



บทที่ 2

การประเมินผลบริการหนังสือของห้องสมุดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความสำคัญของการประเมินผลบริการของห้องสมุด

การประเมินผลกล่าวได้ว่าเป็นขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่งของการดำเนินงานและการบริหารงาน ซึ่งช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ อันจะช่วยในการดำเนินงาน การปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น Chen (1978: 4-6) ได้สรุปวัตถุประสงค์ของการประเมินผลไว้ 5 ประการดังนี้คือ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจที่จะดำเนินงานต่อไป หรือหยุดดำเนินงาน
2. เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานและขบวนการดำเนินงาน
3. เพื่อเพิ่มหรือลดขั้นตอนในการดำเนินงานบางประการ เพื่อให้การดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อนำการดำเนินงานที่ให้ผลดีไปประยุกต์ใช้ที่อื่น
5. เพื่อพิสูจน์แนวทางหรือทฤษฎีในการดำเนินงาน ว่าควรจะเป็นที่ยอมรับหรือไม่

ดังนั้น การประเมินผล ซึ่งเป็นการแสวงหาข้อเท็จจริงหรือข้อยุติของปัญหาเพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ โดยพิจารณาถึงคุณค่าและประโยชน์กับวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ การประเมินผลงานของห้องสมุด ซึ่งมีความสำคัญ และจำเป็น ดังที่ Lyle (1974: 293-294) ได้กล่าวถึงการประเมินผลของห้องสมุดว่า ห้องสมุดที่ดีต้องมีการวัดประสิทธิผลการดำเนินงาน ซึ่งรวมถึงการศึกษาการดำเนินงานและบริการของห้องสมุดโดยพิจารณาถึงความสำเร็จของห้องสมุดในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สำหรับวัตถุประสงค์ของการประเมินผลนั้นเพื่อวิเคราะห์วิธีการและการดำเนินงานของห้องสมุด อันจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะการดำเนินงานที่เหมาะสมเป็นหลัก

Gough (1978: 98-101) ให้ข้อเสนอว่า วิธีการที่ดีที่สุดในการประเมินผลบริการของห้องสมุด คือ การสอบถามจากผู้ใช้ เพราะระบบงานของห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ใช้ด้วย ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ห้องสมุดสามารถปรับปรุงบริการต่าง ๆ ได้โดยวัดจากวัตถุประสงค์ และวิธีการของการให้บริการว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่

ซึ่งผลที่วัดได้นี้จะแสดงให้เห็นถึงระดับของบริการ หรือวิธีการปฏิบัติงานว่าบรรลุเป้าหมาย และ
วัตถุประสงค์ของห้องสมุดเพียงไร แล้วจึงนำไปพิจารณาตัดแปลงแก้ไขวิธีการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ
ภาพสูงขึ้นต่อไป ประภาวดี สิบสนธิ (2526: 102) ได้กล่าวถึงการประเมินผลของห้องสมุด
ในประเทศไทยไว้ว่า ในทางปฏิบัติแล้ว มีห้องสมุดน้อยแห่งที่ประเมินผลงานของตนอย่างจริงจัง
ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดมิได้มีการกำหนดนโยบาย และ/หรือ วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน
อย่างเด่นชัด

วิธีการประเมินผลและเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผล

วิธีการที่นิยมใช้ในการประเมินผล แบ่งออกเป็น 2 ประเภทกว้าง ๆ (King &
Bryant, quoted in Chen 1978: 4) คือ

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไป (Macroevaluation) เป็นการ
ประเมินผลการปฏิบัติงานของบริการใดบริการหนึ่ง หรืองานในระบบใดระบบหนึ่ง ซึ่งสามารถวัด
ได้ว่า บริการหรือระบบนั้นสามารถให้บริการได้ดีเพียงไร โดยแสดงออกมาในรูปของปริมาณ
เช่น ถ้าศึกษาว่าห้องสมุดแห่งหนึ่งมีเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการยามเมื่อต้องการ อาจศึกษาโดยใช้วิธี
สุ่มกลุ่มตัวอย่างความต้องการในการค้นหาเอกสารของผู้ใช้เมื่อมีความต้องการ พบว่า ห้องสมุด
นั้นประสบความสำเร็จในการมีเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการอยู่บนชั้น ในขณะที่ผู้ใช้มีความต้องการอยู่ใน
อัตราร้อยละ 72 การศึกษาเช่นนี้ ถือได้ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไป แต่ไม่
สามารถบอกได้ว่าควรมีการปรับปรุงอย่างไร จึงจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม

2. การประเมินผลโดยการวิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ปัญหาให้การปฏิบัติงาน
ของห้องสมุดดีขึ้น (Microevaluation) ถือเป็นการประเมินผลในระดับที่มีความสำคัญ คือ
เป็นขั้นวิเคราะห์งานในส่วนต่าง ๆ เช่นจากตัวอย่างดังกล่าวข้างต้น ถ้านำมาศึกษาต่อว่า ทำไม
ห้องสมุดจึงสามารถดำเนินงานได้ในอัตราร้อยละ 72 พร้อมทั้งศึกษาหาสาเหตุ หรือข้อแตกต่าง
ระหว่างความสำเร็จในอัตราร้อยละ 72 กับความล้มเหลวในอัตราร้อยละ 28 เพื่อหาข้อสรุป
หรือแนวทางที่มีเหตุผลสำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของ
ห้องสมุดให้สูงขึ้นจากเดิม ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การประเมินผลโดยการวิเคราะห์และแก้
ปัญหาในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นนั้น อาจทำต่อจากการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ซึ่ง
เป็นเพียงการรวบรวมข้อมูล

Lancaster & McCutcheon (1978: 12-13) ได้จัดแบ่งการประเมินผลออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การประเมินประสิทธิภาพ
2. การประเมินประสิทธิภาพ - ค่าใช้จ่าย
3. การประเมินประโยชน์ - ค่าใช้จ่าย

1. การประเมินประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึงการวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงานหรือบริการว่าดีเพียงใด สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนที่ให้บริการได้อย่างไร คำว่า "ประสิทธิภาพ" ได้มีผู้ใช้กันในหลายความหมาย Du Mont (1980: 103) ได้จำแนกแนวความคิดของประสิทธิภาพตามกลุ่มงานวิจัยประสิทธิภาพได้ 4 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก (ดังที่ปรากฏในงานประเมินประสิทธิภาพของ Evans, Borko & Ferguson 1972: 102-110; McClure 1978: 456-460) มองประสิทธิภาพของห้องสมุดในความหมายที่ห้องสมุดสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ห้องสมุดวางไว้

กลุ่มที่สอง (ดังที่ปรากฏในงานประเมินประสิทธิภาพของ Orr 1973: 315-332; Trueswell 1969: 204-213) วัดประสิทธิภาพของห้องสมุดโดยศึกษาจากความพร้อมของทรัพยากรในห้องสมุด คือเมื่อผู้ใช้มีความต้องการจะสามารถหาเอกสารที่ต้องการได้จากห้องสมุดในขณะนั้น อันสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานที่ดีของห้องสมุด

กลุ่มที่สาม (Hershfield & Boone, quoted in Dougherty 1972: 40-47) พิจารณาคำว่าประสิทธิภาพในความหมายของการที่บุคลากรภายในห้องสมุดมีความพอใจต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่

กลุ่มที่สี่ (ดังที่ปรากฏในงานประเมินประสิทธิภาพของ Zweizig 1977: 3-15; Lancaster 1977: 299-309) วัดประสิทธิภาพของห้องสมุดโดยศึกษาจากความพอใจของผู้ใช้

วิธีการส่วนใหญ่ที่นิยมใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของห้องสมุด ได้แก่ วิธีการเชิงปริมาณ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการประเมินบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช่ว่าดีอย่างไร ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ เพียงใด ดังนั้นการประเมินประสิทธิภาพจึงสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ใช้ที่เกิดความพอใจ และสามารถแสดงผลออกมาในรูปของปริมาณ

2. การประเมินประสิทธิภาพ- ค่าใช้จ่าย เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับของการปฏิบัติงานซึ่งแสดงออกมาในรูปของปริมาณและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานนั้น ๆ การวิเคราะห์ประสิทธิภาพ-ค่าใช้จ่าย มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางให้การดำเนินงานห้องสมุดมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่ต้องการ หรือมีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม โดยการดำเนินงานนั้นมีหลายวิธี แต่ละวิธีนั้นมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานแตกต่างกันไป ห้องสมุดอาจใช้วิธีปรับปรุงประสิทธิภาพและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของห้องสมุดวิธีใดวิธีหนึ่ง คือ

วิธีที่หนึ่ง ห้องสมุดพยายามรักษาระดับของประสิทธิภาพให้คงที่ในระดับที่ต้องการและพยายามลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลง โดยอาจเลือกวิธีการดำเนินงานที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด แต่รักษาระดับของประสิทธิภาพในการดำเนินงานไว้ในระดับเดิม

วิธีที่สอง ห้องสมุดควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้คงที่ แต่เพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ตัวอย่างเช่น หนังสือที่มีผู้นิยมใช้เป็นจำนวนมาก ถ้าใช้วิธีลดระยะเวลาในการยืมให้น้อยลงกว่าเดิม จะมีผลต่อผู้ใช้ คือสามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการได้เมื่อมีความต้องการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งหมายความว่าห้องสมุดมีประสิทธิภาพในการจัดเตรียมเอกสารไว้ให้บริการผู้ใช้สูงขึ้นจาก เดิมโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการซื้อหนังสือหลายฉบับในเรื่องเดียวกัน และค่าใช้จ่ายสิ้นเปลือง สำหรับการยืมก็ลดลงด้วยเช่นกัน ดังนั้นการศึกษาถึงประสิทธิภาพ-ค่าใช้จ่าย จึงเป็นการเปรียบเทียบให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงานกับประสิทธิผลที่ได้รับ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3. การประเมินประโยชน์-ค่าใช้จ่าย เป็นการประเมินผลในระดับที่ค่อนข้างยาก คือมีความซับซ้อนสูงกว่าสองระดับแรก เพราะศึกษาหรือวัดคุณค่าที่ได้รับจากการให้บริการว่ามีมากหรือน้อยกว่าค่าใช้จ่ายที่เสียไป กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นการศึกษาถึงค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการจัดให้บริการว่า ผลประโยชน์ที่ได้รับนั้น เหมาะสมหรือไม่เพียงใด การประเมินผลประโยชน์ของบริการห้องสมุดเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก เพราะ เป็นการคำนวณประโยชน์ที่ไม่สามารถสัมผัสหรือแสดงออกมาในรูปของปริมาณให้เห็นได้ เป็นตัวคนอย่างชัดเจน เนื่องจากเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของบริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีสัมพันธ์กับผลประโยชน์ที่มองไม่เห็น เช่น เพื่อปรับปรุงระดับของการศึกษาให้สูงขึ้น หรือ เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์มากขึ้น เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่สามารถวัดออกมาให้เห็นได้อย่างชัดเจน ยกเว้นในความหมายด้านการค้า ที่ผลประโยชน์หมายถึงส่วนที่ได้เพิ่มขึ้นมาจากการลงทุน

สำหรับการประเมินผลประโยชน์-ค่าใช้จ่ายนี้ อาจศึกษาได้ในห้องสมุดด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หรือห้องสมุดซึ่งมีบทบาทส่วนใหญ่ในการสนับสนุนการวิจัย มากกว่าจะศึกษาจากห้องสมุดประชาชน หรือห้องสมุดของสถาบันการศึกษา เช่น จากรายงานของ Martyn (1964: 338) ได้แสดงให้เห็นรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการถ่ายสำเนาเอกสารที่ใช้ในการวิจัยด้านวิทยาศาสตร์ในสหราชอาณาจักรอังกฤษ โดยแสดงออกมาในรูปของจำนวนเงินเปรียบเทียบกับจำนวนงานวิจัยที่ผลิต ในขณะที่ Cooper (1968: 207-208) ได้รายงานถึงการประหยัดระยะเวลาในการวิจัยจากการสื่อสารส่งข้อมูลด้านการวิจัยของกลุ่มแลกเปลี่ยนสารสนเทศของสถาบันสุขภาพแห่งชาติ (Information Exchange Groups of the National Institutes of Health) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการประเมินประโยชน์การให้บริการข้อมูลประเภทต่าง ๆ สามารถวัดออกมาได้ในรูปของปริมาณ เช่น จำนวนเงิน หรือระยะเวลา ดังในงานวิจัยที่กล่าวข้างต้น

Lancaster & McCutcheon (1978: 13) ได้กล่าวถึงการประเมินประสิทธิภาพ-ค่าใช้จ่าย และการประเมินประโยชน์-ค่าใช้จ่ายว่ามีผู้นำไปใช้ในความหมายที่ใกล้เคียงกัน หรือใช้ในความหมายเดียวกัน ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้วการประเมินผลทั้งสองระดับนี้ไม่ใช่ประเภทเดียวกันดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันมากจนไม่สามารถแยกออกจากกันได้โดยเด็ดขาด ตัวอย่างเช่น การลดระยะเวลาในการยืมหนังสือที่มีผู้นิยมใช้เป็นจำนวนมากลง ผลประโยชน์ที่ได้ในทันที คือการลดค่าใช้จ่ายในการซื้อหนังสือหลายฉบับในเรื่องเดียวกัน และในขณะเดียวกันก็มีผลต่อการให้บริการของห้องสมุด เพราะระดับความพอใจของผู้ใช้ที่ค้นพบหนังสือที่ต้องการเมื่อมีความต้องการเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งหมายความว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของห้องสมุดเพิ่มสูงขึ้น โดยเสียค่าใช้จ่ายคงที่ และถ้าสังเกตให้ดีจะพบว่าผลประโยชน์ภายในที่ห้องสมุดได้รับ (คือการลดค่าใช้จ่าย เพื่อจะได้บรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการ) เป็นผลประโยชน์ที่มีผลระยะยาวต่อประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งอาจจะย้อนกลับมาในรูปของการใช้ห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น และลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการลง ดังนั้น ทั้งประสิทธิภาพ ค่าใช้จ่าย และผลประโยชน์จึงต่างก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และไม่สามารถแยกออกจากกันอย่างเด็ดขาด

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผล

ปรภาวดี สิบสนธิ (2524: 94-95) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานว่ามักจะมี เกณฑ์หรือผู้ประเมินสร้าง เกณฑ์ขึ้นมา เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผล ความเที่ยงตรงของการศึกษาประเภทนี้จึงขึ้นอยู่กับความเที่ยงตรงของเกณฑ์วัด

หรือเครื่องมือที่ใช้วัด ซึ่งมีหลายประเภทด้วยกัน เช่น

1. วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน เป็นการประเมินวัดผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน กับวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้เป็นแนวทางในการทำงาน ดังนั้นวัตถุประสงค์ที่กำหนดจึงควรแน่นอน ชัดเจน อันได้แก่ วัตถุประสงค์ระยะสั้น (objectives) ที่สามารถวัดออกมาได้ในเชิงปริมาณ และควบคุมได้ มากกว่าจะใช้เป้าหมาย ((goals) หรือวัตถุประสงค์ระยะยาว ซึ่งส่วนใหญ่ถือว่าเป็นสิ่งที่วัดไม่ได้ ดังนั้นความสำเร็จของห้องสมุดในการสนองตอบความต้องการข้อสนเทศของผู้ใช้จึงสามารถวัดออกมาได้ในเชิงปริมาณเช่นเดียวกัน

2. มาตรฐานห้องสมุด ห้องสมุดสามารถประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ โดยใช้มาตรฐานของห้องสมุดประเภทนั้น ๆ เป็นแนวทาง แต่การใช้มาตรฐานนี้มีข้อจำกัดบางประการ เนื่องจากมาตรฐานที่มีอยู่จะเน้นในเรื่องปริมาณของวัสดุ ครุภัณฑ์ บุคลากร เนื้อที่ เป็นส่วนใหญ่ จึงเหมาะที่จะใช้เป็นเกณฑ์ประเมินทรัพยากรของห้องสมุดในเชิงปริมาณมากกว่าประเมินผลบริการ อันเกิดจากการประมวลงานของบรรณารักษ์

3. เกณฑ์อื่น ๆ ที่มีผู้ทดลองใช้แล้ว เช่นที่ Evans, Borko & Ferguson (1972: 102-110) ได้เสนอเกณฑ์เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพของห้องสมุดด้านการแพทย์ ซึ่งผู้สนใจอาจประยุกต์เกณฑ์นั้นนำไปใช้กับห้องสมุดประเภทอื่น ๆ ได้ รายละเอียดของเกณฑ์นี้มีผลมาจากการศึกษา และปริทัศน์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดในอดีต จากหนังสือ วารสาร และสาระสังเขปมากกว่า 500 รายการ ปรากฏว่าการศึกษาดังกล่าวก็มิใช่ข้อแตกต่างกันออกไปโดยไม่มีแนวทางร่วมกัน ดังนั้นจึงได้สรุปแนวทางส่วนใหญ่ที่มีผู้นิยมศึกษาประเมินผลออกมาเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานและเริ่มทดลองใช้กับห้องสมุดด้านการแพทย์ เกณฑ์ที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงเอกสารที่ห้องสมุดจัดให้บริการ ค่าใช้จ่าย ความพอใจของผู้ใช้ และเวลาในการขอรับบริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

ก) ความสามารถในการเข้าถึงเอกสารที่ห้องสมุดจัดให้บริการ (accessibility) เป็นเกณฑ์ที่ใช้วัดได้ค่อนข้างยาก โดยทั่วไปต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบ 2 ประการ ประการแรกคือความสามารถในการเข้าถึงเอกสารที่ห้องสมุดจัดให้บริการแก่ผู้ใช้ (physical access) อันได้แก่ความสะดวกในการค้นหาเอกสารที่ต้องการว่ามีอยู่ในห้องสมุดหรือไม่ และอยู่ที่ใดในห้องสมุด ส่วนองค์ประกอบประการที่สอง คือ ความสามารถในการเข้าถึงเอกสารของผู้ใช้ (user access) เอกสารที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ผู้ใช้ระดับต่าง ๆ นั้น ผู้ใช้สามารถค้นพบเอกสารที่ต้องการเมื่อมีความต้องการหรือไม่

สำหรับพฤติกรรมของผู้ใช้ในการเข้าถึงเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ Morse (1970: 391) ได้ให้ข้อสังเกตไว้ว่า โดยทั่วไปผู้ใช้นักนิยมใช้วิธีค้นหาหนังสือและวารสารที่ต้องการบนชั้นเท่ากับการค้นโดยใช้บัตรรายการ ในขณะที่จากการศึกษาการค้นหาหนังสือของนักศึกษาระดับปริญญา เอกทางสังคมศาสตร์ในประเทศอินเดีย Subrahmanyam (1983: 203) พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้พบในการค้นหาหนังสือที่ต้องการในห้องสมุด เนื่องมาจากหนังสือส่วนใหญ่กระจายไปตามสาขาวิชาต่าง ๆ โดยขาดรายการจำแนกสาขาวิชาย่อย ห้องสมุดนำหนังสือออกให้บริการช้า เนื่องจากเสียเวลาในขั้นตอนการจัดหาและการจัดเตรียมหนังสือก่อนนำออกให้บริการ เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาในการเข้าถึงเอกสารดังกล่าว ผู้ใช้มักมีวิธีแก้ปัญหาเพื่อให้ได้เอกสารที่ต้องการ โดยซื้อหนังสือที่ต้องการจากเงินทุนที่ได้รับเพื่อการวิจัย ไปใช้ห้องสมุดแห่งอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดเฉพาะ และห้องสมุดของหน่วยราชการอื่น ๆ ให้ห้องสมุดจัดซื้อให้ โดยใช้เงินงบประมาณจากภาควิชา ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และใช้ทรัพยากรส่วนบุคคล เช่นของอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์อื่น ๆ ในภาควิชา ส่วนการติดต่อขอสำเนาจากผู้เขียนโดยตรงนั้นยังไม่เป็นที่นิยมมากนัก

นอกจากนี้พฤติกรรมในการเข้าถึงเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการส่วนใหญ่นิยมขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บอกสถานที่ของเอกสารที่ต้องการมากกว่าให้เจ้าหน้าที่ค้นหาเอกสารที่ต้องการให้ สำหรับความต้องการส่วนใหญ่ในเรื่องบริการเอกสารของห้องสมุดปรกกว่าผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดจัดเก็บเอกสารโดยวิธีที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเอกสารที่ต้องการได้สะดวกรวดเร็ว และมีเจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาในการค้น รวมทั้งการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้นัก

ข) ค่าใช้จ่าย (cost) เป็นเกณฑ์หนึ่งที่ใช้ในการประเมินผลโดยพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงานต่อหน่วย และไม่ใช้เรื่องที่จะทำได้ง่าย โดยเฉพาะถ้ามีการเปรียบเทียบกับคุณภาพแล้วอาจทำให้ผลที่ได้บิดเบือนไป ตัวอย่างเช่น ในแผนกบริการตอบคำถาม อาจคำนวณเกณฑ์ค่าใช้จ่าย โดยเอาจำนวนคำถามที่ผู้ใช้ถามหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของแผนก ผลที่ได้พอจะประมาณได้ว่า ค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการให้บริการตอบคำถามแต่ละครั้งเป็นจำนวนเท่าใด แต่ค่าใช้จ่ายที่สูงหรือค่าไม่ได้เป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าบริการตอบคำถาม มีคุณภาพสูงหรือต่ำ ทั้งนี้เพราะขึ้นกับองค์ประกอบอื่น ๆ อีก เช่นระดับความยากง่ายของคำถาม เวลาที่จำเป็นต้องใช้ในงานแต่ละประเภท รวมทั้งคุณภาพของบุคลากรที่ดำเนินงาน อันได้แก่ ความสามารถและเชี่ยวชาญของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อีกด้วย

ค) ความพอใจของผู้ใช้ (user satisfaction) เป็นเกณฑ์ที่ใช้ศึกษา เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของบริการห้องสมุดว่าสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เพียงใด โดยอาจศึกษาจาก ความพอใจของผู้ใช้ต่อบริการของห้องสมุดที่จัดให้ และความต้องการของผู้ใช้ ในบริการที่ห้องสมุดยังไม่ได้จัดให้ เป็นต้น ในการนำความพอใจของผู้ใช้ไปใช้ในการประเมิน การปฏิบัติงานของห้องสมุดควรพิจารณาถึงข้อจำกัดบางประการ เช่น

- 1) ข้อมูลที่ได้จากผู้ใช้อาจไม่เที่ยงตรง เพราะผู้ใช้แต่ละคนมีความคาดหวังในบริการที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ไม่เหมือนกัน ซึ่งมีผลต่อความพอใจของผู้ใช้ที่แสดงออก
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการวัด ต้องมีการทดสอบซึ่งเสียค่าใช้จ่ายสูงและ อาจกล่าวได้ว่าในขณะนี้ยังไม่มี เครื่องมือใดที่จะใช้วัดความพอใจของผู้ใช้ที่ได้มาตรฐาน
- 3) แบบสอบถามที่ใช้วัดอาจมีข้อบกพร่องหรือทำให้เกิดความ เข้าใจที่ ไม่ตรงกันระหว่างผู้ตอบกับผู้ถาม
- 4) นิยมใช้การสำรวจโดยการส่งแบบสอบถาม ซึ่งมักจะได้รับคำตอบ คืนมาในอัตราที่ต่ำ ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจึงอาจถือได้ว่าไม่ได้เป็นตัวแทนของผู้ใช้ ห้องสมุดส่วนใหญ่

ง) เวลาในการขอรับบริการ (response time) เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ใช้ในการศึกษาประเมินการปฏิบัติงานของห้องสมุดที่มีความเที่ยงตรงพอควร โดยศึกษาถึงเวลาที่ผู้ใช้ เสียไปในการขอรับบริการจากห้องสมุด แต่ถ้าจะใช้เกณฑ์เกี่ยวกับเวลาในการขอรับบริการนี้ ประเมินการปฏิบัติงานของห้องสมุดควรพิจารณาใช้ร่วมกับเกณฑ์อื่น ๆ ดังได้กล่าวมาแล้ว เพราะ สามารถใช้พิจารณาประกอบด้านคุณภาพได้ด้วย

การประเมินผลการจัดและการให้บริการหนังสือของห้องสมุด

พัฒนาการเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดและการดำเนินงานบริการของห้องสมุดได้ เริ่มประมาณทศวรรษ 1960 เป็นต้นมา มีการนำเทคนิคต่าง ๆ เช่น การวิจัยการดำเนินงาน การวิเคราะห์ระบบการทำงาน รูปแบบจำลองทางคณิตศาสตร์และวิธีการทางสถิติของการวิเคราะห์เชิงปริมาณประยุกต์ใช้ในการประเมินผลบริการของห้องสมุด แนวทางการประเมินผลการจัด และการดำเนินงานของห้องสมุดได้ก้าวหน้าไปจากการรวบรวมสถิติการยืม และสถิติหนังสือที่จัด หมู่ทำบัตรรายการแล้วเพียงเล็กน้อยเท่านั้น จากปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา ห้องสมุดต่าง ๆ ประสบภาวะคับขันทางการเงิน ในขณะที่งบประมาณด้านการซื้อหนังสือคงที่ แต่ค่าของเงินที่

ใช้ในการซื้อลดลง ผู้บริหารห้องสมุดทั้งหลายจึงหันมาพิจารณาและให้ความสนใจในการกำหนด และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Goehrlert 1978: 368) ซึ่งเห็นได้จากงานวิจัยที่หันมาศึกษาเกี่ยวกับการใช้ข้อสนเทศของผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในต่างประเทศ และจากผลของงานวิจัยเหล่านี้ Thomas (1982: 265-268) ได้ให้ข้อสรุปรวมว่า การใช้ข้อสนเทศของผู้ใช้จะเข้าตามกฎ 80/20 ซึ่งหมายความว่า ร้อยละ 80 ของความต้องการข้อสนเทศของผู้ใช้ สามารถสนองตอบได้โดยร้อยละ 20 ของทรัพยากรที่มีในห้องสมุด จากกฎ 80/20 นี้ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าทรัพยากรในห้องสมุดนั้น เพียงร้อยละ 20 ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ร้อยละ 80 เพราะฉะนั้นถ้าห้องสมุดได้มีการแนะนำแนวทางอย่างเหมาะสมให้แก่ผู้ใช้แล้ว อาจทำให้ผู้ใช้ได้พบข้อสนเทศที่เป็นประโยชน์อย่างที่ไม่เคยตระหนักมาก่อน ในขณะที่ห้องสมุดเองก็สามารถหาทางปรับปรุงเพิ่มอัตราทรัพยากรที่จะสนองความต้องการผู้ใช้ให้สูงขึ้น

สำหรับการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของห้องสมุดในเชิงคุณภาพ เป็นสิ่งที่ค่อนข้างยาก การประยุกต์แนวทางการประเมินผลในเชิงคุณภาพมาใช้ในการประเมินผลการให้บริการหนังสือนั้น อาจทำได้ 2 วิธี (Lancaster 1978: 16) คือ

1. ศึกษาในลักษณะของ "ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการใช้บริการ" วิธีนี้ค่อนข้างสะดวกในกรณีที่ผู้ใช้เข้ามาค้นหนังสือโดยมีรายการบรรณานุกรมที่ต้องการแน่นอนซึ่งอาจเป็นชื่อผู้แต่งหรือหนังสือก็ได้ การประเมินผลบริการของห้องสมุดในลักษณะนี้สามารถศึกษาได้ทั้ง 2 ด้าน คือ ผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการค้นหาเอกสารที่ต้องการหรือไม่ และห้องสมุดมีเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการในเวลาที่ใช้ต้องการหรือไม่

2. ศึกษาบริการรวมทั้งหมดที่ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้ซึ่งเป็นการประเมินที่ค่อนข้างยาก เช่น ในกรณีที่มีผู้ใช้เข้ามาใช้ห้องสมุด เพื่อต้องการค้นหนังสือเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ (subject) มักมีคำถามว่า พบข้อมูลที่ต้องการมากน้อยเพียงใด ซึ่งในการประเมินผลการค้นเรื่องที่ต้องการนั้นผู้ใช้อาจพบเรื่องที่ตรงกับความต้องการ หรือ เรื่องที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ดังนั้นการประเมินผลประเภทนี้จึงมีความซับซ้อนมากกว่าการประเมินผลการค้นหารายการที่ผู้ใช้รู้แน่นอน

การวิจัยประเมินผลสามารถใช้ศึกษาได้กับงานต่าง ๆ ของห้องสมุด อันได้แก่ การศึกษาบริการข้อสนเทศ และบริการต่าง ๆ เช่น การศึกษาบริการตอบคำถาม การศึกษาเกี่ยวกับทรัพยากรของห้องสมุด โดยศึกษาความสะดวกในการเข้าถึงและความสะดวกในการใช้วัสดุ

ความสามารถของห้องสมุดในการจัดบริการทรัพยากรที่ผู้ใช้ต้องการ เมื่อมีความต้องการ และ การศึกษามัธยมศึกษาเป็นต้น ถ้าห้องสมุดมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้ผู้ใช้บริการ ห้องสมุดมีความพอใจต่อบริการต่าง ๆ และจะนำไปสู่ความสำเร็จของห้องสมุดในที่สุด การที่จะ จัดบริการให้มีประสิทธิภาพได้ ห้องสมุดต้องรับฟังปฏิกิริยาที่สะท้อนจากผู้ใช้บริการทุกประเภทซึ่ง อาจทำได้โดยการสังเกตหรือการประเมินผลการทำงานอย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อจะได้นำผล นั้นมาปรับปรุงแก้ไขการจัดบริการให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้ อันจะทำให้การปฏิบัติงาน ของห้องสมุดมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

การศึกษาความพร้อมของห้องสมุดในการบริการวัสดุที่ผู้ใช้ต้องการ (availability study)

วัตถุประสงค์ของการศึกษาประเภทนี้ เพื่อวัดประสิทธิภาพของห้องสมุดที่สามารถ จัดให้บริการเอกสารในขณะที่ผู้ใช้มีความต้องการหรือไม่ เอกสารดังกล่าวสนองความต้องการของ ผู้ใช้ได้เป็นจำนวนเท่าใด และผู้ใช้เสียเวลานานหรือไม่จึงจะได้เอกสารที่ต้องการ Buckland (1972: 97-166) เรียกการศึกษาเช่นนี้ว่า การวัดระดับความพอใจของผู้ใช้ จากการที่ผู้ใช้ สามารถค้นพบเอกสารที่ต้องการบนชั้นเมื่อมีความต้องการ จึงเป็นที่แน่นอนว่ายิ่งห้องสมุดมีทรัพยากร มากเท่าใด โอกาสที่ห้องสมุดจะสนองความต้องการของผู้ใช้ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น อย่างไรก็ตามยังคงมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความพอใจของผู้ใช้ เช่น จำนวนวัสดุ ที่ห้องสมุดมี ความถี่ที่มีการค้นหาหนังสือนั้น และช่วงเวลาหนังสือที่มีการใช้ และไม่ได้อยู่บนชั้น

Urquhart & Schofield (1971: 273-286) ได้กล่าวถึงการสำรวจห้องสมุดใน สหรัฐอเมริกาซึ่งแสดงให้เห็นว่าห้องสมุดได้รับคำถามของผู้ใช้เกี่ยวกับหนังสือที่ต้องการไม่อยู่บนชั้น ในขณะที่ผู้ใช้มีความต้องการถึงร้อยละ 50 ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลว ของผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในห้องสมุดระบบชั้นเปิด เพราะ จะช่วยให้ห้องสมุดทราบว่า

1. หนังสือเล่มใดที่มีความต้องการใช้สูง และไม่ค้อยอยู่บนชั้น
2. ผู้ใช้ประสบความสำเร็จเพียงใดในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ
3. สาเหตุของความล้มเหลว
4. มีชั้นคอนไดบ้างที่สามารถลดโอกาสของความล้มเหลวลง

สำหรับแนวทางในการศึกษาความพร้อมของห้องสมุดในการให้บริการวัสดุที่ผู้ใช้ต้องการ

นี้ อาจแยกเป็นวิธีการพื้นฐานได้ 2 วิธี คือ

1. การศึกษาว่าห้องสมุดมีเอกสารที่ต้องการ เมื่อผู้ใช้มีความต้องการ (document availability / delivery study)

2. ศึกษาจากความสำเร็จและความล้มเหลวของผู้ใช้ที่เกิดจากการค้นหาหนังสือที่ต้องการบนชั้น (Shelf availability study)

1. การศึกษาว่าห้องสมุดมีเอกสารที่ต้องการเมื่อผู้ใช้มีความต้องการ (document availability / delivery study) เป็นการศึกษาเพื่อวัดประสิทธิภาพของห้องสมุดว่าสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้โดยผู้ใช้สามารถค้นพบเอกสารที่ต้องการเพียงใด ผู้ใช้เสียเวลานานหรือไม่ จึงจะได้เอกสารที่ต้องการ การศึกษาในลักษณะนี้สามารถศึกษาโดยใช้ดัชนีที่แสดงความสามารถของห้องสมุดในการให้บริการเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ (Capability index) และศึกษาโดยใช้ดัชนีความน่าจะเป็นไปได้ของห้องสมุดในการมีเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ (Probability index)

ก) การศึกษาโดยใช้ดัชนีที่แสดงความสามารถของห้องสมุดในการให้บริการเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ (Capability index) เป็นการศึกษาจากรายการอ้างอิงที่ผู้วิจัยลุ่มเลือกมาจากบทความที่ทันสมัย เพราะถือว่ารายการอ้างอิงนี้สามารถแสดงการใช้และความต้องการของผู้ใช้ได้ ผู้วิจัยจะนำรายชื่อเหล่านี้มาตรวจเปรียบเทียบดูว่าห้องสมุดมีรายการเหล่านั้นเพียงใด หาพบหรือไม่ อยู่ที่ใดในห้องสมุด ปรากฏว่าการวิจัยในลักษณะนี้มีผู้วิจัยกันอย่างกว้างขวาง ที่น่าสนใจได้แก่ งานวิจัยของ Orr, และคนอื่น ๆ (1968: 235-267) ซึ่งได้ศึกษาว่าห้องสมุดมีเอกสารที่ต้องการหรือไม่ โดยศึกษาจากกลุ่มห้องสมุดโรงเรียนที่สอนด้านการแพทย์ 7 แห่ง ห้องสมุดโรงพยาบาลที่ดีทรอยท์ (Detroit) 1 แห่ง รวมทั้งห้องสมุดของวิทยาลัยแพทย์แห่งฟิลาเดลเฟีย (College of Physicians of Philadelphia) ซึ่งเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่อีก 1 แห่ง Orr ได้สร้างแบบทดสอบที่เรียกว่า แบบทดสอบการหาและการใช้เอกสาร (document delivery test) โดยสร้างขึ้นจากการเลือกลุ่มรายการอ้างอิง (Citation pool) จากบทความด้านการแพทย์ที่พิมพ์ใหม่ล่าสุด 300 รายการ รายการเหล่านี้มีขอบเขตต่าง ๆ กันในด้านปีที่พิมพ์ ภาษา และประเภทของเอกสาร หลังจากนั้นได้นำรายการอ้างอิงที่ปรากฏไปค้นหาในห้องสมุดต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผลที่ได้จากการค้นหารายการอ้างอิงต่าง ๆ ในห้องสมุดของโรงเรียนที่สอนด้านการแพทย์ทั้ง 7 แห่ง ปรากฏว่าสามารถค้นหาเอกสารได้ในอัตราร้อยละ 58-59 ในขณะที่ห้องสมุดขนาดใหญ่สามารถค้นหา

เอกสารได้ร้อยละ 87 และห้องสมุดขนาดเล็กค้นหาเอกสารได้เพียงร้อยละ 48 ผลการวิจัยดังกล่าวเห็นได้ว่าอัตราความสามารถในการค้นหาเอกสารได้พบขึ้นอยู่กับขนาดของห้องสมุด กล่าวคือในห้องสมุดขนาดใหญ่ย่อมมีเอกสารมาก โอกาสที่จะมีเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการย่อมมีสูงกว่าห้องสมุดขนาดเล็ก อย่างไรก็ตามรายการอ้างอิงที่เลือกเล่มนี้ อาจกล่าวได้ว่าเป็นเอกสารที่ผู้เขียนบทความในวารสารนิยมอ้างอิง ทำให้ผู้วิจัยได้รายการเอกสารที่ผู้เขียนหรือผู้ใช้ห้องสมุดอ้างอิงในรูปแบบต่าง ๆ กัน เอกสารเหล่านี้กล่าวได้ว่าเป็นแหล่งเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการใช้ ซึ่งอัตราความน่าเชื่อถือของการค้นพบเอกสารในห้องสมุดต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับอัตราการยอมรับว่า เอกสารที่มีการอ้างอิงนี้เป็นเอกสารที่ผู้ใช้ให้ความสนใจและต้องการใช้ เพียงใด

Martyn & Lancaster (1981: 132-133) ได้กล่าวถึงจุดอ่อนของกลุ่มตัวอย่างอันได้แก่ รายการอ้างอิงไว้ 2 ประการด้วยกันคือ

1. รายการที่เลือกมาทดสอบประสิทธิภาพของห้องสมุดนั้น อาจจะไม่ครอบคลุมถึงเอกสารที่ผู้ใช้ไม่ค่อยนิยมอ้างอิง ตัวอย่างเช่น วารสารประเภทข่าว ซึ่งเอกสารประเภทนี้ผู้ใช้อาจต้องการใช้มาก

2. ไม่รวมรายการอ้างอิงใหม่ ๆ ทั้งนี้เพราะเอกสารที่อ้างในงานเขียนมักเป็นเอกสารเก่าประมาณหนึ่งปี ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเอนเอียงได้ เมื่อนำไปใช้วัดว่าหนังสือหรือเอกสารนั้นมีอยู่บนชั้นหรือไม่ ทั้งนี้เพราะในห้องสมุดส่วนใหญ่หนังสือใหม่ ๆ จะเป็นหนังสือที่มีผู้ใช้มากและมักไม่ค่อยอยู่ที่ชั้น ดังนั้นการลดข้อจำกัดนี้อาจทำได้โดยเลือกเล่มรายการอ้างอิงจากรวบรวมใหม่ ๆ จากบทความใหม่อีกกลุ่มหนึ่ง รวมเป็นกลุ่มรายการอ้างอิง 2 กลุ่ม ซึ่งสามารถนำผลการประเมินที่ได้มาเปรียบเทียบกัน รายการอ้างอิงกลุ่มใหม่นี้เพื่อช่วยลดข้อจำกัดที่จะเกิดขึ้นสำหรับสิ่งพิมพ์ค่อนข้างใหม่ ซึ่งอาจรวมถึงวารสารใหม่ที่ผู้เขียนยังไม่ได้เข้าถึง

การศึกษาประสิทธิภาพของห้องสมุด โดยการนำรายการอ้างอิงที่เลือกเล่มไปทดสอบว่าห้องสมุดมีรายการเหล่านั้นหรือไม่ ทาพบและไม่พบในสภาพใด การศึกษาดังกล่าวสามารถทำได้ในสภาพการณ์ที่เหมือนจริง ใช้เวลาสั้นเพียง 1 วัน โดยขอความร่วมมือให้ผู้ใช้ห้องสมุด ค้นหาเอกสารจากรายการอ้างอิงที่ปรากฏในแบบทดสอบ คนละรายการ เริ่มตั้งแต่ตรวจสอบจากบัตรรายการของห้องสมุด รายชื่อวารสารที่ห้องสมุดยอมรับ และคู่มืออื่น ๆ ว่าห้องสมุดมีเอกสารรายการนั้นหรือไม่ ถ้ามีอยู่ที่ใดในขณะนั้น พร้อมทั้งจดบันทึกไว้ และนำผลจากการค้นเหล่านี้มาเปลี่ยนเป็นค่าความเร็วมาตรฐานในการค้น (speed codes) ซึ่ง Orr, และคนอื่น ๆ (1968: 235-267) ใช้เป็นค่าระดับ 5 ดังนี้ คือ

1	$< 10^1$	ใช้เวลาน้อยกว่า 10 นาที
2	$10^1 - 10^2$	ใช้เวลา 10 นาที - 2 ชั่วโมง
3	$10^2 - 10^3$	ใช้เวลา 2 ชั่วโมง - 1 วัน
4	$10^3 - 10^4$	ใช้เวลา 1 วัน - 1 สัปดาห์
5	$> 10^4$	ใช้เวลามากกว่า 1 สัปดาห์

สำหรับรายการที่ห้องสมุดไม่มีนั้นให้ประเมินว่าต้องใช้เวลานานเพียงใดที่จะสามารถถ่ายสำเนาหรือยืมจากห้องสมุดอื่นได้ โดยหาสถิติระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ห้องสมุดใช้ในการยืมระหว่างห้องสมุดสำหรับเอกสาร 50 รายการสุดท้ายที่มีการยืม จากค่าความเร็วมาตรฐานในการค้นที่ได้จากเอกสารแต่ละรายการ นำค่าที่ได้ทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ย และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาหาค่าความสามารถของห้องสมุดในการให้บริการเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ (capability index) เมื่อผู้ใช้มีความต้องการ โดยใช้สูตร

$$CI = \frac{5 - \text{mean speed}}{4} \times 100$$

ดรชนีความสามารถของห้องสมุดในการให้บริการเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ เมื่อมีความต้องการ (capability index) จะมีค่าเต็ม 100 ในกรณีที่สามารถค้นหาได้พบทุกรายการโดยใช้เวลาน้อยกว่า 10 นาที CI จะมีค่าลดต่ำลงมาเมื่อเวลาที่ใช้ในการค้นหารายการต่าง ๆ มากขึ้นและจะมีค่าเท่ากับ 0 ถ้าผู้ใช้ต้องใช้เวลาคอยมากกว่า 1 สัปดาห์ ซึ่งถ้า CI มีค่าเท่ากับ 0 เมื่อใด แสดงว่าห้องสมุดไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ เพราะผู้ใช้จะต้องใช้เวลาคอยอย่างน้อย 1 สัปดาห์ จึงจะได้เอกสารที่ต้องการ ดรชนีเช่นนี้จะมีประโยชน์โดยเฉพาะนำไปใช้เปรียบเทียบกันระหว่างห้องสมุดหลายแห่งมากกว่าที่จะนำไปใช้ในการประเมินผลห้องสมุดเพียงแห่งเดียว

1.2 การศึกษาโดยใช้ดรชนีความน่าจะเป็นไปได้ของห้องสมุดในการมีเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ (Probability index) เป็นการศึกษาจากรายการอ้างอิง เช่นเดียวกับ De Prospro, และคนอื่น ๆ (1973) ได้นำแบบทดสอบการหาและการใช้เอกสาร (document delivery test) มาดัดแปลงเพื่อใช้ศึกษาความพร้อมในการให้บริการเอกสารในห้องสมุดประชาชน โดยตีความผลที่ได้จากการศึกษาในรูปของ ความน่าจะเป็นไปได้ (probability)

ซึ่งได้แก่

1. ความน่าจะเป็นเจ้าของ (probability of ownership, Pr (O))
2. โอกาสที่หนังสือที่ห้องสมุดเป็นเจ้าของควรจะมียู่ในที่ ๆ ควรอยู่เมื่อผู้ใช้มีความต้องการ (probability of availability of books owned, Pr (B))
3. โอกาสที่ผู้ใช้จะพบหนังสือหรือโอกาสที่จะมีหนังสือนั้นเมื่อผู้ใช้มีความต้องการ (probability of availability, Pr (O) x Pr (B) = Pr (A)

ตัวอย่าง เช่น ในกรณีห้องสมุดมีรายการเอกสารที่นำมาศึกษา 500 รายการ พบว่า 325 รายการมียู่ในห้องสมุด และจาก 325 รายการนี้ 130 รายการมียู่บนชั้นในขณะที่กำลังทดสอบ ดังนี้

Pr (O) เท่ากับ $325/500$ เท่ากับ 0.65 ซึ่งหมายความว่าถ้าผู้ใช้หารายการใดรายการหนึ่งจาก 500 รายการ โอกาสที่ห้องสมุดจะมีรายการที่หาอันมีถึงร้อยละ 65

Pr (B) เท่ากับ $130/325$ เท่ากับ 0.40 หมายความว่าจากรายการที่ห้องสมุดมียู่ 325 รายการนั้น โอกาสที่ผู้ใช้จะพบรายการนั้นอยู่ในที่ ๆ ควรอยู่มีถึงร้อยละ 40

Pr (A) เท่ากับ 0.65×0.40 เท่ากับ 0.26 หมายความว่าโอกาสที่ห้องสมุดจะมีรายการนั้นและมียู่ในที่ ๆ ควรอยู่เมื่อผู้ใช้ต้องการ เพียงร้อยละ 26 เท่านั้น

สำหรับการเลือกกลุ่มรายการตัวอย่างเพื่อนำมาทดสอบนั้น De Prospe ได้เสนอให้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม แทนการเลือกกลุ่มรายการอ้างอิงจากความวารสารเพียงอย่างเดียว คือ

1. กลุ่มตัวอย่างจากหนังสือที่พิมพ์ใหม่ล่าสุด โดยเลือกกลุ่มจาก American Books Publishing Record (ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1966 - 1970) จำนวน 500 ชื่อเรื่อง
2. กลุ่มตัวอย่างรายการอ้างอิงจากความในวารสาร (พิมพ์ระหว่างปี ค.ศ. 1966 - 1970) จำนวน 80 รายการ โดยเลือกกลุ่มดรชนี้วารสารต่าง ๆ โดยทั่วไปที่ใช้ในห้องสมุดประชาชน
3. กลุ่มตัวอย่างหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุด โดยเลือกกลุ่มออกมาจากบัตรแจ้งหมู่หนังสือของห้องสมุด จำนวน 500 รายการ

จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ลักษณะและนำไปทดสอบในกลุ่มห้องสมุดประชาชนของสหรัฐอเมริกา จำนวน 20 แห่ง ซึ่งมีขนาดต่าง ๆ กัน ปรากฏผลดังนี้คือ

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 นั้น ปรากฏว่าโอกาสที่ห้องสมุดจะมีหนังสือใหม่และอยู่บนชั้นในขณะที่มีผู้ใช้ต้องการ อยู่ในระหว่างอัตรา ร้อยละ 10-60 โดยการที่ห้องสมุดจะมีหนังสือใหม่และอยู่บนชั้นนั้นมีความสัมพันธ์กับขนาดของห้องสมุด คือห้องสมุดขนาดใหญ่มีโอกาสร้อยละ 27 ห้องสมุดขนาดกลางมีโอกาสร้อยละ 18 และห้องสมุดขนาดเล็กมีโอกาสร้อยละ 8

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 อันได้แก่บทความในวารสารใหม่ ปรากฏว่าโอกาสที่ห้องสมุดมีวารสารรายการนั้นและอยู่บนชั้นในขณะที่มีผู้ใช้ต้องการ มีแตกต่างกันตั้งแต่อัตราสูงสุดร้อยละ 95 และต่ำสุดร้อยละ 9 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของห้องสมุดเช่นเดียวกัน

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ 3 คือกลุ่มตัวอย่างหนังสือที่มีในห้องสมุดนั้นปรากฏว่า โอกาสที่ห้องสมุดมีหนังสือและอยู่บนชั้นในขณะที่มีผู้ใช้ต้องการนั้นแตกต่างกันระหว่างอัตราร้อยละ 58-89 โดยโอกาสที่ผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือเหล่านั้น ปรากฏว่าห้องสมุดขนาดกลางมีมากที่สุด

การเลือกกลุ่มตัวอย่างดังวิธีที่ De Prosopo (1973) เสนอ มีข้อจำกัดหลายประการด้วยกันคือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างกลุ่มแรกนั้น เหมาะสำหรับห้องสมุดที่มีสิ่งพิมพ์ เฉพาะที่พิมพ์ในสหรัฐอเมริกา แม้แต่ห้องสมุดที่อยู่ในสหรัฐอเมริกาเองก็อาจจะมีสิ่งพิมพ์ในลักษณะนี้ไม่มากนัก แม้ว่าจะ เป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ก็ตาม จึงจำเป็นต้องมีกลุ่มตัวอย่างที่ 3 ซึ่งเลือกกลุ่มจากบัตรแจ้งหมู่หนังสือ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มแรกที่เลือกมาจาก ABPR นั้น จะวัดว่าห้องสมุดมีรายการเหล่านั้นหรือไม่เพียงใด (Ownership) อันแสดงให้เห็นความสามารถของห้องสมุดในการจัดหาทรัพยากร เข้าห้องสมุดเท่านั้น ห้องสมุดที่ได้คะแนนสูง มักเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ มีทรัพยากรในห้องสมุดจำนวนมาก ซึ่งการพิจารณาประสิทธิภาพเช่นนี้ เป็นการพิจารณาในเชิงปริมาณมากกว่าคุณภาพ และความเหมาะสมของทรัพยากร ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ 3 นั้น จะวัดเฉพาะว่ามีหนังสือนั้นในห้องสมุดขณะที่มีผู้ใช้ต้องการหรือไม่ (availability)

นอกจากการศึกษาถึงการที่ห้องสมุดมีหนังสือที่ต้องการเมื่อผู้ใช้มีความต้องการแล้ว ยังมีการศึกษาถึงอัตราและสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาวารสารที่ต้องการอีกด้วย Murfin (1980: 16-19) ได้ศึกษาอัตราและสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาวารสารที่ต้องการของผู้ใช้ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ที่มีหนังสือประมาณหนึ่งล้านเล่ม นอกัรับวารสารประมาณ 8,000 รายการ และไม่อนุญาตให้ยืมวารสาร การศึกษาครั้งนี้เป็นเฉพาะสาเหตุของความล้มเหลวที่เกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้เท่านั้น จากการเลือกกลุ่มรายการอ้างอิง 252

รายการ พร้อมทั้งเลือกสื่อนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน จาก 400 คน ให้เป็นผู้ค้นหารายการอ้างอิงคนละ 5 รายการ ผลปรากฏว่านักศึกษาสามารถค้นพบวารสารที่ต้องการได้ ร้อยละ 55 อีกร้อยละ 45 ของวารสารที่ค้นหาไม่พบ มีสาเหตุเนื่องมาจากความผิดพลาดของผู้ใช้ ร้อยละ 15 และจากการปฏิบัติงานของห้องสมุดร้อยละ 30 ซึ่งผู้วิจัยย้ำว่าอัตราการค้นพบวารสารร้อยละ 55 นี้ ถือได้ว่าไม่สูงนัก

จะเห็นได้ชัดเจกว่า การใช้แบบทดสอบเพื่อศึกษาว่าห้องสมุดมีหนังสือ เมื่อผู้ใช้มีความต้องการ ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น เป็นการทดสอบในสภาพการณ์ที่เลียนแบบสภาพการณ์จริง โดยใช้รายการอ้างอิงที่เลือกกลุ่มมา และให้ผู้วิจัยหรือผู้ใช้ที่เลือกมา เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ค้นหารายการอ้างอิงเหล่านั้น ซึ่งการทดสอบนี้ทำได้ง่าย อาจใช้เวลาเพียง 2-3 ชั่วโมง ไม่เป็นการรบกวนผู้ใช้และห้องสมุดที่ทำการศึกษา แต่การทดสอบในลักษณะนี้มีการโต้แย้งว่าเป็นวิธีที่ให้ผลไม่ค่อยน่าพอใจนัก เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาในสภาพที่เป็นจริง ซึ่งศึกษาจากความสำเร็จและความล้มเหลวที่ผู้ใช้จริง ๆ ประสบในการค้นหาเอกสารที่ต้องการระหว่างช่วงระยะเวลาการศึกษาที่กำหนด

2. การศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวของผู้ใช้จากการค้นหาเอกสารที่ต้องการบนชั้นในท้องสมุด (shelf availability study) เป็นอีกวิธีหนึ่งของการศึกษาว่าห้องสมุดมีเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ เมื่อมีความต้องการหรือไม่ เพื่อจะได้ทราบถึงอัตราความสามารถของห้องสมุดในการให้บริการเอกสารแก่ผู้ใช้ในขณะที่ต้องการ (availability rate) ดังที่ Smith (1978: 467) ได้กล่าวถึงการบริหารงานห้องสมุดไว้ว่า ถ้าอัตราความสามารถในการให้บริการเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ เมื่อมีความต้องการ อยู่ในอัตราที่ต่ำแล้วย่อมหมายความว่า บริการส่วนใหญ่ของห้องสมุดยังบกพร่องอยู่ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การศึกษาถึงความสำเร็จและความล้มเหลวจากผู้ใช้โดยตรงนี้ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงการให้บริการตรงตามความต้องการและผู้ใช้ เข้าถึง เอกสารที่ต้องการได้สะดวก นอกจากนี้ยังช่วยให้เห็นภาพของปัญหาบางอย่างได้ชัดเจน เช่น ประสิทธิภาพของผู้ใช้ในการพยายามค้นหาหนังสือที่ต้องการ หนังสือเรื่องใดที่มีความถี่ในการใช้สูง และมีไม่พอกับความต้องการซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ค้นพบหนังสือที่ต้องการได้น้อย ผลที่ได้จากการศึกษานี้สามารถนำไปใช้พิจารณาปรับปรุงบริการของห้องสมุด อย่างน้อยที่สุดก็ทำให้ทราบได้ว่าควรปรับปรุงงานที่ส่วนใดบ้าง การศึกษา เช่นนี้สามารถขยายวงกว้างออกไป โดยอาจศึกษาถึงความน่าจะเป็นไปได้ว่าเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการค้นหานั้นจะมีอยู่บนชั้นหรือไม่ สามารถค้นพบจากบัตรรายการเพียงใด เป็นต้น และการ

ศึกษาในวงกว้าง เช่นนี้ ถ้าจะให้ได้ผลดีควรจะรวมการศึกษาย่อย ๆ ประเภทต่าง ๆ ไว้ด้วย เช่น การประเมินทรัพยากรของห้องสมุด การศึกษาการใช้บัตรรายการ Whitlatch และ Kieffer (1978: 196); Saracevic, Shaw และ Kantor (1977: 7) ต่างก็เห็นด้วยกับแนวความคิดที่ว่าการศึกษาองค์ประกอบหลายประการ ทำให้การศึกษาประเมินผลบริการของห้องสมุดที่ให้แก่ผู้ใช้มีความน่าเชื่อถือมากกว่าการศึกษาเพียงองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งเท่านั้น ไม่ว่าการศึกษานี้จะมีขอบเขตในวงกว้างหรือวงแคบดังกล่าวดังนั้นก็ตาม สามารถที่จะศึกษาได้จากผู้ใช้ที่เข้าใช้ห้องสมุดในช่วงระยะเวลาที่กำหนดนั้น โดยอาจศึกษาจากผู้ใช้ทุก ๆ คน ที่เข้าใช้ หรืออาจจะศึกษาจากผู้ใช้ที่เลือกสุ่ม การรวบรวมข้อมูล อาจใช้วิธี สัมภาษณ์ หรือส่งแบบสอบถาม ดังนั้นการศึกษาในลักษณะนี้จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ใช้เป็นสำคัญ ผลที่ได้จากการวิจัย ช่วยให้ห้องสมุดทราบถึงสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาเอกสารของผู้ใช้ และสามารถนำผลมาวางแผนทางและแก้ไขวิธีการดำเนินงาน อันจะทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาเอกสารที่ต้องการได้และมีอัตราความสำเร็จที่ได้เอกสารที่ต้องการจากห้องสมุดสูง

องค์ประกอบที่สำคัญซึ่งมีผลต่อการมี เอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ เมื่อมีความต้องการ ได้แก่ จำนวนของทรัพยากร (จำนวนชื่อ เรื่องที่ห้องสมุดมีอยู่) จำนวนหนังสือที่มีหลายฉบับในชื่อเรื่องเดียวกันซึ่งเป็นที่นิยม และมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ให้ยืม โดยศึกษาออกมาในรูปของระดับความพอใจของผู้ใช้ หรือโดยให้ผู้ใช้ระบุความสำเร็จและความล้มเหลวของคนในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ รวมทั้งการค้นหาสาเหตุของความล้มเหลวด้วย นอกจากนี้ในการศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาเอกสาร ควรพิจารณาถึงระดับการศึกษาของผู้ใช้ที่มีต่ออัตราความสำเร็จ ตลอดจนความสัมพันธ์ของผู้ใช้ต่อบรรณารักษ์ด้วย ดังนั้นการศึกษาลักษณะดังกล่าวจึงเป็นที่สนใจศึกษากันในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นห้องสมุดที่จำเป็นต้องให้บริการแก่ผู้ใช้จำนวนมาก ทั้งนักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ นักวิชาการ และนักวิจัย

การศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหาเอกสารที่ต้องการบนชั้นในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ

ห้องสมุดเฉพาะ

ห้องสมุดเฉพาะที่สนใจศึกษาประเมินผลบริการของห้องสมุดเพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพนั้น ส่วนใหญ่ได้แก่ห้องสมุดทางการแพทย์

Orr และคนอื่น ๆ (1968: 235-267) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถของห้องสมุดในการให้บริการเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการเมื่อผู้ใช้มีความต้องการของห้องสมุดทางการแพทย์หลายประเภท และมีขนาดต่าง ๆ กัน ดังรายละเอียดที่ได้กล่าวมาแล้ว หน้า 16

นอกจากการศึกษาประสิทธิภาพของห้องสมุด โดยวัดจากอัตราความสำเร็จของการค้นพบหนังสือที่ต้องการแล้ว ได้มีการศึกษาทำนองเดียวกันนี้กับวารสาร Piternick (1972: 534-542) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของห้องสมุดชีวแพทย์วู้ด เวิร์ด แห่งมหาวิทยาลัยบริติชโคลัมเบีย Woodward Biomedical Library, University of British Columbia) โดยศึกษาถึงความล้มเหลวของผู้ใช้แต่ละคนในการทวารสารฉบับที่ต้องการในห้องสมุด งานวิจัยนี้พบว่าการให้ผู้ใช้ยืมวารสารเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถสนองความต้องการวารสารของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะห้องสมุดแห่งนี้ให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ยืมวารสารได้ 1 คิน ให้นักศึกษาระดับปริญญาโท และเจ้าหน้าที่ ยืมวารสารได้ 1 อาทิตย์ และ 2 อาทิตย์สำหรับอาจารย์ วารสารเล่มใหม่สุดอนุญาตให้ยืมในกรณีที่ไม่มีใครต้องการใช้ และวารสารใหม่นี้ จะยืมได้หลังจากห้องสมุดได้รับแล้ว 1 เดือน

ผลการศึกษาของ Piternick ปรากฏว่า มีรายการวารสารที่ผู้ใช้ค้นไม่พบ 370 รายการ 100 รายการ (27%) ของวารสารที่ค้นไม่พบ เป็นวารสารที่ไม่มีในห้องสมุด หรือห้องสมุดไม่ได้บอกรับ อีก 66 รายการ (18%) อยู่ในระหว่างดำเนินการเย็บเล่ม 64 รายการ (17%) ถูกยืมไปใช้นอกห้องสมุด และ 34 รายการ (9%) เป็นวารสารที่กำลังมีผู้อื่นใช้อยู่ภายในห้องสมุด ส่วนวารสารอีก 41 รายการ (11%) ที่ค้นหาไม่พบนั้น เกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้ห้องสมุดเอง

วารสารที่ผู้ใช้ต้องการและถูกยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด 64 รายการ (17%) นั้นคิดเป็นอัตราร้อยละ 4.7 ของวารสารทั้งหมด (1,373 รายการ) ที่ห้องสมุดให้ยืมได้ในขณะนั้น ซึ่งชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า วารสารที่ถูกยืมไปนั้นไม่ใช่อุปสรรคสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถค้นพบวารสารที่ต้องการได้ตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ผลจากการสำรวจยังพบว่า รายการที่ค้นหาไม่พบทั้งหมดนั้น (ร้อยละ 37) ความจริงมีอยู่ในห้องสมุด แต่สาเหตุสำคัญอาจเนื่องมาจากระบบการทำงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นยังขาดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่สามารถจะทราบได้ว่ารายการที่ไม่อยู่นั้นกลับคืนเข้ามาในห้องสมุดแล้วหรือยัง

เมื่อเปรียบเทียบการวิจัยของ Piternick กับการศึกษาของ Orr และคนอื่น ๆ (1970: 455-492) ซึ่งสำรวจประสิทธิภาพของห้องสมุดที่ให้บริการ เอกสารกับผู้ใช้ในห้องสมุด

โรงเรียนที่สอนด้านการแพทย์ 92 แห่ง และสถาบันทางการแพทย์ที่ไม่ใช่ระดับอุดมศึกษาอีก 3 แห่ง ในสหรัฐอเมริกา พบว่า ในงานวิจัยของ Orr และคนอื่น ๆ นั้น มีห้องสมุดถึง 15 แห่ง ที่ตั้งข้อจำกัดในการให้ยืมวารสาร และมีห้องสมุด 5 แห่งที่ไม่ให้ยืมวารสารเลย ในขณะที่อีก 5 แห่งไม่ให้ยืมวารสารเล่มเก่า (อายุมากกว่า 4-10 ปีขึ้นไป) ให้ยืมได้เฉพาะเล่มที่มีอายุ 4 ปี ลงมาจนถึงเล่มปัจจุบัน และห้องสมุดอีก 5 แห่งไม่ให้ยืมวารสารเย็บเล่มเลย นอกจากนี้จากการศึกษาของ Watkins และ Coker (1970: 548-553) ซึ่งได้สำรวจนโยบายการให้ยืมของห้องสมุดด้านสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 82 แห่ง ในสหรัฐอเมริกา ผลที่ได้ชี้ให้เห็นว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ที่ให้ยืมวารสารได้ในระยะเวลา 1 สัปดาห์หรือน้อยกว่านั้น มักมีกฎระเบียบที่เข้มงวดมากกว่าห้องสมุดที่ไม่อนุญาตให้ยืมวารสารเลย ซึ่งเรื่องนี้ Piternick (1972: 534) ได้ตั้งข้อสังเกตในเรื่องการให้ยืมวารสารไว้ว่า การที่ห้องสมุดจำกัดการยืมวารสาร ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์จากวารสารได้สูงมากขึ้น และผู้ใช้สามารถพบวารสารที่ต้องการเมื่อมีความต้องการในอัตราที่สูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

ห้องสมุดประชาชน

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของห้องสมุดประชาชนในการให้บริการเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ เมื่อมีความต้องการ ปรากฏว่ามีไม่มากนัก ที่สำคัญคืองานวิจัยของ De Prospro, และคนอื่น ๆ (1973) ซึ่งได้นำเอาแบบทดสอบของ Orr, และคนอื่น ๆ (1968: 235-267) มาดัดแปลงเพื่อนำไปใช้ศึกษาในห้องสมุดประชาชน โดยตีความผลที่ได้จากการศึกษาในรูปของความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) แทน และได้แก้ไขข้อจำกัดในการเลือกกลุ่มตัวอย่างรายการอ้างอิงเพื่อนำมาใช้ในแบบทดสอบ โดยเพิ่มเป็น 3 กลุ่ม แทนที่จะเลือกจากความในวารสารเพียงอย่างเดียว โดยเพิ่มกลุ่มตัวอย่างรายชื่อหนังสือใหม่จาก ABPR และกลุ่มตัวอย่างจากบัตรแจ้งหนังสือของห้องสมุดนั้น ๆ หลังจากนั้นนำรายการอ้างอิงทั้งหมดที่ได้เลือกแล้วไปทดสอบในห้องสมุดประชาชนของสหรัฐอเมริกา จำนวน 20 แห่ง ซึ่งมีขนาดต่าง ๆ กัน ผลปรากฏว่า โอกาสที่ห้องสมุดจะมีเอกสารดังกล่าวที่ผู้ใช้ต้องการและมีอยู่บนชั้นในขณะที่ผู้ใช้มีความต้องการนั้น สำหรับห้องสมุดขนาดใหญ่มีเพียงร้อยละ 27 ห้องสมุดขนาดกลางร้อยละ 18 และห้องสมุดขนาดเล็กมีเพียงร้อยละ 8 De Prospro ได้ชี้ให้เห็นว่า โอกาสที่ห้องสมุดจะมีเอกสารและอยู่บนชั้นในขณะที่ผู้ใช้ต้องการนั้นมีความสัมพันธ์กับขนาดของห้องสมุด

Newhouse และ Alexander (1972) ได้ศึกษาว่าระยะเวลาการยืมมีผลต่อ

ระดับความพอใจของผู้ใช้ในการค้นหาเอกสารที่ต้องการอย่างไร โดยทำการศึกษาที่ห้องสมุดประชาชน เบเวอรี่ ฮิลล์ (Beverly Hills Public Library) ผลที่ได้ปรากฏว่าระยะเวลาที่ให้ยืม 2 อาทิตย์นั้น ห้องสมุดสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ในการค้นหาเอกสารที่ต้องการได้เป็นที่พอใจ 2 ใน 3 ส่วน แต่ถ้าระยะเวลาในการให้ยืมเพิ่มขึ้นเป็น 3 อาทิตย์ ระดับความพอใจจะตกลงมาเหลือประมาณ ร้อยละ 60 และถ้าระยะเวลาในการยืมเพิ่มเป็น 4 อาทิตย์ ระดับความพอใจจะลดลงเหลือประมาณร้อยละ 55 เท่านั้น กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ยิ่งระยะเวลาการยืมนานเท่าใด ถ้าผู้ใช้ส่วนใหญ่เก็บหนังสือไว้ตลอดระยะเวลาที่ยืมไป โอกาสที่ผู้ใช้คนอื่นจะหาหนังสือไม่พบ และโอกาสที่จะไม่ได้ใช้หนังสือยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น เช่น ในช่วงระยะเวลาการยืม 3 อาทิตย์นั้น จะลดการยืมของผู้ใช้อื่น ๆ ลงถึงร้อยละ 10 และในช่วงระยะเวลาการยืม 4 อาทิตย์ โอกาสที่ผู้ใช้อื่นจะพบและยืมหนังสือที่ต้องการจะน้อยลง อาจเพิ่มเป็นร้อยละ 20 เป็นที่น่าสังเกตว่า ถ้าสมมุติฐานดังกล่าว เป็นจริง ผู้ใช้ที่ชอบเดินค้นหาหนังสือตามชั้นจะไม่มีโอกาสพบหนังสือที่ตนต้องการ เพราะหนังสือถูกยืมไปในระยะเวลานาน แต่ในบางครั้งวิธีการเดินค้นหาหนังสือตามชั้น อาจให้ผลดีกับผู้ใช้ในการที่จะพบหนังสืออื่นที่เกี่ยวข้องกันหรือสามารถให้แทนเล่มที่ต้องการได้ ในกรณีที่หนังสือที่ต้องการนั้น เป็นหนังสือพื้นฐานหรือสารคดีทั่วไป

ห้องสมุดวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย กล่าวได้ว่าเป็นแหล่งที่มีเอกสารที่สนองความต้องการและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ต่าง ๆ กัน ทั้งเพื่อประกอบการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัย ดังนั้นการที่ผู้ใช้สามารถค้นพบเอกสารที่ต้องการได้ในทันที จึงถือว่ามีค่ามาก และทำให้ผู้ใช้มีความพอใจ และนิยมบริการของห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น

คำว่า "ความพอใจของผู้ใช้" (user satisfaction) ไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอน Rinkel และ McCandless (1983: 29-37) ได้กล่าวถึงความพอใจของผู้ใช้ว่ามักใช้ในความหมายว่า "ทันทีทันใด" (immediate) ซึ่งมีความหมายสัมพันธ์กับระยะเวลา เช่น เมื่อผู้ใช้มีความต้องการใช้เอกสารและสามารถค้นหาเอกสารนั้นได้พบทันที ย่อมสนองตอบความต้องการของผู้ใช้และทำให้ผู้ใช้มีความพอใจ โดยทั่วไปคำว่า "ดัชนีความพอใจ" (Satisfaction index) มักจะมีความหมายเฉพาะถึง ดรรชนีที่แสดงความต้องการเอกสารชิ้นใดชิ้นหนึ่งของผู้ใช้ โดยการวัดจากจำนวนร้อยละของรายการที่ผู้ใช้สามารถค้นพบได้ในทันทีที่ต้องการ สำหรับอัตราความพอใจนี้มีผู้สนใจศึกษาแตกต่างกันออกไปอย่างกว้างขวาง ในห้องสมุดประเภทและขนาดต่าง ๆ

กันออกไป นอกจากนี้ส่วนใหญ่มักรังเกียจค้นหาสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาเอกสารที่ต้องการได้ จากผลงานวิจัยที่ผ่านมาพบสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถค้นพบเอกสารที่ต้องการได้ว่าเนื่องมาจากความผิดพลาดของผู้ใช้เอง และ/หรือจากการจัดระบบงานของห้องสมุด ดังเช่น การศึกษาการให้บริการเอกสารในห้องสมุดระบบชั้นเปิดของมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง Meier (1963: 1-44 Quoted in Kantor 1976: 316) ได้ศึกษาจากบัตรที่ผู้ใช้แจ้งว่า ต้องการยืมหนังสือออกไปใช้ (จึงเท่ากับศึกษา เฉพาะ เอกสารที่มีอยู่ในห้องสมุดเท่านั้น ไม่ได้ศึกษาถึงเอกสารอื่น ๆ ที่เลือกมาทดสอบอันจะสะท้อนให้เห็นสาเหตุอื่น ๆ เช่น การจัดหาของห้องสมุด ความผิดพลาดของผู้ใช้)

จากผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้ในทันทีหรือผู้ใช้มีระดับความพอใจร้อยละ 58 จากความต้องการใช้เอกสารทั้งหมด 4614 รายการ ส่วนความล้มเหลวร้อยละ 42 นั้น มีสาเหตุมาจาก หนังสืออยู่ที่ส่วนอื่นของห้องสมุด (ร้อยละ 12) เป็นหนังสือสำรอง (ร้อยละ 24) หนังสือถูกยืมออกไป (ร้อยละ 32) และเป็นหนังสือที่ค้นไม่พบ (ร้อยละ 32) สำหรับระดับความพอใจร้อยละ 58 นั้น เมื่อวิเคราะห์โดยแยกตามประเภทของงาน (branching diagram) ผลปรากฏว่า เป็นความพอใจในบริการให้ยืม ร้อยละ 84 ความพอใจในระบบการดำเนินงานของห้องสมุดร้อยละ 81.6 ความพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ร้อยละ 84 และความพอใจในระบบการควบคุมหนังสือหายร้อยละ 97 ผลที่ได้จากการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพของการทำงานในระบบชั้นเปิด

Shill (1980: 220-226) ได้ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการเอกสารแก่ผู้ใช้ของห้องสมุดในระบบชั้นเปิดและระบบชั้นเปิด ของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเวสต์เวอร์จิเนีย (Main Library, West Virginia University) ก่อนการให้บริการหนังสือแบบชั้นเปิด 3 ปี และหลังจากการให้บริการหนังสือแบบชั้นเปิดแล้วอีก 3 ปี คือตั้งแต่ปี ค.ศ. 1973-1978 โดยมีสมมุติฐานของการศึกษาดังนี้

1. การยืมหนังสือจะเพิ่มมากขึ้น ถ้าผู้ใช้สามารถเข้าถึงชั้นหนังสือได้โดยตรง
2. ถ้าผู้ใช้สามารถเข้าไปค้นหาหนังสือที่ชั้นได้โดยตรงแล้ว อัตราการค้นพบหนังสือที่ต้องการเมื่อผู้ใช้มีความต้องการจะลดน้อยลง
3. ถ้าผู้ใช้สามารถเข้าไปค้นหาหนังสือที่ชั้นได้โดยตรงแล้ว อัตราการใช้ห้องสมุดจะเพิ่มมากขึ้น

จากการวิเคราะห์สถิติการยืม การใช้ห้องสมุดและประสิทธิภาพของห้องสมุด คือผู้ใช้สวามวรดค้นหาหนังสือที่ต้องการได้พบเมื่อมีความต้องการ ปรากฏว่าผลที่ได้ไม่สนับสนุนสมมุติฐานข้อที่ 1 และ ข้อที่ 2 เพราะ 2 ปีแรกที่เปิดให้ผู้ใช้เข้าค้นหาหนังสือที่ชั้นได้โดยตรง (ปี ค.ศ. 1976-1977) สถิติการยืมกลับลดลง ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่าผู้ใช้สามารถเดินเลือกหนังสือเล่มที่พอใจและจำเป็นต้องใช้มากที่สุดได้เอง สามารถอ่านได้ในห้องสมุดโดยไม่จำเป็นต้องยืมกลับไปบ้าน สำหรับอัตราการค้นพบหนังสือที่ต้องการเมื่อผู้ใช้มีความต้องการนั้น กลับเพิ่มสูงมากขึ้นทุกปีตั้งแต่มีบริการหนังสือแบบชั้นเปิด (ปี ค.ศ. 1976-1978) สาเหตุอาจเนื่องมาจากว่า ห้องสมุดมีการดูแลสำรวจชั้นโดยใกล้ชิดและมีการตรวจสอบให้ถูกต้องอยู่เสมอ ซึ่งช่วยผู้ใช้ได้มาก การปฏิบัติงานดังกล่าวถือได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นในห้องสมุดที่ให้บริการหนังสือในระบบชั้นเปิด สมมุติฐานข้อที่ 3 นั้น ผลที่ได้สนับสนุน เพราะหลังจากที่ห้องสมุดให้บริการหนังสือในระบบชั้นเปิดแล้ว สถิติผู้ใช้ห้องสมุดก็สูงเพิ่มตามไปด้วย

สำหรับงานวิจัยที่ศึกษาประสิทธิภาพของห้องสมุดโดยมุ่งการค้นหาสาเหตุของความล้มเหลวเพียงอย่างเดียว ได้แก่ การศึกษาของ Urquhart และ Schofield (1971: 273-276) ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เคมบริดจ์ (Cambridge University) โดยศึกษาถึงความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการบนชั้น ใช้วิธีให้ผู้ใช้กรอกบัตรแสดงความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือเล่มที่ต้องการและวางไว้บนชั้นตรงที่หนังสือเล่มนั้นควรจะอยู่ เมื่อเจ้าหน้าที่นำหนังสือมาเรียงชั้นขึ้น จะทราบได้ว่ามีหนังสือเล่มใดที่ผู้ใช้ต้องการแล้วค้นไม่พบ เจ้าหน้าที่จะได้ติดตามสาเหตุต่อไปว่าเป็นหนังสือที่ถูกยืมไปโดยใคร หรือส่งไปเย็บเล่ม หรือเขียนสันใหม่เป็นต้น แล้วบัตรของหนังสือเหล่านี้ก็จะได้นำไปจำแนกสาเหตุของความล้มเหลวต่อไป ผลการวิจัยปรากฏว่าสาเหตุของความล้มเหลวส่วนใหญ่ได้แก่หนังสือนั้นถูกยืม เช่น นักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นผู้ยืมไป มีการใช้อยู่ภายในห้องสมุด และมีการยืมในลักษณะอื่น ๆ เช่น การยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น

Urquhart และ Schofield (1972: 233-241) ได้ทำการศึกษาในทำนองเดียวกันอีก โดยศึกษาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอีก 3 แห่ง ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งมีโครงสร้างที่แตกต่างกันออกไป วิธีการที่ใช้ในการศึกษาจึงแตกต่างออกไปจากครั้งแรกเล็กน้อย คือเพิ่มการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้โดยการสัมภาษณ์ในช่วงเวลาที่มีการใช้สูงสุดเป็นเวลา 15 วันด้วย ในการศึกษาทั้ง 2 ครั้งนี้ไม่ได้มีการวัดอัตราความพอใจของผู้ใช้ คงวัดแต่เพียงอัตราความล้มเหลวในการค้นหาเอกสารเท่านั้น ผลที่ได้ปรากฏว่า ห้องสมุด A (ให้บริการทั้งมหาวิทยาลัย) มีอัตราความล้มเหลวร้อยละ 49 ห้องสมุด B (เป็นห้องสมุดกลางและมีห้องสมุดคณะ

อื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยด้วย) มีอัตราความล้มเหลว ร้อยละ 40 และ ห้องสมุด C (เป็นห้องสมุดคณะ) มีอัตราความล้มเหลว ร้อยละ 39

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการหนังสือของห้องสมุดที่นิยมศึกษากันมากอีกแนวหนึ่งทำโดยกลุ่มที่มีแนวความคิดว่านโยบายการยืมและหนังสือที่มีจำนวนหลายฉบับในชื่อเรื่องเดียวกันเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้อัตราความล้มเหลวที่ผู้ใช้ประสบในการค้นหาหนังสือที่ต้องการลดลงหรือทำให้อัตราความพอใจของผู้ใช้เพิ่มขึ้น (Buckland 1972: 97-106; Gochlert 1978: 368-371; Gore 1975: 93-98; Kantor 1976: 311-319; Lancaster 1977: 207-208; Radford 1983: 328-339; Saracevic, Shaw and Kantor 1977: 7-18; Schofield, Cooper and Waters 1975: 207-277; Smith and Granade 1978: 467-473) จากการศึกษาของ Buckland (1972: 97-106) ที่มหาวิทยาลัยแลงคาสเตอร์ (University of Lancaster) ผู้วิจัยได้พยายามชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการให้ยืม และการจัดหาจำนวนหนังสือหลายฉบับในชื่อเรื่องเดียวกันว่ามีผลต่อระดับความพอใจหรืออัตราความสำเร็จของผู้ใช้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ระยะเวลาในการให้ยืม มีผลต่อโอกาสที่ผู้ใช้จะสามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการได้บนชั้นเมื่อมีความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าหนังสือนั้น เป็นหนังสือที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้อีก โอกาสที่ผู้ใช้จะพบหนังสือที่ต้องการอยู่บนชั้นเมื่อมีความต้องการย่อมลดลง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ระยะเวลาในการให้ยืมมีความสัมพันธ์กับระดับความพอใจหรืออัตราความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้ ยิ่งระยะเวลาการให้ยืมนานเท่าใด ระดับความพอใจและอัตราความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการได้พบจะลดน้อยลง ถ้าระยะเวลาในการให้ยืมลดลง ระดับความพอใจหรืออัตราความสำเร็จจะสูงขึ้น

2. ระดับความพอใจ มีความสัมพันธ์กับหนังสือที่ได้รับความนิยมและระยะเวลาในการให้ยืม ยิ่งหนังสือได้รับความนิยมมากเท่าใด ระยะเวลาในการให้ยืม ควรจะสั้นขึ้นเท่านั้น ถ้าหนังสือเป็นที่นิยมน้อย ระยะเวลาในการให้ยืม สามารถขยายออกไปได้

3. การเพิ่มจำนวนเล่มหนังสือในชื่อเรื่องเดียวกัน ให้ผลเช่นเดียวกับการลดระยะเวลาการให้ยืมให้สั้นลง เป็นการให้ความสะดวกสำหรับผู้ใช้ แต่ห้องสมุดเสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้น

จากการศึกษาของ Buckland นี้ พบว่า การให้ยืมเอกสารที่มีการใช้สูงในระยะเวลาสั้นโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม สามารถเพิ่มระดับความพอใจของผู้ใช้หรือความสำเร็จในการค้น

หาเอกสารที่ต้องการของผู้ใช้ จากร้อยละ 60 เป็นร้อยละ 80 ทั้งนี้เพราะสาเหตุส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้ค้นไม่พบหนังสือที่ต้องการ เพราะหนังสือถูกยืมออกไปขึ้นนอกห้องสมุด รองลงมาคือ หนังสืออยู่บนชั้นอย่างถูกต้อง แต่ผู้ใช้ค้นหาไม่พบ และหนังสืออยู่ในระหว่างการเย็บเล่ม

Gore (1975: 93-98) ไม่เชื่อรายงานผลการศึกษาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในอดีตที่พบว่าอัตราความล้มเหลวในการให้บริการเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการอยู่ในระดับร้อยละ 40-50 จึงได้ทำการศึกษาในห้องสมุดของวิทยาลัย แมคคาเลสเตอร์ (Macalester College) ผลปรากฏว่าพบอัตราความล้มเหลวถึงร้อยละ 42 ทั้ง Gore และ Buckland ต่างก็มีความเห็นสอดคล้องกัน และเสนอแนะว่าการที่ห้องสมุดมีจำนวนหนังสือหลายฉบับในเรื่องเดียวกันสามารถช่วยลดอัตราความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ ซึ่งมีสาเหตุมาจากปัญหาการยืมลงได้ ส่วน Goehrlert (1978: 368-371) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ เมื่อมีความต้องการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย อินเดียนา (Indiana University Library) ซึ่งใช้ระบบการค้นและส่งหนังสือจากห้องสมุดไปยังคณะตามความต้องการของอาจารย์ เฉพาะในภาควิชาเศรษฐศาสตร์และรัฐศาสตร์ ทันทีที่ได้รับรายการบรรณานุกรมจากผู้ใช้ ห้องสมุดจะพยายามส่งหนังสือไปให้ภายใน 24 ชั่วโมง ผลปรากฏว่า จากความต้องการหนังสือของผู้ใช้ทั้งหมดจำนวน 643 เล่ม ห้องสมุดสามารถให้บริการได้ 598 เล่ม (ร้อยละ 93) จำนวนหนังสือที่สามารถให้บริการได้ทันทีมี 226 เล่ม (ร้อยละ 41) ส่วนหนังสือที่ไม่สามารถจัดให้บริการได้ทันทีนั้นมีเพียง 45 เล่ม (ร้อยละ 6.9) มีสาเหตุเนื่องมาจาก กำลังจัดเรียงชั้นชั้น กำลังค้นหา กำลังทวงคืน กำลังสั่งซื้อ และห้องสมุดไม่มี และไม่สามารถจัดหาให้ได้ จากความต้องการทั้งหมดที่ห้องสมุดไม่สามารถจัดหาให้ได้ เนื่องจากบางรายการเป็นคู่มือที่ห้องสมุดใช้ในการทำงาน เป็นหนังสือที่ไม่ให้ยืมระหว่างห้องสมุด หรือเป็นรายงานการวิจัยภายในที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ แต่สาเหตุสำคัญที่สุดคือ 1 ใน 3 ของหนังสือที่ต้องการ (ร้อยละ 55) เป็นหนังสือที่ถูกยืมไป และเป็นหนังสือที่ห้องสมุดไม่สามารถให้บริการได้

Kantor (1976: 311-319) ได้ดัดแปลงผลการศึกษาที่ผ่านมาในอดีตและนำเทคนิคในการประเมินผลโดยการแยกสาเหตุต่าง ๆ ตามประเภทของงาน (branching diagram) ไปทดลองใช้ในการศึกษาห้องสมุด ไพรเบอร์เกอร์ ของมหาวิทยาลัย เคส เวสเทอร์น รีเสิร์ฟ (Freiberger Library of Case Western Reserve University) จากการทดสอบ 2 ครั้ง และใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูล 2 ชนิด คือ แบบฟอร์มให้ผู้ใช้ทำเครื่องหมายว่าพบหรือไม่พบหนังสือที่ต้องการ และมีรายการตรวจสอบ (check list) เพื่อใช้ในการติดตามหนังสือที่ผู้ใช้

ค้นไม่พบว่าเนื่องมาจากสาเหตุใด ปรากฏว่าผลที่ได้จากการศึกษานี้เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับการศึกษาที่ใช้วิธีการใกล้เคียงกัน เช่น การศึกษาของ Saracevic, Shaw และ Kantor (1977: 7-18) และ Buckland (1972: 97-106) โดยใช้การสังเกตความเปลี่ยนแปลงในท้องสมุดเหล่านั้น และนำผลนี้มาศึกษาถึงความสัมพันธ์ ถึง 2 ครั้ง เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงนโยบาย จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรหรือสาเหตุต่าง ๆ อันได้แก่ การจัดหาทรัพยากรเข้าห้องสมุด บริการให้ยืม วิธีการดำเนินงานของห้องสมุด และผู้ใช้ เป็นต้น จะมีค่าคงที่ แต่ค่านี้จะผันแปรไปตามการเปลี่ยนแปลงนโยบายการปฏิบัติงาน

Saracevic, Shaw และ Kantor (1977: 7-18) ได้ศึกษาถึงสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้ในท้องสมุด เซียร์ มหาวิทยาลัย เคส เวส เทอร์น รี เสริฟ (Sears Library, Case Western Reserve University) โดยทำการสำรวจ 2 ครั้ง คือ ก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลงนโยบายการยืมของห้องสมุด จากการให้ยืมได้ตลอดภาคการศึกษา มาเป็นเพียง 4 อาทิตย์ ซึ่งทำให้ผู้ใช้มีระดับความพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 48 เป็นร้อยละ 56 ทำให้สรุปได้ว่าการลดระยะเวลาในการยืมช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานของห้องสมุด ในขณะที่องค์ประกอบอื่น ๆ ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก เพียงแต่ความล้มเหลวที่เกิดจากตัวผู้ใช้ห้องสมุดในการศึกษาทั้ง 2 ครั้ง อยู่ในปริมาณที่สูงพอที่จะ เสนอแนะให้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเกี่ยวกับการแนะนำการใช้ห้องสมุด (Orientation) และจากจำนวนหนังสือที่หาย ยังได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงระบบความปลอดภัย อีกด้วย ในขณะที่จากการศึกษาของ Schofield และคนอื่น ๆ (1975: 207-227) นั้นรายงานผลเกี่ยวกับอัตราความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีระยะเวลาให้ยืม 2 อาทิตย์ ว่ามีความล้มเหลวร้อยละ 44 ส่วนหนังสือที่ให้ยืมในระยะ 4 วัน มีอัตราความล้มเหลวร้อยละ 31 เท่านั้น Smith และ Granade (1978: 467-473) ได้ศึกษาความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เทนเนสซี เมือง น็อกซ์วิลล์ (University of Tennessee, Knoxville) โดยศึกษาจากผู้ใช้ระดับปริญญาตรี ซึ่งในครั้งแรก แคมป์สอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้ออกแบบให้ง่ายและสะดวกสำหรับผู้ใช้โดยให้ตอบเพียง ใช่ หรือไม่ใช่ เท่านั้นทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์อัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการเมื่อผู้ใช้มีความต้องการได้ จึงได้มีการแก้ไขแบบสอบถามใหม่โดยเพิ่มสัดส่วนของหนังสือที่หาพบและหาไม่พบว่ามีจำนวนเท่าใด ผลที่ได้จากการสำรวจในครั้งที่ 2 นี้ ปรากฏว่าข้อมูลได้จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 503 ชุด จากแบบสอบถามที่แจกไป 1010 ชุด จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการมี 2,375 ชื่อเรื่อง ผู้ใช้สามารถค้นพบ

ได้ 1,278 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 53.8) และจากอัตราความล้มเหลวร้อยละ 46.2 นั้น เป็นความล้มเหลวจริง ๆ เพียง 34.9 เท่านั้น ทั้งนี้เพราะในจำนวนหนังสือที่ค้นไม่พบนั้น เป็นหนังสือสำรอง ร้อยละ 11 และเป็นหนังสือที่อยู่บนชั้นอย่างถูกต้องถึงร้อยละ 14 ส่วนสาเหตุสำคัญของการค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ คือ หนังสือถูกยืมไปมากที่สุด รองลงมาคือหนังสือไม่อยู่ที่ ซึ่งอาจเนื่องมาจากเรียงอยู่ผิดที่หรือหนังสือถูกขโมย

โอกาสที่ผู้ใช้สามารถค้นพบหนังสือบนชั้น กล่าวได้ว่าเกี่ยวข้องกับการใช้บัตรรายการ กล่าวอีกนัยหนึ่ง การศึกษาความสำเร็จในการค้นหาหนังสือและการศึกษาการใช้บัตรรายการมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน Radford (1983: 328-339) ได้แบ่งความล้มเหลวในการใช้ห้องสมุดออกเป็น 2 ประเภทคือ ประเภทแรกผู้ใช้ไม่สามารถค้นพบรายการที่ต้องการจากบัตรรายการ ประเภทที่สอง ผู้ใช้อาจสามารถค้นพบบัตรรายการ แต่ไม่สามารถค้นพบรายการที่ต้องการบนชั้น (ซึ่งความล้มเหลวนี้อาจไม่ใช่ความผิดพลาดของผู้ใช้เสมอไป ดังนั้น Radford จึงได้ทำการสำรวจความล้มเหลวจากการใช้บัตรรายการ และการค้นหาหนังสือบนชั้นของห้องสมุด ฟิชเชอร์ มหาวิทยาลัย ซิดนีย์ (The Fisher Library, University of Sydney) ซึ่งเป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยที่ใหญ่ที่สุดในออสเตรเลีย ผลปรากฏว่าจากจำนวนผู้ใช้สัมภาษณ์ 2,497 คน อัตราความล้มเหลวรวมทั้งหมด ปรากฏว่าเป็นร้อยละ 35.9 ซึ่งน้อยกว่าอัตราปกติที่มีพบในห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งอยู่ในระหว่างร้อยละ 40-50 สำหรับอัตราความล้มเหลวที่พบค่านี้ อาจเนื่องมาจากวิธีการเก็บข้อมูล ซึ่งในการศึกษาเรื่องอื่น ๆ ส่วนใหญ่ใช้แบบสอบถามซึ่งผู้ใช้อาจตอบได้ไม่ตรงกับความต้องการ บางคำถามอาจมีปัญหาในการตอบ ส่วนการเก็บข้อมูลในการศึกษานี้ใช้การสังเกตและการสัมภาษณ์ทำให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น เมื่อนำการวิจัยด้วยวิธีนี้ไปเปรียบเทียบกับการศึกษาที่ใช้วิธีการเหมือนกันก็ให้ผลในอัตราใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 37.1 ดังเช่นงานวิจัยของ Schofield, Cooper และ Waters (1975: 207-227) ความล้มเหลวนี้ ปรากฏว่าเป็นความล้มเหลวในการใช้บัตรรายการ ร้อยละ 26.2 โดยสาเหตุของความล้มเหลว ส่วนใหญ่มาจากความผิดพลาดของผู้ใช้ในการจัดบรรณานุกรม ซึ่งสาเหตุดังกล่าวนี้ตรงกับผลของการศึกษาเรื่องอื่น ๆ นอกจากนี้เป็นความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือบนชั้น ร้อยละ 46.1 โดยมีสาเหตุของการค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ เนื่องมาจากความผิดพลาดของตัวผู้ใช้เอง คือ ผู้ใช้จดเลขเรียกหนังสือผิดและไม่สมบูรณ์จากบัตรรายการ รองลงมาคือผู้ใช้ค้นหาหนังสือผิดที่ เนื่องจากไม่เข้าใจการจัดชั้นหนังสือ

ส่วนการศึกษาของ Tagliocozzo และ Kochen (1970: 363-381) ซึ่งศึกษา

การใช้บัตรรายการ โดยศึกษาถึงโอกาสที่ผู้ใช้จะค้นพบหนังสือบนชั้น ในห้องสมุด 2 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดระดับปริญญาตรี (Undergraduate Library) และ ห้องสมุดแพทย์ของมหาวิทยาลัย มิชิแกน (University of Michigan, Medical Library) ผลที่ได้ปรากฏว่าผู้ใช้สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการได้ในอัตรา ร้อยละ 69 และ 58 ตามลำดับ

สำหรับการศึกษาของ Whitlatch และ Kieffer (1978: 196-199) ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพในการให้บริการเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ เมื่อมีความต้องการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งรัฐซาน โจเซ (San Jose State University Library) โดยพยายามศึกษามริการของห้องสมุดที่ให้กับผู้ใช้ในวงกว้างมากกว่าที่จะศึกษาเฉพาะจุดใดจุดหนึ่ง หรือองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิด ของ Saracevic, Shaw และ Kantor (1977: 7-18) ที่ว่าการศึกษารายการองค์ประกอบในการให้บริการหลายประการทำให้การวัดประสิทธิภาพของบริการห้องสมุดนั้นน่าเชื่อถือมากกว่าจะศึกษาเพียงองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง เท่านั้น การศึกษาของ Whitlatch และ Kieffer ในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลที่ต้องการจากผู้ใช้ ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม 999 คน จากจำนวนผู้ถูกถาม 2,106 คน ผลจากการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้มีอัตราความสำเร็จเฉลี่ยในการใช้บัตรรายการ ร้อยละ 77.5 ในขณะที่อัตราความสำเร็จเฉลี่ยในการค้นหาหนังสือที่ต้องการบนชั้นเป็น ร้อยละ 76 ส่วนอัตราความสำเร็จรวมของห้องสมุดที่สามารถให้บริการหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ เมื่อมีความต้องการนั้นปรากฏว่า จากจำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ จำนวน 1,441 รายการ ผู้ใช้สามารถค้นพบหนังสือที่ต้องการ 849 รายการ หรือร้อยละ 58.9 ซึ่งผลที่ได้นี้ใกล้เคียงกับผลที่ได้จากการศึกษาในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เช่น ผลการศึกษาของ Gore (1975: 94) ที่ห้องสมุดวิทยาลัย แมคคาเลสเคอร์ (Macalester College Library) ซึ่งพบอัตราความสำเร็จเฉลี่ยของผู้ใช้ในการค้นพบหนังสือที่ต้องการเมื่อมีความต้องการ ร้อยละ 58 ส่วนผลจากการศึกษาของ Buckland (1975: 97) พบอัตราความพอใจของผู้ใช้ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย แลงคาสเตอร์ (University of Lancaster) ร้อยละ 62 ในขณะการศึกษาของ Schofield, Cooper และ Walters (1975: 217) ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ (University of Cambridge Library) ได้รายงานผลว่าอัตราความสำเร็จของผู้ใช้เฉลี่ยร้อยละ 63

การศึกษาของ Whitlatch และ Kieffer ในครั้งนี้สรุปสาเหตุสำคัญของความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ เมื่อมีความต้องการดังนี้ สาเหตุส่วนใหญ่ของความล้มเหลวในการใช้บัตรรายการของผู้ใช้ ได้แก่ ข้อบกพร่องและความชำนาญของผู้ใช้ในการใช้บัตร

รายการ (ร้อยละ 42) ในขณะที่สาเหตุส่วนใหญ่ของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการบนชั้น ได้แก่หนังสือถูกยืมออกไปใช้ (ร้อยละ 42) นอกจากนี้ยังได้รายงานให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้โดยการวิเคราะห์คำถามของผู้ใช้ที่แนบมาตอบคำถามและช่วยการค้นหาของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซาน โจเซ (San Jose State University) ในปี ค.ศ. 1975-1976 แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่ของคำถามจากผู้ใช้ (ร้อยละ 74) เป็นคำถามเกี่ยวกับวิธีการค้นหาวัสดุหรือเอกสารในห้องสมุด ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปมากกว่าจะเป็นคำถามที่ต้องการคำตอบเกี่ยวกับการค้นหาอ้างอิงอย่างลึกซึ้ง ดังนั้นห้องสมุดจึงควรพิจารณาเพิ่มป้ายบอกทิศทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น รวมทั้งสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อช่วยผู้ใช้ในการค้นหาสิ่งที่ต้องการในห้องสมุดได้สะดวกขึ้น และช่วยลดภาระงานที่ไม่จำเป็นของบรรณารักษ์ลงอีกด้วย Young (1976: 121) ได้ชี้ให้เห็นว่าโอกาสของความสำเร็จในการใช้ห้องสมุดนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดครั้งก่อน ๆ ของผู้ใช้ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่นิยมหรือไม่เต็มใจที่จะเข้าไปถามที่โต๊ะบริการตอบคำถามหรือช่วยการค้นหา แต่ชอบถามใครก็ได้ที่ยืนอยู่หน้าตู้บัตรรายการมากกว่าจะถามจากบรรณารักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Swope และ Katzer (1972: 161-165) ที่ให้ข้อเสนอแนะว่าบรรณารักษ์ ควรจะอยู่ใกล้ผู้ใช้มากกว่าจะนั่งประจำอยู่ที่โต๊ะบริการตอบคำถาม และ Munoz (1977: 220-223) ซึ่งเสนอว่าบรรณารักษ์ควร เปลี่ยนภาพพจน์ของตนเอง จากภาพที่มีธุระงานยุ่งตลอดเวลา ไม่เคยสนใจผู้ใช้ทำหน้าที่เพียงผู้เฝ้าอารักขาหนังสือและวัสดุในห้องสมุด มาสนใจผู้ใช้ให้มากขึ้น

จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับห้องสมุด และวิธีการที่ดีที่สุดคือการสอบถามจากผู้ใช้ เพราะระบบงานของห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ใช้ด้วย การประเมินผลจะช่วยให้ห้องสมุดสามารถปรับปรุงบริการต่าง ๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น ในปัจจุบันได้มีการนำเทคนิควิธีการต่าง ๆ เช่น การวิจัยการดำเนินงานการวิเคราะห์ระบบการทำงาน และวิธีการทางสถิติของการวิเคราะห์เชิงปริมาณและ เชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการประเมินผลบริการของห้องสมุดในรูปแบบต่าง ๆ กัน ดังงานวิจัยที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าครรชนีแสดงความสามารถของห้องสมุดในการให้บริการ เอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ (Capability index) และครรชนีความพอใจ (Satisfaction index) หรืออัตราความสำเร็จของผู้ใช้ในการค้นพบเอกสารที่ต้องการ เมื่อมีความต้องการ เป็นวิธีการประเมินผล 2 วิธี ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของห้องสมุด ได้รับความนิยมและการ

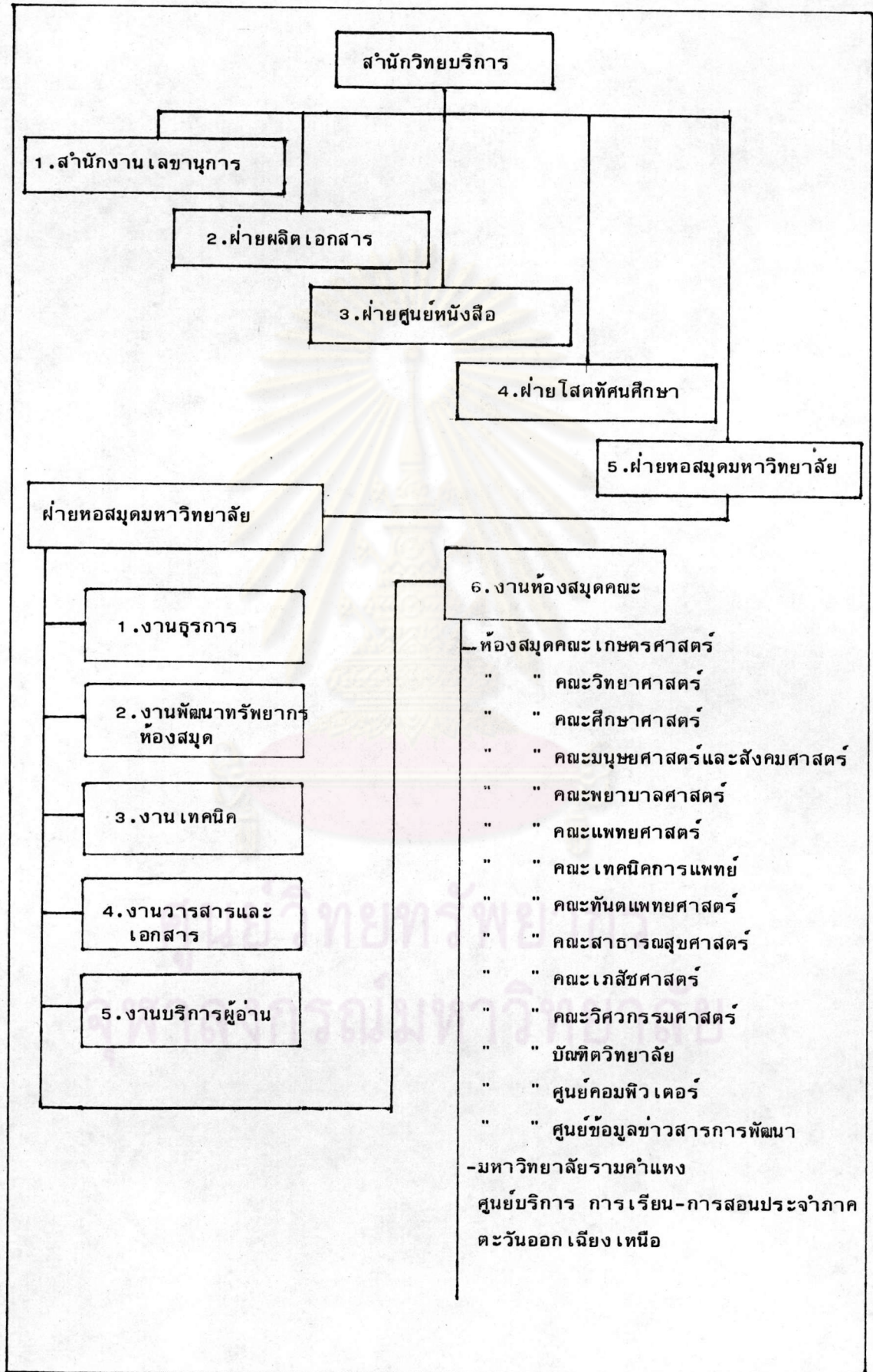
ยอมรับมากขึ้น (Rinkel & McCandless 1983: 29) ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดนั้น ธรรมชาติที่แสดงความสามารถของห้องสมุดบางรูปแบบมีความเหมาะสมในการใช้ เป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินทรัพยากรด้านการวิจัย ส่วนธรรมชาติความพอใจหรืออัตราความสำเร็จและความล้มเหลวของผู้ใช้ในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ เมื่อมีความต้องการนั้นมีแนวโน้มที่จะใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ เอกสารของห้องสมุดว่าตรงตามความต้องการ และผู้ใช้สามารถค้นพบได้ทันที เมื่อมีความต้องการหรือไม่ ดังนั้นการปรับปรุงระดับความพอใจหรืออัตราความสำเร็จของผู้ใช้ให้สูงขึ้นนั้นย่อมสามารถทำให้การใช้ทรัพยากรที่ห้องสมุดมีอยู่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วย

การจัดและการดำเนินงานให้บริการหนังสือของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประวัติและข้อมูลทั่วไป

ตั้งแต่เริ่มตั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น หอสมุดกลางมีฐานะเป็นกองหนึ่งในสำนักงานอธิการบดี จนถึงปี พ.ศ. 2519 ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานอธิการบดี จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะของกองห้องสมุดเป็นการภายใน แยกออกเป็นหน่วยงานอิสระเรียกว่า "สำนักหอสมุดกลาง" หัวหน้ากองห้องสมุดมีตำแหน่งเป็นผู้อำนวยการ ขึ้นตรงต่ออธิการบดี หลังจากวันที่ 15 พฤษภาคม 2522 เป็นต้นมาหอสมุดกลางได้เปลี่ยนฐานะมาเป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักวิทยบริการ (นวลสวาท โชติชัยสถิตย์, สัมภาษณ์) มีการแบ่งสายงานดังนี้ คือ

ศูนย์วิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สำนักวิทยบริการ ประกอบด้วย สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายผลิตเอกสาร ฝ่ายศูนย์-หนังสือ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา และ ฝ่ายหอสมุดมหาวิทยาลัย โดยมีคณะกรรมการประจำสำนักฯ ซึ่งประกอบด้วยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เป็นประธาน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ เป็นรองประธาน และกรรมการซึ่งสภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งจากผู้แทนของคณะหรือหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ แห่งละ 1 คน คณะกรรมการชุดนี้มีวาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี ทำหน้าที่กำหนดนโยบายในการให้บริการ พิจารณาวางระเบียบข้อบังคับการให้บริการทางวิชาการ เพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย ทำหน้าที่วางแผนงานของสำนักฯ เกี่ยวกับโครงการวิจัย โครงการบริการวิชาการ พิจารณางบประมาณและหน้าอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกั้งงานของสำนักวิทยบริการ ส่วนการดำเนินงานของสำนักฯ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

อาคารของสำนักวิทยบริการ ในปัจจุบัน เป็นอาคารเอกเทศ 3 ชั้นครึ่ง

ชั้นที่ 1 เป็นที่ทำงานของงานบริหาร งานเทคนิค และฝ่ายผลิตเอกสาร รวมทั้งห้องประชุมใหญ่ และห้องประชุมเล็กด้วย

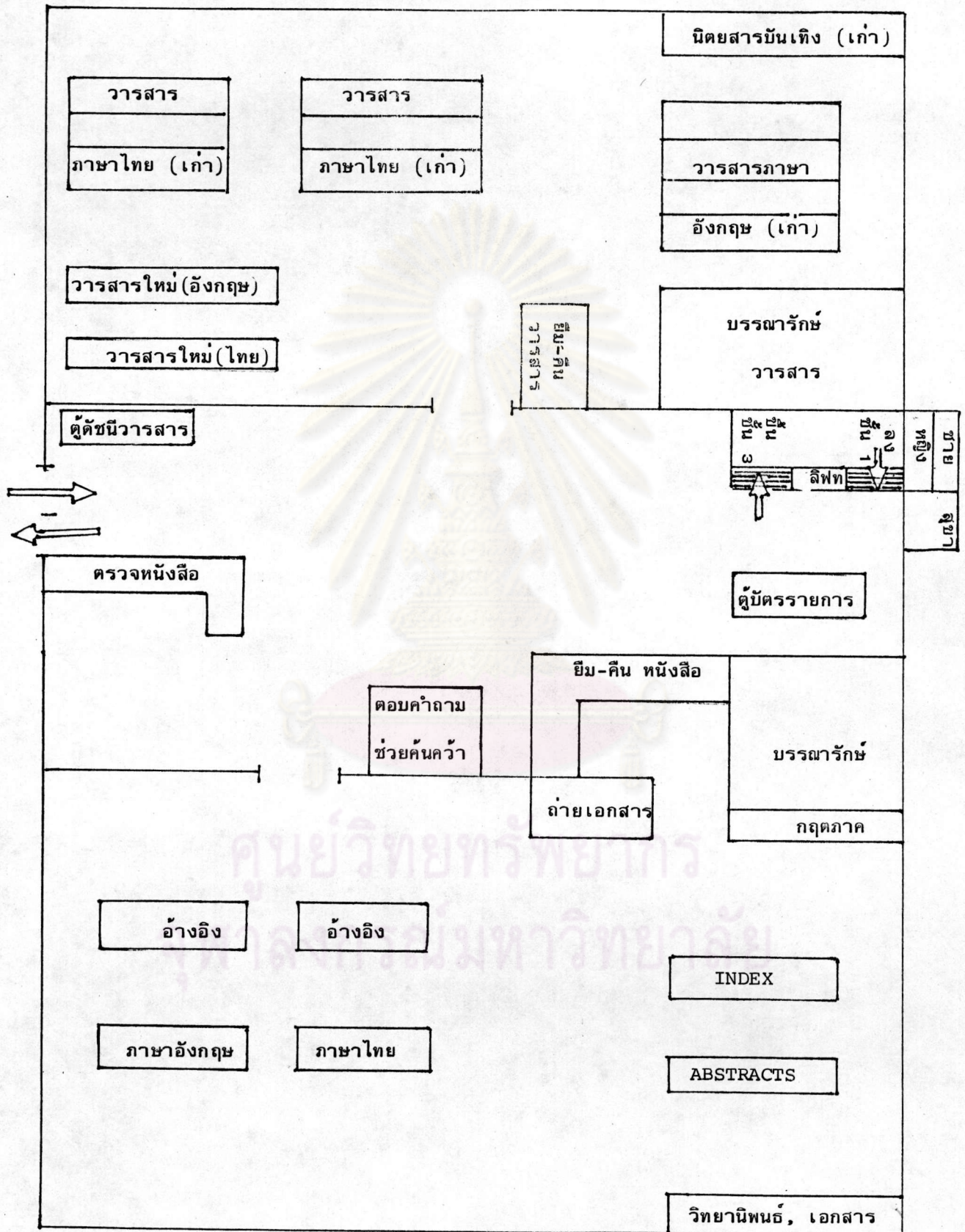
ชั้นที่ 2 เป็นทางเข้าของผู้ใช้ ให้บริการวารสารใหม่และวารสารเย็บเล่ม บริการยืมและคืนหนังสือ บริการอ้างอิงตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นที่ตั้งของตู้บัตรรายการของห้องสมุด และเป็นบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์

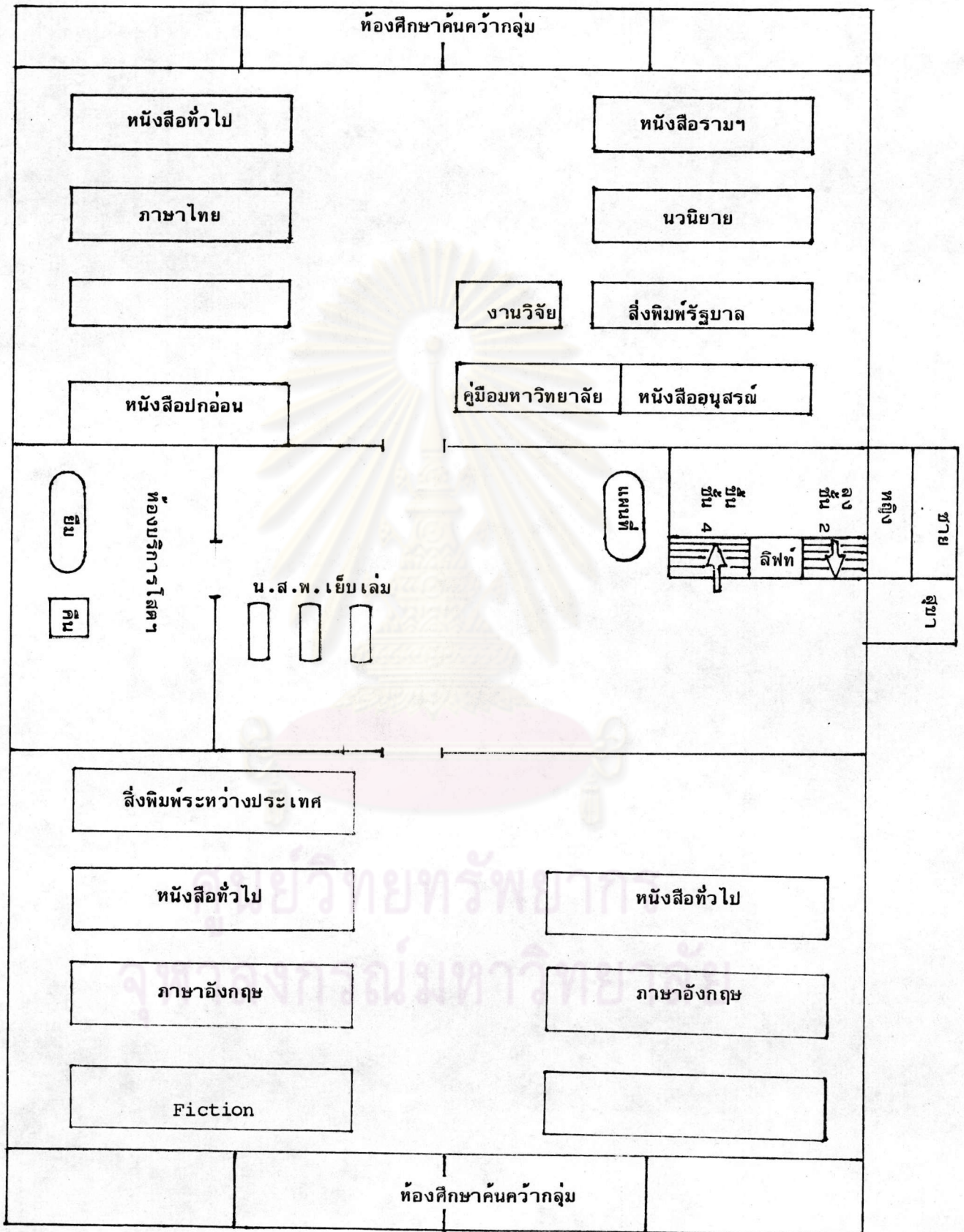
ชั้นที่ 3 เป็นห้องอ่านหนังสือภาษาอังกฤษ ห้องบริการโสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์ และห้องอ่านหนังสือภาษาไทย มีห้องศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มให้บริการด้วย

รวมพื้นที่ในการให้บริการทั้งหมด ประมาณ 3,600 ตารางเมตร มีที่นั่งอ่านหนังสือประมาณ 500 ที่นั่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนผังของเนื้อที่ให้บริการ





บุคลากร

ในปัจจุบัน หอสมุดกลาง มีข้าราชการรวมทั้งสิ้น 49 คน เป็นบรรณารักษ์ 19 คน เจ้าหน้าที่ทั่วไป 30 คน นอกจากนี้มีลูกจ้างประจำ 26 คน และลูกจ้างชั่วคราว 4 คน รวมทั้งสิ้น 79 คน

งบประมาณ

สำนักวิทยบริการได้รับงบประมาณในการดำเนินงานจากหมวดเงินงบประมาณแผ่นดิน และหมวดเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นเงินที่ได้มาจากผลประโยชน์ของสำนักฯ เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง ค่าจ้างทำบทหนังสือ ค่าพิมพ์หนังสือ ตำราต่าง ๆ เป็นต้น รวมทั้งรายได้จากค่าธรรมเนียมการศึกษา และเงินรับฝากจากฝ่ายผลิตเอกสาร และฝ่ายศูนย์หนังสือ ในปี พ.ศ. 2526 ฝ่ายหอสมุดมหาวิทยาลัย ได้รับงบประมาณ จำนวน 3,000,000.- บาท และหมวดเงินรายได้ประมาณ 1,337,033.35 บาท โดยคณะกรรมการประจำสำนักฯ เป็นผู้พิจารณาจัดสรรงบประมาณให้กับหอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย

ผู้ใช้บริการ

ในปีการศึกษา 2526 หอสมุดกลางให้บริการผู้ใช้ทั้งมหาวิทยาลัย ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 1,011 คน ข้าราชการ 1,365 คน และลูกจ้าง 2,221 คน นักศึกษา ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคต้น จำนวน 4,592 คน รวมทั้งสิ้น 9,189 คน นอกจากนี้ยังให้บริการ อาจารย์พิเศษ และบุคคลที่อยู่ภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ นักเรียน ซึ่งได้รับอนุญาตให้เข้าใช้เป็นกลุ่มโดยโรงเรียนติดต่อโดยตรงกับบรรณารักษ์งานบริการ บุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกวิสามัญ และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงศูนย์ขอนแก่น เป็นต้น เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด ตั้งแต่ปีการศึกษา 2523 ซึ่งเป็นอาคารเดิมใกล้ตึกสำนักงานอธิการบดี จำนวนผู้ใช้ตลอดปี 76,752 คน ในปี พ.ศ. 2524 ย้ายมาอยู่อาคารใหม่ในปัจจุบัน มีผู้ใช้ 143,735 คน ในปี พ.ศ. 2525 มีผู้ใช้เพิ่มขึ้น 372,798 คน และในปี พ.ศ. 2526 จำนวนผู้ใช้หอสมุดกลางเพิ่มขึ้นถึง 446,825 คน ซึ่งอาจเนื่องมาจากอาคารใหม่ของหอสมุดกลางอยู่ในบริเวณใกล้โรงอาหาร ตึกเรียน และหอพัก ผู้ใช้สามารถเข้าใช้หอสมุดกลางได้สะดวกรวดเร็ว รวมทั้งติดตั้งเครื่องปรับอากาศด้วย จึงทำให้มีผู้ใช้ห้องสมุดในปริมาณที่เพิ่มสูงมากขึ้น

เวลาการให้บริการ

กำหนดเวลาเปิดให้บริการของหอสมุดกลาง มีดังนี้ คือ

วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 น. - 16.30 น.

ก่อนสอบ: กลางภาค และสอบไล่ปลายปีการศึกษา ประมาณ 2 สัปดาห์ หอสมุดจะเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 16.30 - 20.00 น. และ 22.30 น. ตามลำดับ

วันเสาร์ - อาทิตย์ เปิดให้บริการเวลา 9.00 น - 16.00 น. และหยุดให้บริการในระหว่างปิดภาคการศึกษา ทั้งนี้ยกเว้นวันหยุดราชการประจำปี จะหยุดให้บริการด้วย

จำนวนทรัพยากร

ในหอสมุดกลางมีทรัพยากรสิ่งพิมพ์ที่เป็นภาษาไทย อันได้แก่หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล จุลสาร มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม รายงานการวิจัย เอกสาร หนังสืออนุสรณ์ นวนิยาย เรื่องสั้น รายงานการทดสอบของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ ปีที่ 4 (Project report) เป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 21,515 เล่ม และสิ่งพิมพ์ภาษาอังกฤษประเภทต่าง ๆ เช่นเดียวกับภาษาไทย จำนวน 24,882 เล่ม โดยใช้ระบบการจัดหมู่ ระบบห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification)

ระเบียบการยืม และอัตราค่าปรับ

ตามประกาศของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 37) เรื่องการใช้หอสมุดกลางสำนักวิทยบริการ ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2527 ได้ระบุระเบียบการยืมและอัตราค่าปรับไว้ดังนี้ คือ

1. หนังสือหรือเอกสารให้ยืมได้นาน 15 วัน
2. นักศึกษาระดับปริญญาตรี ข้าราชการ ลูกจ้าง ยืมหนังสือได้ไม่เกิน 5 เล่ม
3. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ ยืมหนังสือได้ไม่เกิน 7 เล่ม ในกรณี

ที่ทำหายผู้ยืมต้องถูกปรับเป็น 2 เท่า ของราคาสิ่งพิมพ์ที่หายไป

อัตราค่าปรับ

1. หนังสือเอกสารที่ยืมได้นาน 15 วัน ค่าปรับวันละ 1 บาท ต่อ 1 เล่ม
2. หนังสือสำรอง 7 วัน ค่าปรับวันละ 3 บาท ต่อ 1 เล่ม
3. หนังสือสำรอง 3 วัน ค่าปรับวันละ 5 บาท ต่อ 1 เล่ม
4. หนังสือสำรอง 1 วัน ค่าปรับวันละ 7 บาท ต่อ 1 เล่ม
5. หนังสือสำรอง 1 คืน ค่าปรับชั่วโมงละ 5 บาท ต่อ 1 เล่ม

การจัดหาทรัพยากร

การจัดหาทรัพยากรของฝ่ายหอสมุดมหาวิทยาลัย ดำเนินงานโดยงานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดซึ่งทำหน้าที่คัดเลือก จัดซื้อ แลกเปลี่ยน ขอบริจาค หนังสือและวัสดุการศึกษาอื่น ๆ ทั้งในและนอกประเทศ ทำหน้าที่ประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน และบรรณารักษ์ของห้องสมุดคณะในการจัดหาหนังสือ วัสดุอุปกรณ์ การศึกษาต่าง ๆ เข้าห้องสมุดทั้งมหาวิทยาลัย ดำเนินงานด้านเทคนิคในการสั่งซื้อโดยพิจารณาจากรายชื่อที่สมาชิกของห้องสมุดเสนอแนะให้สั่งซื้อ และยังรวบรวมรายชื่อหนังสือทางวิชาการสาขาต่าง ๆ ที่เป็นภาษาอังกฤษเสนอให้อาจารย์ผู้สอนเลือกเพื่อเสนอให้ห้องสมุดดำเนินการสั่งซื้อต่อไป

สำหรับนโยบายการสั่งซื้อหนังสือจำนวนหลายฉบับในชื่อเรื่องเดียวกันนั้น ส่วนใหญ่ซื้อตามความต้องการของคณะในส่วนที่ใช้เงินของคณะ ส่วนการสั่งซื้อโดยใช้เงินของหอสมุดกลางนั้น บรรณารักษ์ฝ่ายงานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดเป็นผู้พิจารณาตามความเหมาะสม ซึ่งในขณะที่ทำวิจัยอยู่นี้ปรากฏว่าบรรณารักษ์งานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดลาศึกษาต่อ 2 คน ดังนั้นผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ ซึ่งรักษาการในตำแหน่งบรรณารักษ์ หัวหน้าฝ่ายหอสมุดมหาวิทยาลัยด้วย จึงเป็นผู้กำหนดและพิจารณานโยบายในการสั่งซื้อเอง ตามปกติแล้วสำหรับหนังสือภาษาไทย ซึ่งมีราคาไม่สูงมากนักจะพิจารณาจัดซื้อ โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับจำนวนนักศึกษาที่จำเป็นต้องใช้ ซึ่งสามารถซื้อได้จำนวนหลายฉบับส่วนหนังสือภาษาอังกฤษโดยเฉพาะอย่างยิ่งประเภทตำรามีราคาค่อนข้างสูงมาก จึงไม่สามารถจัดซื้อได้จำนวนมาก อย่างมากไม่เกิน 2 ฉบับ

ในปีงบประมาณ 2525 หอสมุดกลางใช้เงินงบประมาณ จำนวน 52,716.86 บาท และเงินรายได้จำนวน 140,656.20 บาท ซื้อหนังสือภาษาไทยจำนวน 858 เล่ม หนังสือภาษาอังกฤษ 466 เล่ม และในปีงบประมาณ 2526 หอสมุดกลางใช้เงินงบประมาณจำนวน 134,381.70 บาท และเงินรายได้จำนวน 160,000.- บาท ซื้อหนังสือภาษาไทย

จำนวน 2,214 เล่ม หนังสือภาษาอังกฤษจำนวน 860 เล่ม

การดำเนินงานให้บริการหนังสือแก่ผู้ใช้

ผู้ดำเนินงานการจัดและดำเนินงานให้บริการหนังสือแก่ผู้ใช้ คือ งานบริการผู้อ่าน ประกอบด้วยบรรณารักษ์ 2 คน (ลาศึกษาต่อ 1 คน) และเจ้าหน้าที่ 6 คน ทำหน้าที่ให้บริการ รับ - จ่ายหนังสือ ทำทะเบียนและบัตรสมาชิกผู้ใช้ห้องสมุด บริการจอง และสำรองหนังสือพร้อมทั้งเอกสารต่าง ๆ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมและถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการถ่ายเอกสาร บริการใส่ตลับวีสดูและอุปกรณ์

สำหรับขั้นตอนในการดำเนินงานของบริการผู้อ่านนั้น (ภทลย วิทรัพย์โพธิ์, สัมภาษณ์) เริ่มจากรับหนังสือที่ผ่านการดำเนินงานเรียบร้อยแล้วจากงานเทคนิควิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการแล้ว นำมาเก็บไว้ในห้องเพื่อให้บรรณารักษงานบริการตรวจสอบความเรียบร้อยของเล่มหนังสือ และนำหนังสือใหม่ทุกเล่มที่ส่งขึ้นมาจากงานเทคนิคฯ นำไปจัดนิทรรศการหนังสือใหม่ ซึ่งจะใช้เวลาเฉลี่ยอย่างน้อย ประมาณ 2 สัปดาห์ จึงจะสามารถนำไปจัดเรียงชั้นขึ้นเพื่อให้บริการผู้ใช้ต่อไป

ส่วนการจัดเก็บหนังสือชั้นชั้นนั้น จากจำนวนเจ้าหน้าที่ 6 คน ได้จัดแบ่งเวลาในการเก็บหนังสือ ช่วงเช้า เวลา 9.00 - 11.00 น. จำนวน 2 คน และบ่าย เวลา 12.00 - 16.30 น. จำนวน 3 คนทุกวัน โดยสลับกับการเก็บหนังสือในห้องบริการอ้างอิงอีก 1 คน สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้เก็บหนังสือในเวลานั้น จะทำหน้าที่ประจำอยู่ที่บริเวณ รับ - จ่ายหนังสือ แต่เนื่องจากมีผู้ใช้บริการห้องสมุดในปริมาณที่สูงขึ้นทุกปี ทำให้ปริมาณการใช้หนังสือสูงขึ้นตามไปด้วย จากสถิติในปี พ.ศ. 2525 มีการเก็บหนังสือชั้นชั้น จำนวน 149,188 เล่ม ในขณะที่ปี พ.ศ. 2526 การเก็บหนังสือชั้นชั้นมีจำนวนเพิ่มขึ้นถึง 710,056 เล่ม เฉลี่ยแล้วตกประมาณวันละ 2,000 เล่ม ซึ่งเห็นได้ชัดเจนว่าจำนวนเจ้าหน้าที่เก็บหนังสือไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนหนังสือที่จำเป็นต้องเก็บในแต่ละวัน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีหนังสือค้างอยู่บนโต๊ะบนรถเข็นเป็นจำนวนมาก เป็นอุปสรรคสำคัญต่อผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ

ในเรื่องการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงหนังสือบนชั้น เนื่องจากมีบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเพียง 1 คน ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบได้ และเนื่องจากมีผู้ใช้บริการในปริมาณที่สูงมาก ทำให้มีหนังสือจัดเรียงผิดที่เป็นจำนวนมาก ซึ่งถือเป็นอุปสรรคที่สำคัญอีกประ

ภารหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ค้นไม่พบหนังสือที่ต้องการ (นภลัย วิทภัยโพธิ์, สัมภาษณ์)

ในการให้บริการยืมและคืนหนังสือ เจ้าหน้าที่จำนวน 6 คน ในแผนก ที่ไม่ได้
ออกไปทำหน้าที่เก็บหนังสือในช่วงเวลานั้นจะหมุนเวียนมาประจำบริการให้ยืมและคืนหนังสือ โดย
จะมีเจ้าหน้าที่ 1 ใน 6 คนนี้ ทำหน้าที่ประจำในการเรียงบัตรยืมพร้อมทั้งเป็นผู้ทำสถิติการยืมด้วย
ปรากฏว่าในปี พ.ศ. 2526 มีการยืมและคืนหนังสือจำนวน 84,596 เล่ม นอกจากนี้จะมีเจ้า
หน้าที่ 2 คน จาก 6 คนนี้ รับผิดชอบในการทวงหนังสือที่เกินกำหนดส่ง โดยถ้าเกิน 7 วัน
เจ้าหน้าที่จะส่งหนังสือทวงไป 3 ครั้ง ถ้าผู้ค้างส่งหนังสือยังไม่มาติดต่อ เจ้าหน้าที่จะส่งรายชื่อ
ไปที่กองบริการการศึกษา และก่อนเปิดภาคการศึกษา เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบรายชื่อผู้ค้างส่งหนังสือ
กับกองบริการการศึกษาอีกครั้งหนึ่ง เพื่อระงับการลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาต่อไป
จนกว่าผู้ใช้จะมาติดต่อ เรื่องค่าปรับกับหอสมุดกลางให้เรียบร้อย และนำไปเสร็จจากหอสมุดกลาง
ไปแสดงจึงจะสามารถลงทะเบียนเรียนได้ จากสถิติในปี 2526 ปรากฏว่ามีการทวงหนังสือ
จำนวน 1,220 เล่ม

สำหรับการบริการถ่ายเอกสารนั้น หอสมุดมีเจ้าหน้าที่ 3 คน โดยหมุนเวียน
จากเจ้าหน้าที่ 6 คนที่ไม่ได้เก็บหนังสือชั้นชั้น และว่างจากงานให้ยืม - คืนหนังสือ ให้บริการ
ตั้งแต่ 9.00 - 12.00 น. และ 13.00 - 16.30 น. ซึ่งบริการยืมและบริการถ่ายเอก
สารนี้ หอสมุดกลางให้บริการยืมและถ่ายเอกสารระหว่างหอสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ด้วย โดย
หอสมุดเป็นผู้รับผิดชอบเฉพาะค่าใช้จ่ายในการติดต่อให้ ส่วนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ผู้ใช้ต้องรับผิดชอบ
เอง จากสถิติในปี พ.ศ. 2526 หอสมุดให้บริการถ่ายเอกสารแก่ผู้ใช้ระหว่างหอสมุดมหา
วิทยาลัยอื่น ๆ จำนวน 159 รายการ และติดต่อบริการให้ยืมฉบับจริง 3 รายการ

ส่วนบริการหนังสือจอง และหนังสือสำรองนั้น มีเจ้าหน้าที่ 1 คน จาก 6 คน
รับผิดชอบ โดยจะเป็นผู้ส่งแบบฟอร์มไปให้อาจารย์ที่สนใจแต่ละคณะ ส่งรายชื่อหนังสือที่ต้องการ
ให้หอสมุดจัดทำเป็นหนังสือสำรองก่อนเปิดภาคการศึกษาเป็นเวลา 2 สัปดาห์ ซึ่งบรรณารักษ์
เมื่อได้รับรายชื่อหนังสือแล้ว จะตรวจสอบตัวเล่มและนำมาจัดทำรายชื่อหนังสือสำรองต่อไป
ส่วนหนังสือจองนั้นเมื่อผู้มาใช้มาแจ้งความประสงค์ขอจองหนังสือ เจ้าหน้าที่จะค้นบัตรยืมออกมาเพื่อ
ตรวจสอบวันที่ที่หนังสือเล่มนั้นจะส่งคืน แล้วให้ลงชื่อจองไว้ในบัตรยืม เมื่อหนังสือเล่มนั้นส่งคืนมา
ยังหอสมุด เจ้าหน้าที่จะเขียนบัตรแจ้งไว้ที่บอร์ดหนังสือจอง ซึ่งผู้ใช้ต้องมาติดตามดูว่าได้หนังสือ
หรือไม่ตามวันกำหนดส่งที่ทราบตั้งแต่วันที่ขอจองไว้

ในการซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุดนั้น มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำ 1 คน จากจำนวนเจ้าหน้าที่ของงานบริการ 6 คนคือ เมื่อพบหนังสือชำรุดในขณะที่เก็บหนังสือขึ้นชั้น เจ้าหน้าที่จะคัดเลือกออกมารวมไว้ที่หน่วยรับ - จ่ายหนังสือ แล้วจึงรวบรวมส่งหน่วยซ่อมประมาณเดือนละ 2 ครั้ง โดยจัดทำรายชื่อจาก เลขเรียกหนังสือ ชื่อเรื่องของหนังสือ เลขทะเบียนและวันที่ส่งจากสถิติที่เริ่มเก็บตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2526 จนถึงเดือน มิถุนายน 2527 มีรายการหนังสือส่งซ่อม จำนวน 2,240 เล่ม แต่เมื่อซ่อมเสร็จแล้วส่งคืนงานบริการผู้อ่านไม่ได้มีการตรวจสอบว่าได้รับครบตามรายการที่ส่งไปแต่ละครั้งหรือไม่ จึงไม่อาจคำนวณได้ว่า แต่ละครั้งใช้เวลาในการซ่อมเฉลี่ยนานเท่าใด และบางครั้ง อาจมีบางเล่มที่ตกค้างอยู่ในแผนกซ่อมนานเกินไป จนอาจเป็นอุปสรรคประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ค้นไม่พบหนังสือที่ต้องการบนชั้นได้

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบงานในความรับผิดชอบของงานบริการผู้อ่านกับจำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการจะ เห็นได้ชัด เจนว่าไม่ เพียงพอ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพไม่สูง เท่าที่ควร

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย