื่อมีความต้องการนั้น สาเหตุของความล้มเหลวของผู้ใช้ส่วนใหญ่เนื่องมาจากวัสดุเหล่านั้น ถูกผู้ใช้คนอื่นยืมออกไปใช้ภายนอกห้องสมุดในขณะที่ผู้ใช้อีกคนหนึ่งต้องการ..."

สำหรับสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการนั้น จากการติดตามตรวจสอบรายละเอียดของหนังสือแต่ละเล่มที่ผู้ใช้ต้องการและค้นไม่พบ จำนวน 316 เล่ม ปรากฏว่าสาเหตุของการค้นหาหนังสือไม่พบ เกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุดมากกว่าเกิดจากตัวผู้ใช้

สาเหตุที่เกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุด (ร้อยละ 65.0) สาเหตุที่สำคัญที่สุด

ได้แก่ หนังสือถูกยืมออกไปใช้ภายนอกห้องสมุดในขณะที่มีผู้ใช้อื่นต้องการ (ร้อยละ 19.0) รองลงมา ได้แก่ หนังสือที่ไม่มีที่หอสมุดกลาง (ร้อยละ 17.6) แต่มีหนังสือบางส่วนในกลุ่มนี้ (ร้อยละ 7.5) อยู่ที่ห้องสมุดคณะ ถ้าผู้ใช้มีความสามารถในการใช้บัตรรายการได้อย่างถูกต้อง จะทราบได้ทันทีว่าหนังสือที่ต้องการนั้นอยู่ที่ใด มีที่คณะใดบ้าง อันจะสามารถลดอัตราความล้มเหลว เนื่องจากสาเหตุนี้ลงได้ นอกจากนี้ก็มีสาเหตุจากหนังสือวางเรียงบนชั้นผิดที่ หนังสือหาย หนังสือวางอยู่บนโต๊ะ อยู่บนรถเข็น อยู่ที่แผนกซ่อมและเย็บเล่ม ตลอดจนสาเหตุอื่น ๆ เช่น หนังสือไปอยู่ในบริเวณที่ถ่ายเอกสาร ซึ่งอยู่ในชั้นที่ 2 ของอาคาร ในขณะที่ห้องอ่านหนังสือภาษาไทยและห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษอยู่ชั้นที่ 3 ของอาคาร รวมทั้งไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลประจำห้องแต่ละห้องด้วย ทำให้ขาดการอำนวยความสะดวกในการใช้หนังสือของผู้ใช้ บางครั้งเป็นหนังสือใหม่ที่รอให้บรรณารักษ์งานบริการตรวจสอบความเรียบร้อยและนำไปจัดนิทรรศการหนังสือใหม่ก่อนนำออกให้บริการ และจากการที่หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้ระบบสหบัตร บางครั้งเมื่อมีหนังสือใหม่เข้ามาโดยเป็นหนังสือที่เคยมีอยู่ก่อนแล้วแต่อยู่ที่ห้องสมุดคณะ อาจลืมเติมอักษรย่อของหอสมุดกลาง C. (Central Library) หรืออักษรย่อของหนังสือคณะอื่น ๆ ที่เข้ามาใหม่ลงในบัตรครบชุดของสหบัตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ค้นไม่พบหนังสือที่ต้องการสาเหตุต่าง ๆ ดังกล่าวมานี้ ปรากฏอยู่ในอัตราเฉลี่ยไม่เกินร้อยละ 10

จากการสอบถามผู้ใช้อะไรเป็นอุปสรรคที่ทำให้การค้นหาน้ำหนังสือที่ต้องการของคนไม่ประสบความสำเร็จ ผลปรากฏว่าเนื่องจากหนังสือบนชั้นแน่นเกินไป ค้นหาได้ลำบาก และป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือบนชั้นไม่ตรงกับหัวเล่ม อันเป็นข้อคิดเห็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นส่วนใหญ่ อุปสรรครองลงมา คือ การจัดชั้นหนังสือไม่เรียงลำดับ จัดวางชั้นวางและแคบไม่สะดวกในการค้นหาน้ำหนังสือ หนังสือชำรุดเช่นสันหนังสือหลุดหาย ทำให้ไม่มีเลขเรียกหนังสือหรือเลขเรียกหนังสือที่สันหนังสือไม่ชัดเจน ตลอดจนป้ายบอกทิศทางที่ตั้งของหนังสือวัสดุต่าง ๆ ไม่ชัดเจนและมีน้อยเกินไป ส่วนสาเหตุหรืออุปสรรคอื่น ๆ ที่ผู้ใช้ระบุเพิ่มเติมสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ อุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุด ได้แก่ หนังสือส่วนใหญ่ไม่ได้เรียงอยู่บนชั้น แต่วางซ้อนอยู่บนโต๊ะและบนรถเข็นทำให้ไม่สะดวกในการค้น หนังสือที่ต้องการใช้มีน้อยไม่พอกับความต้องการของผู้ใช้ และหนังสือถูกยืมออกไปใช้ภายนอก (ร้อยละ 26.1-20.1) อุปสรรครองลงมา คือ หนังสือวางเรียงบนชั้นผิดที่ เจ้าหน้าที่เก็บหนังสือขึ้นชั้นช้า ไม่มีหนังสือที่ต้องการในหอสมุดกลาง ชั้นวางหนังสือสูงเกินไป ทำให้มองชื่อเรื่องและเลขเรียกหนังสือได้ไม่ชัดเจน บรรณารักษ์ไม่ค่อยอยู่ประจำให้ความช่วยเหลือ หนังสือหาย หนังสือส่งไป

เย็บเล่มซ้ำ ซึ่งอุบสรรคต่าง ๆ ดังกล่าวมานี้ อยู่ในอัตราเฉลี่ยที่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ส่วนอุบสรรคที่เกิดจากตัวผู้ใช้เองนั้น มีผู้ตอบไม่มากนักที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ใช้ไม่ทราบวิธีค้นหาหนังสือในห้องสมุด ผู้ใช้ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการ ไม่ทราบวิธีการจัดเรียงหนังสือบนชั้น และจำชื่อหนังสือและชื่อผู้แต่งได้ไม่ครบถ้วน เป็นต้น

เมื่อเปรียบเทียบสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ค้นไม่พบหนังสือที่ต้องการ ซึ่งได้จากการติดตามผลและการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ (ข้อมูลจากตารางที่ 18 และ ตารางที่ 21) เห็นได้ชัดเจนว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้พบนั้น สืบเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของห้องสมุด เป็นส่วนใหญ่เช่นเดียวกัน สำหรับสาเหตุอื่น ๆ นั้น มีรายละเอียดที่คล้ายคลึงกัน ดังที่ปรากฏในการติดตามผลความล้มเหลวและจากการสอบถามจากผู้ใช้

จากการสอบถามถึงการขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาในการเข้าใช้ห้องสมุด ปรากฏว่าส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.6) ไม่ต้องการขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ส่วนผู้ที่ต้องการขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์มีเพียงร้อยละ 27.4 โดยขอความช่วยเหลือให้บรรณารักษ์บอกสถานที่ตั้งของชั้นหนังสือที่ต้องการ ให้บรรณารักษ์ช่วยหาหนังสือบนชั้นให้ ขอคำอธิบายวิธีใช้บัตรรายการ ให้บรรณารักษ์ช่วยหาบัตรรายการให้ ขอคำอธิบายการจัดเรียงหนังสือบนชั้น ความช่วยเหลือทุกด้านที่ผู้ใช้ได้รับจากบรรณารักษ์ ปรากฏว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพอใจ ยกเว้นการช่วยหาหนังสือบนชั้น ซึ่งประสบความสำเร็จเพียงร้อยละ 30.6 เท่านั้น (ข้อมูลจากตารางที่ 31)

ผลการวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นนี้ สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ เป็นผลอันเกิดจากการจัดและดำเนินงานบริการหนังสือของห้องสมุด ได้แก่ การจัดหาหนังสือให้สอดคล้องและพอเพียงกับความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนการเก็บหนังสือขึ้นชั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดที่มีผู้ใช้จำนวนมาก เจ้าหน้าที่เก็บหนังสือขึ้นชั้นไม่ทัน หรือจัดเรียงหนังสือบนชั้นผิดพลาด ย่อมมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้ ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์บรรณารักษ์ผู้ดำเนินงานห้องสมุดเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน ทำให้ทราบถึงปัญหาในการดำเนินงานบริการหนังสือ เช่น ปัญหาจากงบประมาณที่ได้น้อย ไม่เพียงพอในการจัดหาทรัพยากรโดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือภาษาต่างประเทศที่มีราคาแพง ทำให้ไม่สามารถจัดหาได้หลายฉบับในชื่อเรื่องเดียวกัน ปัญหาบุคลากรของงานบริการ มิไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ใช้ห้องสมุดในแต่ละวัน เช่น การเก็บหนังสือขึ้นชั้น มีเจ้าหน้าที่เพียง 6 คน หมุนเวียนกันเก็บหนังสือ

ขึ้นชั้น เฉลี่ยวันละประมาณ 1,972 เล่ม ซึ่งไม่สามารถจัดชั้นชั้นได้ทัน ทำให้มีหนังสือวางอยู่บนโต๊ะ บนรถเข็น บรรณารักษ์งานบริการซึ่งเหลือเพียง 1 คน ก็ไม่สามารถตรวจสอบชั้นหนังสือให้ถูกต้องโดยทั่วถึง ทำให้มีการเรียงหนังสือบนชั้นผิดพลาดมาก นอกจากนี้ผลที่ได้จากการสอบถามผู้ใช้และการติดตามผลความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ พบว่าหนังสือส่วนใหญ่ที่ค้นไม่พบสาเหตุเนื่องจากหนังสือนั้นถูกยืมออกไปใช้ภายนอกห้องสมุด รองลงมา คือ หนังสือไม่มีในหอสมุดกลางวางเรียงบนชั้นผิดที่ หนังสือหาย หนังสือวางอยู่บนโต๊ะและบนรถเข็น เป็นต้น สาเหตุต่าง ๆ ดังกล่าวมานี้เป็นสาเหตุอันสืบเนื่องมาจากการจัดและดำเนินการดำเนินงานบริการหนังสือของห้องสมุด ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้ประสบความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ ถ้าห้องสมุดปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ย่อมสามารถลดอัตราความล้มเหลวและเป็นการเพิ่มอัตราความสำเร็จของผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการได้สูงขึ้น จึงกล่าวได้ว่าข้อมูลเหล่านี้สนับสนุนสมมุติฐานข้อที่ 1

สำหรับสมมุติฐานข้อ 2 ที่ว่า ผู้ใช้สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการได้ ถ้ารู้วิธีใช้ห้องสมุดนั้น จากการสอบถามผู้ใช้ถึงการรู้วิธีใช้บัตรรายการและวิธีค้นหาหนังสือที่ต้องการในห้องสมุดปรากฏว่าสามารถจำแนกผู้ใช้ได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้ใช้ที่รู้วิธีการใช้บัตรรายการ และวิธีค้นหาหนังสือจากการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด

กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มผู้ใช้ที่รู้วิธีการใช้บัตรรายการ และวิธีค้นหาหนังสือโดยอ่านจากคู่มือการใช้ห้องสมุด รวมทั้งได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์

กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มผู้ใช้ที่รู้วิธีการใช้บัตรรายการ และวิธีค้นหาหนังสือโดยการถามจากเพื่อน หรือใช้วิธีเดินดูตามชั้น ตามโต๊ะ ภายในห้องสมุดเอง

ผู้ใช้ทั้งหมด เมื่อจำแนกแล้วปรากฏว่า เป็นกลุ่มที่ 1 ร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ กลุ่มที่ 3 และ กลุ่มที่ 2

ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้แต่ละคน จำแนกตามกลุ่มดังกล่าว ปรากฏว่าผู้ใช้กลุ่มที่ 1 ที่รู้วิธีใช้บัตรรายการจากการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดนั้น ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการในระดับร้อยละ 76-100 ในอัตราสูงที่สุด ในขณะที่ผู้ใช้กลุ่มที่ 2 และผู้ใช้กลุ่มที่ 3 นั้นประสบความสำเร็จในอัตราที่ใกล้เคียงกัน (ระหว่างอัตราร้อยละ 23.0-28.8)

สำหรับผู้ใช้ที่รู้วิธีการค้นหาหนังสือที่ต้องการ โดยจำแนกเป็นกลุ่ม เช่นเดียวกับการรู้วิธีใช้บัตรรายการ ปรากฏว่า ผู้ใช้กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มที่ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการสูงในระดับร้อยละ 76-100 ในอัตราสูงที่สุด รองลงมา คือ ผู้ใช้กลุ่มที่ 3 และกลุ่มที่ 2 ดังนั้นผลการวิจัยนี้ จึงสนับสนุนสมมุติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า ผู้ใช้สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการได้ ถ้ารู้วิธีใช้ห้องสมุด ดังจะเห็นได้อย่างชัดเจนจากอัตราร้อยละของความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้กลุ่มที่ 1 ซึ่งเรียนรู้อวิธีการใช้บัตรรายการและวิธีการค้นหาหนังสือในห้องสมุด จากการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด ซึ่งสูงกว่าอัตราความสำเร็จของผู้ใช้กลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3

สมมุติฐานข้อ 3 ที่ว่า ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการมีสาเหตุมาจากตัวผู้ใช้ (ได้แก่ การรู้วิธีการใช้ห้องสมุด และการใช้เครื่องมือช่วยค้นของผู้ใช้นั้น จากการติดตามสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ โดยใช้รายละเอียดทางบรรณานุกรมที่ผู้ใช้ระบุสำหรับหนังสือที่ค้นไม่พบ จำนวน 316 เล่ม ปรากฏว่าในจำนวนหนังสือเหล่านี้ร้อยละ 62.0 เป็นหนังสือที่ผู้ใช้ระบุว่าใช้วิธีค้นหาจากบัตรรายการ ในขณะที่หนังสืออีกร้อยละ 38.0 ผู้ใช้ระบุว่าไม่ได้ค้นบัตรรายการ โดยหนังสือที่ค้นไม่พบเหล่านี้ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 และ ปีที่ 4 ใช้บัตรรายการช่วยในการค้นมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ซึ่งหนังสือที่ค้นไม่พบโดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 นี้ จำนวนประมาณครึ่งหนึ่ง ผู้ใช้ไม่ได้ใช้บัตรรายการช่วยในการค้น

ส่วนหนังสือที่ผู้ใช้ค้นไม่พบ จำนวน 98 เล่ม และผู้ใช้ระบุว่าค้นไม่พบบัตรรายการจากการตรวจซ้ำในทันทีเพื่อติดตามสาเหตุที่แท้จริงที่ผู้ใช้ค้นไม่พบหนังสือที่ต้องการ ปรากฏว่า (จำนวน 40 เล่ม หรือ ร้อยละ 40.8) เป็นหนังสือที่ไม่มีอยู่ในห้องสมุด ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 59.2 นั้น เป็นหนังสือที่มีบัตรรายการและจัดเรียงอย่างถูกต้อง แต่ผู้ใช้ค้นบัตรรายการไม่พบ จึงทำให้ไม่สามารถค้นหาหนังสือได้พบเช่นกัน ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า สาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบ นอกเหนือจากการที่หนังสือถูกผู้อื่นยืมไป ก็คือ ความผิดพลาดจากตัวผู้ใช้ในการค้นบัตรรายการ คือ ค้นไม่พบบัตรรายการทั้ง ๆ ที่มีบัตรและมีหนังสือที่หอสมุดกลางและ/หรือที่ห้องสมุดคณะ ซึ่งความผิดพลาดดังกล่าวส่วนใหญ่ เกิดกับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 70.8) ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 นั้น ผิดพลาดในการค้นบัตรรายการน้อยที่สุด

สำหรับสาเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดของตัวผู้ใช้ห้องสมุด (ร้อยละ 35.0) นั้น

สาเหตุที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ผู้ใช้จัดบรรณานุกรมผิดพลาดและไม่สมบูรณ์ (ร้อยละ 26.0) รองลงมา คือ ผู้ใช้จัดเลขเรียกหนังสือผิดพลาดและไม่สมบูรณ์ รวมทั้งหนังสือจัดเรียงอยู่บนชั้นอย่างถูกต้อง แต่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบ ซึ่งอยู่ในอัตราร้อยละ 3.0-6.0 นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่น ๆ เช่น ผู้ใช้ค้นหาหนังสือผิดห้อง ต้องการหนังสือภาษาไทยแต่จัดบรรณานุกรมมาผิดพลาดไม่สมบูรณ์ จึงเข้าใจผิดและไปค้นหาในห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษ เป็นต้น ทำให้ค้นไม่พบหนังสือที่ต้องการหรือต้องการค้นหาหนังสืออ้างอิงแต่ไม่เข้าใจสัญลักษณ์ที่บอไว้ในบัตรรายการว่าเป็นหนังสืออ้างอิง จึงเข้าไปค้นหาในห้องอ่านหนังสือทั่วไป ทำให้ไม่พบหนังสือที่ต้องการ หรือบางครั้งเป็นสิ่งพิมพ์พิเศษที่มีสัญลักษณ์บอไว้ในบัตรรายการว่าต้องติดต่อขอใช้โดยตรงจากบรรณารักษ์ ซึ่งผู้ใช้ไม่เข้าใจไปค้นหาจากชั้น จึงไม่พบ เป็นต้น ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้ใช้ขาดความรู้เกี่ยวกับการใช้บัตรรายการ และการจัดบรรณานุกรม รวมทั้ง เลข เรียกหนังสือเป็นอย่างมาก รวมทั้งไม่เข้าใจถึงวิธีการจัดเรียงหนังสือบนชั้น ทั้ง ๆ ที่หนังสือที่ต้องการค้นนั้น ก็เรียงอยู่บนชั้นอย่างถูกต้อง ผู้ใช้ในกรณีดังกล่าวมานี้ส่วนใหญ่ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จากการจำแนกสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ เปรียบเทียบตามชั้นปีที่ศึกษา ปรากฏว่าสาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ประสบความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ คือ หนังสือที่ต้องการถูกยืมออกไปใช้ภายนอกห้องสมุด ซึ่งอยู่ในอัตราใกล้เคียงกับการจัดบรรณานุกรมผิดพลาดและไม่สมบูรณ์ (จำนวน 49 เล่ม และ 46 เล่ม) ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ ปีที่ 3 นั้น สาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ ได้แก่ การจัดบรรณานุกรมผิดพลาดและไม่สมบูรณ์เช่นเดียวกัน ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 นั้น ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ เพราะหนังสือที่ไม่มีในหอสมุดกลาง รองลงมา คือ จัดบรรณานุกรมผิดพลาดและไม่สมบูรณ์เช่นเดียวกัน ดังนั้นผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นจึงสนับสนุนสมมุติฐาน ข้อที่ 3 ที่ว่า ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการมีสาเหตุมาจากตัวผู้ใช้ (ได้แก่ การรู้เกี่ยวกับวิธีใช้ห้องสมุด และการใช้เครื่องมือช่วยค้นของผู้ใช้) โดยจากการติดตามสาเหตุของการค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ ปรากฏว่าสาเหตุสำคัญที่สุด ได้แก่ ผู้ใช้จัดบรรณานุกรมและเลขเรียกหนังสือผิดพลาดและไม่สมบูรณ์ รองลงมา คือ ไม่รู้วิธีจัดเรียงหนังสือบนชั้น ทำให้ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ ทั้ง ๆ ที่หนังสือที่ต้องการจัดเรียงอยู่บนชั้นอย่างถูกต้อง โอกาสที่เกิดเช่นนี้ อาจเป็นไปได้ว่าหนังสือที่ถูกเก็บขึ้นภายหลัง

สำหรับการแก้ปัญหาของผู้ใช้ในกรณีที่ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบนั้น ปรากฏว่าวิธีที่ผู้ใช้นิยมใช้มากที่สุด คือ หาหนังสือเล่มอื่นที่สามารถใช้แทนเล่มที่ต้องการได้ รองลงมา ได้แก่ เดินดูตามโต๊ะ ไปหาที่ห้องสมุดแห่งอื่น กลับมาค้นใหม่วันหลัง ถามจากเพื่อน เดินดูตามชั้นทั่ว ๆ

ไป และขอยืมเพื่อนที่มีหนังสือนั้นเพื่อนำไปถ่ายเอกสาร จากการนำวิธีการแก้ปัญหาที่ไม่เปรียบเทียบตามชั้นปีที่ศึกษา ปรากฏว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีที่ 2 และ ปีที่ 3 นิยมใช้วิธีหาหนังสือเล่มอื่นที่สามารถใช้แทนเล่มที่ค้นไม่พบ เป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 นั้น นิยมใช้วิธีเดินดูตามโต๊ะมากที่สุด

ในกรณีที่ใช้ได้เลือกหนังสือเล่มอื่นแทนเล่มที่ค้นไม่พบ ปรากฏว่าประมาณครึ่งหนึ่งของหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการและค้นไม่พบ (ร้อยละ 50.3) ผู้ใช้พยายามเลือกหนังสืออื่นแทน แต่ปรากฏว่าผู้ใช้สามารถเลือกหนังสือเล่มที่ใช้แทนกันได้ต่ำกว่าครึ่ง (ร้อยละ 45.3) โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สามารถเลือกหนังสืออื่นแทนเล่มที่ต้องการได้มากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับชั้นปีอื่น ๆ

จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ อันได้แก่ วิธีการค้นหาหนังสือที่ใช้นิยมและลำดับวิธีการค้น ผลปรากฏว่าวิธีการค้นที่ใช้นิยมใช้มากที่สุด คือ การค้นจากบัตรรายการ รองลงมา คือ เดินหาตามชั้นและตามโต๊ะ ไปหาที่ห้องสมุดแห่งอื่น ตามจากบรรณารักษ์ ขอจองจากงานบริการ เมื่อเปรียบเทียบวิธีการค้นหาหนังสือของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี ปรากฏว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 นิยมใช้วิธีเดินหาตามชั้นและตามโต๊ะมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 และ ปีที่ 4 ส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นหาหนังสือที่ต้องการจากบัตรรายการ จากการสอบถามลำดับวิธีที่ผู้ใช้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ ปรากฏว่าวิธีที่ใช้นิยมใช้เป็นอันดับหนึ่ง คือ การค้นจากบัตรรายการ อันดับที่สอง คือ การเดินหาตามชั้นและตามโต๊ะ ส่วนลำดับที่สาม ลำดับที่สี่ และ ลำดับที่ห้า นั้น ได้แก่ การถามจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ส่วนลำดับวิธีสุดท้าย คือ การให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหา ส่วนวิธีอื่น ๆ ที่ผู้ใช้ระบุว่านิยมใช้เป็นส่วนใหญ่ คือ การถามจากเพื่อน จะเห็นได้ว่าผู้ใช้มีวิธีค้นหาหนังสือที่ต้องการโดยพยายามช่วยตนเองก่อนเป็นหลัก เมื่อไม่พบจึงถามเจ้าหน้าที่และท้ายสุดคือ การถามบรรณารักษ์

ส่วนประเภทของบัตรรายการที่ใช้นิยมใช้นั้น ปรากฏว่าจากผู้ใช้ที่ระบุว่าใช้บัตรรายการช่วยในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ (ร้อยละ 68.8 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) นิยมใช้บัตรชื่อเรื่องมากที่สุด และเป็นที่นิยมใช้ทุกชั้นปีการศึกษา ส่วนบัตรผู้แต่งและบัตรเรื่องนิยมใช้ใกล้เคียงกันในลำดับรองลงไป จากการสอบถามสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่นิยมใช้บัตรรายการ ปรากฏว่าสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการมากที่สุด รองลงมา คือ เคยใช้บัตรรายการแต่ไม่ประสบความสำเร็จ ไม่เคยใช้บัตรรายการมาก่อน และเคยพบหนังสือบนชั้นโดยไม่มีบัตรรายการ เป็นต้น สาเหตุดังกล่าวทำให้สรุปได้ว่า ผู้ใช้ไม่มีประสบการณ์หรือมีประสบการณ์ที่ไม่ดีในการใช้บัตรรายการ ตลอดจนเห็นว่าไม่จำเป็นต้องใช้ก็สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้

พบโดยผู้ใช้ไม่ได้ตระหนักว่า ถ้ารู้วิธีค้นและใช้บัตรรายการจะช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาหนังสือ เมื่อนำสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่นิยมใช้บัตรรายการมาวิเคราะห์ตามชั้นปีที่ศึกษา ปรากฏว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการมากที่สุด (ร้อยละ 72.3) ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 และ ปีที่ 4 ที่ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการนั้น กระจายกันออกไปไม่เกินร้อยละ 12.3 ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการ อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นกลุ่มที่มีอัตราความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ ต้องการต่ำกว่าร้อยละ 50 ผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับข้อสรุปที่ได้จากผลการวิจัยของ Radford (1983: 328-329) ที่ว่า "...ความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ นั้น อัตราความล้มเหลวในการค้นหาบัตรรายการ ซึ่งเป็นความผิดพลาดของผู้ใช้เป็นสาเหตุหนึ่งในหลายสาเหตุที่มีถึง เกือบ 2 ใน 3 ของความล้มเหลวทั้งหมด..." ซึ่งผลการวิจัยที่ได้นี้ จึงสนับสนุนสมมุติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ ที่ต้องการมีสาเหตุมาจากตัวผู้ใช้ (ได้แก่ การรู้เกี่ยวกับวิธีใช้ห้องสมุด และการใช้เครื่องมือช่วยค้นของผู้ใช้)

ในกรณีที่ผู้ใช้ไม่ได้ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ เมื่อค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ ผู้ใช้ได้ระบุสาเหตุดังนี้ คือ ผู้ใช้รู้วิธีค้นหาหนังสือในห้องสมุดดีแล้ว รองลงมา คือ ผู้ใช้รู้สึกว่า บรรณารักษ์มีงานยุ่งมากไม่ยอมรับทวง ๗๗ เมื่อนำสาเหตุของการไม่ขอความช่วยเหลือจาก บรรณารักษ์มาวิเคราะห์ในแต่ละชั้นปี ปรากฏว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และ ปีที่ 4 ส่วน ใหญ่รู้วิธีค้นดีอยู่แล้ว ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 นั้น มุ่งที่จะขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์มากที่สุด และเป็นผู้ที่รู้วิธีค้นหาหนังสือในห้องสมุดน้อยที่สุด

สำหรับเรื่องระเบียบการยืมของห้องสมุด ซึ่งกำหนดให้นักศึกษาระดับปริญญาตรียืม หนังสือได้ จำนวน 5 เล่ม เป็นเวลา 15 วัน และนักศึกษาปริญญาโทยืมหนังสือได้ จำนวน 7 เล่ม เป็นเวลา 15 วัน ปรากฏว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ทุกชั้นปี (ร้อยละ 82.7) เห็นว่าระเบียบ นี้ดีอยู่แล้ว

ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงอัตราความสำเร็จและอัตราความล้มเหลวในการ ค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งสาเหตุต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการค้นหาหนังสือ ที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งมีทั้งอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุด และอุปสรรคที่เกิดจากตัวผู้ใช้ ตลอดจนวิธีการที่ผู้ใช้แก้ปัญหาในกรณีที่หาหนังสือไม่พบ ผลดังกล่าวสามารถเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร

และบรรณารักษ์นำไปใช้ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของห้องสมุด นับตั้งแต่กำหนดนโยบาย การแก้ไขวิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนหาแนวทางช่วยเหลือผู้ใช้ในการใช้ห้องสมุดให้มีอัตราความสำเร็จในการค้นพบหนังสือที่ต้องการสูงขึ้น กล่าวคือ

1. การกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์หลักของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อให้บริการและสนับสนุนโปรแกรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ ผลที่ได้จากการวิจัยนี้ทำให้ทราบสาเหตุของความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการว่าสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ห้องสมุดไม่มีหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ และส่วนใหญ่เป็นหนังสือภาษาอังกฤษที่ผู้ใช้ ซึ่งเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ต้องการใช้ ผู้บริหารอาจจะศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมและพิจารณาวางนโยบายในการจัดหาทรัพยากรว่าสาขาใดบ้างที่ยังไม่เพียงพอและรายชื่อใดที่ผู้ใช้ต้องการ เพราะการขาดแคลนทรัพยากรจะส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์หลักของมหาวิทยาลัย คือ ทำให้การเรียนการสอนไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรและจากสถิติการใช้หนังสือ การยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งสะท้อนความต้องการของอาจารย์ผู้สอนและนักศึกษาในสาขาต่าง ๆ นั้น ผู้บริหารห้องสมุดสามารถนำมาใช้ประกอบการเสนอของบประมาณจากผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาทรัพยากรในห้องสมุดให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งมีทั้งอาจารย์ นักศึกษา ทั้งในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ตลอดจนนักวิชาการ นักวิจัย ข้าราชการของมหาวิทยาลัย

จากการที่ผู้ใช้ระบุว่าอุปสรรคประการหนึ่งที่ทำให้การค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากหนังสือบนชั้นแน่นเกินไป ค้นหาได้ลำบาก ดังนั้นผู้บริหารห้องสมุดควรพิจารณาจัดหาครุภัณฑ์ คือ ชั้นหนังสือให้สัมพันธ์กับการเพิ่มของทรัพยากรในห้องสมุดด้วย ในกรณีที่พื้นที่เก็บหนังสือมีจำกัดควรมีการสำรวจทรัพยากรห้องสมุดว่า เรื่องใดมีการใช้มากใช้น้อยประการใด เรื่องที่มีการใช้น้อยนั้น ควรย้ายออกจากห้องอ่านหนังสือไปไว้ในห้องสำหรับเก็บหนังสือเก่าแทน

2. การปรับปรุงวิธีปฏิบัติงาน จากผลของการวิจัยเห็นได้ชัดแล้วว่าสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้ประสบความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการนั้น เกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุดมากที่สุด (ร้อยละ 65.0) ดังนั้นห้องสมุดจึงควรพิจารณาแก้ไขวิธีปฏิบัติงานเพื่อลดสาเหตุและอัตราความล้มเหลวที่เกิดกับผู้ใช้ดังนี้ คือ

2.1 สาเหตุที่สำคัญที่สุดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุด ได้แก่ หนังสือถูกยืมออกไปใช้ภายนอก ส่วนใหญ่เป็นหนังสือภาษาไทยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ต้องการใช้ ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการจัดหาเพิ่มเติมโดยพิจารณาจำนวนผู้ใช้ทั้งหมดประกอบด้วย เนื่องจาก

หนังสือภาษาไทยราคาถูกกว่าหนังสือภาษาต่างประเทศมาก ห้องสมุดสามารถเพิ่มจำนวนฉบับในชื่อเรื่องเดียวกันได้ พร้อมกันนี้ควรใช้วิธีลดระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือลง คือ หนังสือเรื่องที่มีการใช้มาก ให้ลดระยะเวลาการยืมสั้นลง ซึ่งจะช่วยให้อัตราความสำเร็จของผู้ใช้ในการค้นพบหนังสือที่ต้องการให้สูงขึ้น และการให้บริการหนังสือก็จะกระจายถึงผู้ใช้จำนวนมากได้ อันจะส่งผลเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการหนังสือของห้องสมุดตามไปด้วย

2.2 จากผลที่ได้เกี่ยวกับสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการนั้น ผู้บริหารห้องสมุดสามารถนำมาจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลัง เพื่อวางแผนแก้ไขและปรับปรุงการปฏิบัติงานของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เช่น สาเหตุของความล้มเหลวอันดับรองลงมา ได้แก่ หนังสือวางเรียงบนชั้นผิดที่และหนังสือบนชั้นแน่นเกินไป บ้ายบอกหมวดหมู่ของหนังสือไม่ชัดเจนไม่ตรงกับตัวเล่มบนชั้น สาเหตุเหล่านี้พบจากการติดตามตรวจสอบและจากการสอบถามจากผู้ใช้อซึ่งอยู่ในอัตราใกล้เคียงกัน จากการที่ความรับผิดชอบส่วนหนึ่งของงานบริการเกี่ยวข้องกันกับการดูแลจัดชั้นหนังสือให้มีระเบียบและถูกต้องอยู่เสมอ ดังนั้นควรหาทางลดปัญหาดังกล่าวนี้ลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในห้องสมุดระบบชั้นเปิดขนาดใหญ่ของมหาวิทยาลัยที่มีหนังสือจำนวนมาก ถ้าหนังสือบนชั้นวางเรียงผิดที่ แม้ผู้ใช้จะรู้วิธีค้นหาหนังสือในห้องสมุดและรู้วิธีใช้เครื่องมือช่วยค้น อันได้แก่ บัตรรายการ ก็ไม่มีประโยชน์ เพราะไม่สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้พบ ซึ่งแม้แต่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเอง ก็ไม่สามารถค้นหาได้พบ เช่นกัน ดังที่ Shill (1980: 226) ได้กล่าวไว้ว่า "...การดูแลตรวจชั้นโดยใกล้ชิดและกวาดชั้นในเรื่องการตรวจชั้นให้ถูกต้องเรียบร้อย ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นในห้องสมุดระบบชั้นเปิด เพราะผู้ใช้ส่วนมากอาจดึงหนังสือมาดูแล้ว เรียงกลับเข้าที่ผิดโดยที่ไม่ได้ตั้งใจ หรือบางคนอาจตั้งใจซ่อนเพื่อที่ผู้ใช้คนอื่นจะได้ค้นไม่พบ..." งานดูแลจัดชั้นหนังสือให้ถูกต้องเป็นระเบียบอยู่เสมอ จึงถือได้ว่าเป็นงานที่หนักและมีความสำคัญมาก ในกรณีที่ห้องสมุดขาดแคลนบุคลากรอาจใช้วิธีจ้างนักศึกษาช่วยงานได้

สำหรับการจัดหนังสือในห้องสมุดขนาดใหญ่ที่มีชั้นและหนังสือเป็นจำนวนมาก เป็นเรื่องที่ยากลำบากซับซ้อนและมักจะขึ้นอยู่กับความเข้าใจของผู้ใช้ ซึ่งเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการค้นหาหนังสือที่ต้องการด้วย ดังนั้นการปรับปรุงป้ายประกาศและป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือบนชั้น บ้ายบอกทิศทางต่าง ๆ ให้เห็นได้ชัดเจน ทั้งในด้านการใช้สีและตัวอักษร เป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยแก้ไขให้ผู้ใช้สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการได้มากขึ้น ถ้าหนังสือบนชั้นเริ่มแน่นเกินไป บรรณารักษ์ควรพิจารณาขยายชั้นหนังสือพร้อมทั้งเปลี่ยนป้ายบอกหมวดหมู่บนชั้นตามไปด้วย เพื่อให้ตรงกับตัวเล่ม

บนชั้นจริง ๆ

2.3 สาเหตุอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ ประสบความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ ได้แก่ หนังสืออยู่ในระหว่างการซ่อมและเย็บเล่ม ผู้ใช้นำหนังสือไปใช้ผิดห้อง เป็นต้น สำหรับหนังสือส่งซ่อมอัน เป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบนั้น ห้องสมุดควรมีการตรวจสอบรายชื่อของหนังสือทั้งเมื่อเริ่มส่งซ่อม และตรวจรับเมื่อซ่อมเสร็จแล้ว มิฉะนั้นอาจมีหนังสือตกค้างอยู่ในหน่วยซ่อม เป็นระยะเวลาานาน ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ นอกจากนี้ควรทำสำเนารายชื่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบด้วยว่าขณะนี้หนังสือใดส่งซ่อมบ้าง ส่วนการที่ผู้ใช้นำหนังสือไปใช้ผิดห้องนั้น ควรมีป้ายประกาศให้เห็นได้ชัดเจนว่า ห้ามนำหนังสือไปใช้ในห้องอื่น เพื่อป้องกันการสับสน แต่ถ้ามีการเก็บหนังสือขึ้นชั้นสม่ำเสมอและมีการตรวจชั้นให้ถูกต้องก็จะสามารถพบได้ทันที

ในกรณีหนังสือหายนั้น ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้ตรวจสอบการนำหนังสือออกจากห้องสมุด โดย เครื่องคิด และถ้าห้องสมุดสามารถลดอัตราค่าถ่ายเอกสารให้ถูกลง เท่ากับอัตราภายนอกห้องสมุดแล้ว ก็อาจจะลดอัตราหนังสือหายลงได้บ้าง นอกจากนี้ยังมีสาเหตุที่มาจากขั้นตอนการดำเนินงานอีกสาเหตุหนึ่ง ได้แก่ หนังสือที่ผู้ใช้ต้องการนั้น จะไปติดอยู่ที่บรรณารักษ์งานบริการ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและนำไปจัดนิทรรศการ ซึ่งใช้เวลาไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ ทำให้หนังสือใหม่ขึ้นชั้นช้า ในขณะที่มีบัตรรายการอยู่ในตู้บัตรรายการแล้ว ในกรณีนี้อาจแก้ไขได้โดยใช้ปกนอกของหนังสือ นำไปจัดนิทรรศการแทนหรือบางเล่มที่จำเป็นต้องแสดง อาจทำเป็นบรรณนิทัศน์สั้น ๆ ก็เพียงพอ ไม่จำเป็นต้องนำไปจัดนิทรรศการทุกเล่มที่ส่งขึ้นมาจากงานเทคนิค

3. ผู้ใช้ ความล้มเหลวในการค้นพบหนังสือที่ต้องการ ปรากฏว่า 1 ใน 3 ของอัตราความล้มเหลวทั้งหมดเป็นสาเหตุที่เกิดจากตัวผู้ใช้ ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้จัดบรรณานุกรมผิดและไม่สมบูรณ์ (ประมาณ 2 ใน 3 ของสาเหตุความล้มเหลวที่เกิดจากตัวผู้ใช้) ผู้ใช้จดเลขเรียกหนังสือผิดและไม่สมบูรณ์ และผู้ใช้ไม่รู้วิธีค้นหาหนังสือในห้องสมุด รวมทั้งไม่รู้วิธีการใช้เครื่องมือช่วยค้น อันได้แก่ บัตรรายการ จะเห็นได้ว่าอุปสรรคของผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบนั้น ส่วนใหญ่เนื่องมาจากไม่สามารถใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความรู้ในการใช้ห้องสมุด ดังนั้นควรมีการแก้ไขที่ตัวผู้ใช้ด้วย ซึ่งอาจจัดเป็นโครงการระยะสั้นและโครงการระยะยาวเกี่ยวกับการให้ความรู้แก่ผู้เข้าใช้ห้องสมุด สำหรับโครงการระยะสั้นนั้น ห้องสมุดอาจจัดเป็นโครงการปฐมนิเทศ และมีเจ้าหน้าที่ประจำที่พร้อมจะให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ที่มีปัญหาในการใช้ตลอดเวลา หรือถ้ามีข้อจำกัดในเรื่องบุคลากร ห้องสมุดอาจใช้วิธีจัดเทปโทรทัศน์ไว้ให้

บริการโดยเฉพาะเรื่องวิธีค้นหาหนังสือที่ต้องการในห้องสมุด วิธีใช้บัตรรายการ วิธีจัดเรียงหนังสือบนชั้นในห้องสมุด เป็นต้น ซึ่งผู้ใช้ที่มีปัญหาอาจจะสามารถเปิดดูเทปโทรทัศน์ด้วยตนเองได้ ส่วนโครงการระยะยาวนั้น อาจเสนอแนะต่อทางมหาวิทยาลัยว่า ควรให้มีการสอนวิชาการใช้ห้องสมุดให้เป็นวิชาบังคับพื้นฐานในปีแรกของทุกคณะในมหาวิทยาลัย เพื่อประโยชน์ต่อตัวนักศึกษาในการเรียนในมหาวิทยาลัยปีต่อ ๆ ไป นอกจากนี้ควรมีการศึกษาประเมินผลเกี่ยวกับปัญหาในการสอนวิชาการใช้ห้องสมุดด้วย เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและแก้ไขปรับปรุงวิธีการสอนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

4. บรรณารักษงานบริการ เนื่องจากผู้ใช้ส่วนใหญ่

ไม่นิยมหรือไม่เต็มใจที่จะเข้าไปถามที่โต๊ะบริการตอบถามและช่วยการค้นคว้า แต่ชอบถามใครก็ได้ที่อยู่ในบริเวณใกล้ ตัวผู้ใช้ ซึ่งมักได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เกือบส่วนใหญ่ เช่น บริเวณตู้บัตรรายการ หรือชั้นหนังสือ บรรณารักษ์จึงควรใกล้ชิดและให้ความสนใจแก่ผู้ใช่มากขึ้น

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดบางประการ คือ การให้ผู้ใช้ระบุรายละเอียดทางบรรณานุกรมของหนังสือเล่มที่ค้นไม่พบ เพื่อนำไปใช้ติดตามสาเหตุของความล้มเหลว นั้น ผู้ใช้บางคนไม่ค่อยให้ความร่วมมือ ซึ่งผู้วิจัยและผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลต้องคอยสอบถามอย่างใกล้ชิด โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่จะระบุเฉพาะจำนวนหนังสือที่ค้นพบ เนื่องจากไม่ต้องเขียนรายละเอียดทางบรรณานุกรม ข้อจำกัดเช่นนี้ อาจทำให้ผลที่ได้จากการวิจัยในด้านอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ เบี่ยงเบนไปจากความเป็นจริง

แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะความสำเร็จและความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการประเมินผลการบริการหนังสือของห้องสมุด ผลที่ได้จากการวิจัยจึงเป็นเพียงด้านเดียวเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัย จึงขอเสนอความคิดเห็นอันเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาประเภทนี้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งอื่น ๆ และห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ด้วย เช่น ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดเฉพาะ และห้องสมุดเพื่อการค้นคว้าวิจัย เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นข้อสรุปรวมทางด้านบรรณารักษศาสตร์

2. ควรศึกษาถึงการใช้อัตราพยาบาลทั้งภายในและภายนอกของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นด้วย เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะการใช้อัตราพยาบาลของผู้ใช้ห้องสมุด

3. ควรมีการศึกษาประเมินผลอัตราพยาบาลของห้องสมุด ว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้หรือไม่เพียงพอ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาอัตราพยาบาลของห้องสมุดต่อไป



ศูนย์วิทยุพยาบาล
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย