

ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความเข้าใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศัพทวิทยาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ที่ใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและศึกษาทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ เป็นแนวทางในการวิจัย

ความหมายของการสื่อสาร

เมื่อสังคมเกิดการพัฒนาและเติบโตมากขึ้น ความสลับซับซ้อนต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ความต้องการสื่อสาร ต้องการสารยิ่งมีมาก ในขณะที่ระบบการส่งสารก็ยิ่งมีความรวดเร็วมากขึ้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้คำจำกัดความ หรือการให้ความหมายของคำว่า การสื่อสาร เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย

Ruesch และ Bateson (1981) ให้ความเห็นว่า การสื่อสารไม่ได้หมายถึงการถ่ายทอดสารด้วยภาษาพูดและภาษาเขียนเท่านั้น แต่การสื่อสารยังรวมไปถึงกระบวนการทั้งหลายที่คนมีอิทธิพลต่อกันอีกด้วย ซึ่งหมายความว่า การกระทำและเหตุการณ์ทั้งหลายจะมีลักษณะเป็นการสื่อสาร ถ้าหากมีผู้เข้าใจการกระทำและเหตุการณ์เหล่านั้น

Shannon และ Weaver (1971) กล่าวว่า การสื่อสารมีความหมายกว้างขวางมาก รวมทั้งการดำเนินการของบุคคลหนึ่งซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลอื่นและการสื่อสารมิได้หมายถึงการเขียนหรือการพูดเท่านั้น แต่ยังรวมถึงวิธีการอย่างอื่นอีก

จากความหมายที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่ผู้ส่งสารส่งสารถึงผู้รับสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ แต่การสื่อสารนั้นจะก่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารตรงกันหรือไม่ก็ได้

Baskin และ Aronoff (1980) กล่าวว่า เราศึกษาการสื่อสารเพราะว่าในกระบวนการการสื่อสารนั้น เราสามารถเรียนรู้เข้าใจและทำนายพฤติกรรมของบุคคลอื่นก่อนที่เราจะเกี่ยวข้องกับเขาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะส่งเสริมการบริการที่ดีขึ้น ในการให้บริการห้องสมุดจึงต้องเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ว่าต้องการอะไรในการมาใช้บริการห้องสมุด ซึ่งประการสำคัญ คือ ความต้องการข้อมูลห้องสมุดจึงต้องรู้ลักษณะของผู้ใช้ โดยต้องวิเคราะห์ผู้ใช้ทั้งในด้านเพศ วัย ความรู้ ความสนใจ ทักษะคติ ศาสนา และวัฒนธรรมของผู้ใช้ นอกจากนี้ ห้องสมุดต้องรู้ขนาดหรือลักษณะของผู้ใช้ว่าเป็นบุคคล กลุ่มบุคคลหรือสาธารณชน เพื่อจะได้นำไปใช้ในการพิจารณาภาษาที่ใช้สื่อสารให้เหมาะสมกับผู้ใช้กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งในเรื่องการวิเคราะห์ผู้รับสาร Schramm (1962) กล่าวว่า เป็นสิ่งจำเป็น เพราะผู้รับสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งความแตกต่างนี้จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารได้ ลักษณะที่แตกต่างกันของผู้รับสาร ได้แก่

1. การศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาดีจะหาประโยชน์จากการสื่อสาร เพื่อเพิ่มพูนความรู้ของตนให้มากขึ้นและจะอ่านหนังสือเป็นจำนวนมาก
2. เศรษฐกิจ ผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจดี จะให้ความสนใจในการอ่านหนังสือมากและมักจะสนใจอ่านบทบรรณาธิการ
3. วัย ผู้ที่มีอายุมากขึ้น นิยมรับสารที่เป็นทางการมากกว่าการรับสารประเภทบันเทิง และสนใจข่าวการเมืองอย่างจริงจังกว่าผู้ที่อายุน้อย เช่น นิยมฟังรายการข่าวทางวิทยุ ฟังรายการอภิปราย การตอบปัญหา ในขณะที่เด็กวัยรุ่นชอบฟังเพลงยอดนิยม ฯลฯ
4. เพศ ผู้หญิงสนใจอ่าน ฟัง หรือชมรายการแม่บ้านและรายการบันเทิง ในขณะที่ผู้ชายนิยมกีฬาทุกชนิด ฯลฯ
5. ศาสนา ในสังคมเดียวกันอาจมีผู้นับถือศาสนาต่างกัน การเสนอเรื่องราวอัน

เป็นการขัดแย้งทางศาสนา จึงเป็นสิ่งพึงละเว้น

6. ที่อยู่อาศัย ผู้รับสารในแต่ละท้องถิ่นหรือในแต่ละภาค ของแต่ละประเทศ ย่อมมีความสนใจในหลายสิ่งหลายอย่างต่างกัน เพราะมีการดำเนินชีวิตแตกต่างกัน

7. ทศนคติ ความเชื่อและแนวความคิดของแต่ละบุคคล ย่อมมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกันไป

ดังนั้น การทำความเข้าใจถึงลักษณะของผู้รับสาร จะช่วยให้ผู้ส่งสารได้พิจารณาเลือกสารให้เหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย ที่ผู้ส่งสารประสงค์จะให้สารไปถึงและบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

การสื่อสารเชิงวัจนะ (Verbal Communication)

การสื่อสารเชิงวัจนะ คือ การสื่อสารโดยใช้ภาษาพูดและภาษาเขียนเพื่อบอกหรือแสดงถึงความรู้สึก ความต้องการ ความคิดเห็น ฯลฯ ของผู้พูดหรือผู้เขียนต่อผู้รับสาร
 ปรมะ สตะเวทิน (2527) กล่าวว่า การสื่อสารเชิงวัจนะ แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

1. การสื่อสารโดยการพูด เป็นวิธีการสื่อสารที่มีมาก่อนที่มนุษย์จะรู้จักการสื่อสารโดยการเขียน เพราะตามธรรมชาติของมนุษย์รู้จักการพูดก่อนรู้จักการเขียน ในชีวิตประจำวันของมนุษย์มีการสื่อสารกันด้วยวาจาหรือคำพูดมากกว่าสื่อชนิดอื่น สื่อคำพูดจึงมีอิทธิพลต่อมนุษย์อย่างมาก เพราะคำพูดที่เปล่งออกมานั้นเกิดความหมายได้อย่างชัดเจน และมีผลโดยตรงทันทีต่อผู้รับ เนื่องจากคำพูดเมื่อเปล่งออกจากปากจะเข้าถึงหูผู้รับอย่างรวดเร็ว สารที่ส่งด้วยสื่อคำพูดทำให้เกิดผลขึ้นได้ทั้งทางบวกและทางลบ การพูดจึงต้องกระทำอย่างระมัดระวังที่สุด เพราะบางครั้งผู้รับอาจเกิดการรับรู้ และเกิดความเข้าใจคนละอย่างคนละความหมายกับสิ่งที่ผู้พูดตั้งใจจะพูด ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการสับสนและผิดพลาดได้

2. การสื่อสารโดยการเขียน ฮิวริตัน เชิดชัย (2526) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารโดยการเขียนไว้ว่า การเขียนเป็นวิธีการสื่อสารที่ช่วยให้มนุษย์สามารถเก็บรักษาและถ่ายทอดสารต่าง ๆ ไปยังผู้อื่นได้ โดยไม่ต้องสื่อสารด้วยตนเองโดยตรง การเขียน



เปรียบเสมือนความทรงจำของมนุษย์ เพราะการเขียนช่วยให้มนุษย์บันทึกประวัติศาสตร์ ศิลปะ ตลอดจนความรู้ทางวิชาการ เนื่องจากสิ่งที่ถูกบันทึกและเขียนในอดีตและปัจจุบัน เป็นการประกาศจุดมุ่งหมายและแนวทางถึงสิ่งใหม่ที่จะถูกสร้างขึ้น โดยอาศัยสิ่งที่ผ่านมา แล้วในอดีตเป็นพื้นฐาน ถ้าปราศจากการเขียนเสียแล้ว วิทยาศาสตร์ ศิลปศาสตร์ ปรัชญา กฎหมาย ตลอดจนวัฒนธรรมที่มนุษย์สร้างสมมาเป็นเวลานับร้อย ๆ ปี จะมลายหายไป

ระวีวรรณ ประกอบผล (2532) ได้กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการสื่อสารโดยการเขียนมี 3 ประการด้วยกัน ได้แก่

1. การเขียนเพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การเขียนจดหมายถึงเพื่อน รายงานผลการปฏิบัติงาน คำสั่งจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น จะเห็นว่าการเขียนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานมาก เนื่องจากคำสั่ง รายงาน นโยบายต่าง ๆ จำเป็นต้องทำขึ้น เป็นลายลักษณ์อักษร
2. การเขียนเพื่อมวลชน ได้แก่ การเขียนข่าว บทวิทยุโทรทัศน์ งานเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น การเขียนจะต้องมีเทคนิคเฉพาะตัว การใช้ภาษา สำนวนและวิธีการนำเสนอ เช่น ในการเขียนข่าวของนักหนังสือพิมพ์และนักประชาสัมพันธ์ แม้บุคคลทั้งสองจะเขียนข่าวเหมือนกันแต่วิธีการเขียนย่อมแตกต่างกันออกไป
3. การเขียนเพื่อกลุ่มเป้าหมายกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดที่ค่อนข้างแน่นอน กลุ่มเป้าหมายโดยมากจะมีประสบการณ์ที่ใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงกัน การเขียนประเภทนี้มีขึ้นเพื่อที่จะทำความเข้าใจ เผยแพร่ความคิด สาร ความรู้ทั่ว ๆ ไป เกี่ยวกับผู้ส่งสารหรือองค์การหรือความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายควรทราบ ภาษาเขียนที่ใช้จึงจำเป็นต้องเหมาะสมกับความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการรับรู้ของคนในกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ เช่น การเขียนบทความทางการแพทย์และบทความสำหรับเด็ก ซึ่งกลุ่มเป้าหมาย คือ แพทย์กับเด็ก ภาษาเขียนที่ใช้ก็จะแตกต่างกันออกไป ตามความเหมาะสมและความสามารถในการรับรู้ บทความทางการแพทย์จะนำเสนอความรู้ทางด้านทางการแพทย์ เนื้อหาค่อนข้างหนัก และมีการใช้ศัพท์ทางเทคนิค ในขณะที่บทความสำหรับเด็กนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้

ภาษาง่าย ๆ รูปแบบการสื่อสารโดยการเขียนประเภทนี้ ได้แก่ สิ่งตีพิมพ์ของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น รายงานประจำปี จุลสาร โบปลิวิ แผ่นพับ คู่มือ เอกสารเผยแพร่ ฯลฯ

สรุปได้ว่า การสื่อสารโดยการเขียนจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น ผู้เขียนจะต้องรู้ว่า ผู้อ่านคือใคร ภาษาเขียนที่ใช้และการนำเสนอข้อมูลต้องเหมาะสมกับวัย ระดับความรู้ ประสบการณ์ และความสนใจของผู้อ่าน

การสื่อสารโดยการเขียนของห้องสมุด

การสื่อสารโดยการเขียนของห้องสมุดเป็นการสื่อสารเชิงวัจนะ มีรูปแบบเป็นทางการและเป็นการสื่อสารแบบทิศทางเดียว (สุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์, 2530) ห้องสมุดในฐานะเป็นผู้ส่งสารในรูปภาษาเขียน จำเป็นต้องใช้ภาษาประเภทนี้สื่อสารอยู่เป็นประจำ ไม่ว่าจะเป็นการเขียนคู่มือการให้ห้องสมุด ป้ายประกาศ คู่มือช่วยค้นของห้องสมุด และป้ายอธิบายการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ รวมทั้งการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าของผู้ใช้

Ray (1984) พูดถึงการสื่อสารโดยการเขียนของห้องสมุดไว้ว่า โดยทั่วไปแม้จะสื่อสารกับผู้ใช้จำนวนมาก แต่ลักษณะการสื่อสารมักมีลักษณะสื่อกับผู้ใช้แต่ละคน เช่น การเก็บข้อมูลลงบัตรรายการ แม้จะใช้ภาษาที่สื่อสารกับกลุ่มผู้ใช้จำนวนมากแต่วิธีการใช้บัตรรายการต่างคนต่างก็ใช้ค้นคว้าในสิ่งที่ตนเองต้องการ เพราะฉะนั้น ห้องสมุดจึงต้องตระหนักในประเด็นนี้ เพื่อจะได้นำไปใช้ในการพิจารณาภาษาที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

การสื่อสารโดยการเขียนของห้องสมุด จึงควรเลือกใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับผู้รับสาร เช่น การใช้คำศัพท์ รูปประโยค ความสั้นยาวของเนื้อหาสาระ ตลอดจนลักษณะการเขียนที่จะสื่อความหมายให้ผู้อ่านเข้าใจนั้น ต้องทำอย่างระมัดระวังและพิจารณาอย่างถี่ถ้วน กล่าวคือ ต้องเขียนให้ได้ใจความ สั้น ง่าย ชัดเจน หลีกเลี่ยงคำศัพท์เฉพาะ เพราะผู้อ่านอาจจะไม่เข้าใจ Fox(1977), Mount (1966) และ Naismith กับ Stein (1989) กล่าวว่า การสื่อสารโดยการเขียนของห้องสมุด ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะได้ ห้องสมุด

จึงควรมีค่านิยมศัพท์ไว้ด้วย Fenske กับ Fortney (1986) กล่าวถึงศัพท์เฉพาะไว้ว่า หมายถึง ภาษาหรือคำศัพท์เฉพาะทางการค้า ทางวิชาชีพหรือเฉพาะกลุ่ม เช่น คำศัพท์ทางการแพทย์ คำศัพท์ที่เกี่ยวกับห้องสมุด คำศัพท์เหล่านี้คนที่อยู่นอกวงการหรือประชาชนทั่วไป มักจะไม่เข้าใจความหมาย

โดยล้าหลังแล้วสารนิเทศที่ได้มาจากการคัดเลือก จัดหา เก็บรวบรวมและประมวลผลแล้วนั้น จะปราศจากคุณค่าถ้าหากขาดเสียซึ่งการนำไปใช้ให้บริการ ดังนั้น การสื่อสารจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการจัดระบบบริการสารนิเทศ นั่นก็คือ งานสารนิเทศไม่อาจแยกออกจากการสื่อสารได้ (Ruben, 1992)

รูปแบบการสื่อสารโดยการเขียน ที่ห้องสมุดจัดทำเป็นเครื่องมือในการสื่อสารกับผู้ใช้ห้องสมุด ที่กล่าวถึงในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คู่มือการใช้ห้องสมุด คู่มือช่วยค้นของห้องสมุด และป้ายประกาศ ป้ายอธิบายการใช้ทรัพยากรสารนิเทศและบริการต่าง ๆ

1. คู่มือการใช้ห้องสมุด

คู่มือการใช้ห้องสมุดเป็นสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจัดทำขึ้น เพื่อให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ห้องสมุดอย่างสิ้น ๆ และเป็นสิ่งที่ผู้ใช้ควรทราบ คู่มือการใช้ห้องสมุดไม่สามารถครอบคลุมเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับการใช้ห้องสมุดได้ทั้งหมด ดังนั้น เนื้อหาที่จะบรรจุลงในคู่มือการใช้ห้องสมุดจึงต้องพิจารณาแล้วว่า สมควรและจำเป็น Griffith (1965) กล่าวว่า เนื้อหาที่กล่าวในคู่มือการใช้ห้องสมุดควรเรียงลำดับความสำคัญ โดยเริ่มจากหน้าปกใน คำนำ สารบัญ เวลาเปิด-ปิดบริการ รายชื่อบุคลากรของห้องสมุด แผนผังห้องสมุดที่เกี่ยวกับที่ตั้งสิ่งพิมพ์และวัสดุอื่น ๆ ข้อควรปฏิบัติและระเบียบการใช้ห้องสมุด การใช้บริการรายการและหนังสืออ้างอิง สุดท้ายคือ บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดที่บริการทั่วไปและบริการพิเศษ จะเห็นได้ว่าเนื้อหาที่ควรกล่าวในคู่มือการใช้ห้องสมุดมีมากมาย ดังนั้น การนำเสนอในคู่มือการใช้ห้องสมุดจึงต้องจัดทำอย่างดี เพื่อให้ผู้ใช้ซึ่งส่วนมากมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดน้อยเป็นผู้อ่าน ดังนั้นลักษณะการเขียนที่จะสื่อความเหล่านี้ให้ผู้อ่านเข้าใจต้องเขียนให้ได้ใจความ สั้น ง่าย ชัดเจน หลีกเลี่ยงศัพท์เฉพาะ เพราะผู้อ่าน

ไม่เข้าใจ ในบางกรณีที่ต้องกล่าวถึงศัพท์เฉพาะ ห้องสมุดบางแห่งจะมีคำอธิบายศัพท์กล่าวไว้ด้วย

Miller (1975) กล่าวว่า การเขียนคู่มือการใช้ห้องสมุด ควรใช้ถ้อยคำเป็นกันเอง แฝงอารมณ์ขัน ซึ่งจะช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจห้องสมุด เพราะคู่มือการใช้ห้องสมุดที่ดีสามารถกระตุ้นให้นักศึกษาสนใจเข้าใจห้องสมุดได้เป็นอย่างดี Edsall (1980) ก็ได้กล่าวถึงการเขียนคู่มือการใช้ห้องสมุดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับข้อควรปฏิบัติและระเบียบการใช้ห้องสมุดไว้ว่า ควรเขียนในแนวขอความร่วมมือและใช้ถ้อยคำที่นุ่มนวล มีข้อความชี้แจงสั้น ๆ ให้ผู้ใช้ทราบถึง ความจำเป็นและประโยชน์ของการปฏิบัติตามระเบียบ และข้อควรปฏิบัติที่วางไว้ ไม่ควรใช้คำในลักษณะคำสั่ง เช่น ไม่ ห้ามหรืออย่า ต้อง แต่ควรใช้ถ้อยคำที่มีความหมายเชิงชวน

2. คู่มือช่วยค้นของห้องสมุด

ห้องสมุดสามารถจัดทำคำแนะนำวิธีใช้ เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถศึกษาการใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง โดยไม่ต้องคอยถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ในขณะเดียวกัน บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดก็ไม่ต้องคอยตอบคำถามที่ซ้ำ ๆ กัน อยู่เสมอ ห้องสมุดจึงจัดทำคู่มือช่วยค้นเพื่อแนะนำวิธีใช้ จัดไว้ให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดตามที่ต่าง ๆ ในห้องสมุด คู่มือช่วยค้นของห้องสมุดนี้เป็นรูปแบบการสื่อสารโดยการเขียนที่ห้องสมุดไม่จำเป็นต้องปรับปรุงเนื้อหาบ่อย ๆ เพราะคำอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ในการค้นยังเหมือนเดิม เช่น คู่มือช่วยค้นข้อมูลหนังสือจากเครื่องคอมพิวเตอร์ วรรณกรรม หรือการใช้สารระสังเขป เป็นต้น

3. ป้ายประกาศ ป้ายอธิบายการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

ห้องสมุดจัดทำป้ายประกาศ ป้ายอธิบายการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมและทรัพยากรของห้องสมุดหน้าที่สำคัญของป้ายในห้องสมุดคือ แจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่า มีบริการอะไรบ้าง บริการใดอยู่ส่วนไหน

ของห้องสมุดซึ่งเป็นการถ่ายทอดข่าวสารเตือนและเรียกร้องให้เกิดความสนใจ เช่น ป้ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ Eason (1970) กล่าวว่า ป้ายในห้องสมุดเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นในกิจกรรมของห้องสมุดและทรัพยากรของห้องสมุด

Emery (1975) ได้กล่าวไว้ว่า ป้ายที่ดีนั้นควรมีลักษณะ ดังนี้

1. ดึงดูดความสนใจในระยะเวลาอันสั้น สามารถดูครั้งเดียวแล้วเข้าใจได้ทันที
2. เป็นการระบุข้อความสำคัญเดียว หรือหัวข้อเดียว
3. วัตถุประสงค์ที่เสนอรัดกุมและเฉพาะเจาะจง ไม่กว้างขวางมากนัก
4. ภาษาที่ใช้ต้องกะทัดรัด อ่านแล้วเข้าใจได้ทันที

สรุปได้ว่า การจัดทำป้ายต่าง ๆ ของห้องสมุด ควรคำนึงถึงการใช้ตัวอักษร การจัดวางรูปแบบ การใช้สีที่เหมาะสม และที่สำคัญคือ ภาษาที่ใช้ซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย

อุปสรรคของการสื่อสารโดยการเขียน

อวยพร พานิช (2532) ได้กล่าวไว้ว่า อุปสรรคของการสื่อสารโดยการเขียน เกิดจากสาเหตุหลายประการ ได้แก่

1. ภาษาที่ใช้ไม่สามารถทำให้ผู้รับสารเกิดมโนภาพได้ คือ ถ้อยคำที่ใช้แปลกใหม่ เช่น การสื่อสารโดยการเขียนของห้องสมุด ส่วนใหญ่ใช้ภาษาเป็นทางการมากเกินไป คือ มักจะใช้ศัพท์วิชาการที่บรรณารักษ์เท่านั้นเข้าใจ จนผู้รับสารไม่สามารถเข้าใจความหมายได้ว่า หมายถึงอะไร หรือเข้าใจผิด บางครั้งความหมายของคำคำเดียวกัน ผู้ส่งสารเข้าใจอย่างหนึ่ง ขณะที่ผู้รับสารเข้าใจอีกอย่างหนึ่ง

2. รูปประโยคซับซ้อนเกินไป ทำให้ผู้รับสารสับสน ภาษาเพื่อการสื่อสารที่ดี ประโยคต้องกระชับ สั้น และง่ายต่อการสื่อความหมาย ประโยคที่ยาว ๆ มักมีปัญหาในการสื่อสาร เพราะผู้รับสารไม่สามารถเข้าใจความหมายในประโยคได้

3. การจัดหรือเรียงลำดับสารทำให้ผู้รับสารสับสน การเรียบเรียงถ้อยคำเป็นประโยค เป็นข้อความ ควรเรียบเรียงง่าย ๆ ใช้ประโยคสั้น จะทำให้ผู้รับสารเข้าใจง่ายกว่า ประโยคที่เรียบเรียงอย่างสับสน และการแบ่งวรรคตอนที่ดีจะช่วยลดปัญหานี้ลงได้

4. ภาษาที่ใช้มีระดับของการสื่อสาร ประเด็นนี้เป็นหัวใจสำคัญ เพราะผู้ใช้ภาษาได้ถูกระดับ เท่ากับว่าเป็นผู้เข้าใจเรื่องของการสื่อสาร และรู้จักวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนการเขียนทุกครั้งเพื่อเลือกใช้ภาษาให้ถูกระดับกับผู้รับสารและกาลเทศะ เช่น การบันทึกข้อมูลลงบันทึกรายการ ลักษณะบันทึกรายการนั้นเป็นเอกสารที่เป็นมาตรฐาน ภาษาที่ใช้จึงจำเป็นต้องใช้ภาษาแบบแผน หากเลือกใช้ผิดอาจเกิดปัญหาในการค้นข้อมูลได้

ข้อควรคำนึงในการสื่อสารโดยการเขียนของห้องสมุด

ห้องสมุดในฐานะผู้ส่งสารจะต้องใช้ภาษาให้เหมาะสมกับผู้รับสาร โดยตระหนักว่า 'ภาษาที่ใช้ คือ หัวใจของการสื่อสาร' อยู่ตลอดเวลา จึงจะทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลตามที่ปรารถนา ชำนาญ รวดเร็วกว่า (2519) กล่าวว่า ข้อควรคำนึงในการสื่อสารโดยการเขียน ควรพิจารณา ดังนี้

1. ความกระชับ ผู้เขียนควรตระหนักเสมอว่า ต้องเขียนให้ผู้อ่านเข้าใจอย่างแจ่มแจ้งว่า มีจุดประสงค์อะไร ต้องการอะไร เพราะผู้อ่านไม่สามารถสอบถามความสงสัยจากผู้เขียนได้ในทันที การที่จะเขียนให้ชัดเจนได้ ผู้เขียนจะต้องรู้ว่าผู้อ่านเป็นใคร ต้องมีการวิเคราะห์ผู้อ่านก่อน ก่อนการเขียนผู้เขียนจะต้องมีข้อมูลในการเขียนอย่างครบถ้วนเพียงพอ และต้องนำข้อมูลมาจัดเรียงลำดับเพื่อเสนอให้ผู้อ่านเข้าใจ การสื่อสารโดยการเขียนจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น ผู้เขียนในฐานะผู้ส่งสารจะต้องเตรียมตัวโดยคำนึงถึงผู้รับ จุดประสงค์ของการเขียน ข้อมูลที่มีอยู่และต้องเรียบเรียงถ้อยคำ เพื่อเสนอให้เป็นที่เข้าใจได้ง่าย

2. ความกะทัดรัด ผู้เขียนต้องพยายามเขียนให้สั้นและกระชับ เพื่อจะได้ไม่เสียเวลาในการอ่าน แต่ไม่ได้หมายความว่า เขียนสั้นกระชับจนไม่ได้ใจความ หรือทำให้ความหมายที่ตั้งใจไว้เปลี่ยนแปลงไป การเขียนให้กะทัดรัดต้องคงความสำคัญของสารไว้ให้ครบถ้วน และมีลักษณะน่าอ่าน มีความชัดเจน

3. ความสุภาพและอ่อนน้อม ในการสื่อสารโดยการเขียน การแสดงความ

สุภาพและอ่อนน้อมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยสร้างความพอใจให้ผู้รับสาร ลักษณะของความรู้สึกอ่อนน้อมในการเขียนแสดงโดยการใช้ถ้อยคำ เช่น เขียนโดยแสดงถึงความจริงใจ เป็นประโยชน์ ไม่ใช่ถ้อยคำที่แสดงอารมณ์หรือถ้อยคำที่ท้าทาย การเขียนควรเขียนในลักษณะที่เห็นความสำคัญของผู้อ่าน และเขียนในลักษณะที่เป็นการแนะนำมากกว่าการสั่งหรือการห้าม

4. ความสมบูรณ์ การสื่อสารโดยการเขียนต้องครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งรูปแบบและข้อความ คือ รูปแบบถูกต้องสวยงามตามที่กำหนดไว้ ส่วนการเขียนจะต้องง่าย ชัดเจน ตรงไปตรงมา ตามที่ผู้เขียนต้องการจะสื่อสาร การที่จะเขียนได้อย่างถูกต้องจะต้องมีการคาดเดาปัญหาของผู้อ่านล่วงหน้า แล้วจึงรวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วน การใช้ถ้อยคำที่ตรงไปตรงมาในการเขียนจะทำให้ผู้อ่านเข้าใจได้อย่างชัดเจน เมื่อเขียนเสร็จแล้วต้องอ่านทบทวนข้อความอีกครั้งว่า ครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่ต้องการหรือไม่ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

5. ความถูกต้อง การเขียนจะต้องมีการตรวจสอบว่าถูกต้องหรือไม่ เช่น ตัวสะกด วรรคตอน ตัวเลข เป็นต้น บางครั้งตรวจสอบด้วยว่า เป็นไปตามนโยบายหรือตามแนวทางที่องค์การหรือหน่วยงานกำหนดไว้หรือไม่ การที่เกิดความผิดพลาดขึ้นจะเกิดผลเสียหายต่อกิจการงานหรือเกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสารได้ ดังนั้น จึงควรตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์อีกครั้งก่อนส่งสารต่าง ๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรออกไป เพราะเป็นหลักฐานที่จะใช้อ้างอิงได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศัพทวิทยาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์โดยตรงนั้น มีน้อย แต่มีรายงานการวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้อยู่บ้าง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องความเข้าใจความหมายศัพท์ที่มีผลต่อความสามารถในการอ่าน ดังนั้น จากการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงแยกออกได้เป็น

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความหมายของคำศัพท์

Naismith และ Stein (1989) ได้วิจัยเกี่ยวกับความเข้าใจของนักศึกษาที่มีต่อศัพท์วิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ที่ใช้ในห้องสมุด โดยรวบรวมศัพท์จากสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดจัดทำเพื่อใช้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ห้องสมุด 10 คำ และจากการสนทนาระหว่างบรรณารักษ์บริการตอบคำถามกับผู้ใช้บริการอีก 10 คำ รวม 20 คำ มาสร้างแบบทดสอบแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) โดยมี 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ คะแนนเต็ม 20 คะแนน กลุ่มประชากรเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 แห่ง Carnegie Mellon University (CMU) จำนวน 100 คน ผลการวิจัยปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเข้าใจศัพท์วิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนเต็มโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 10.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.87

Fenske และ Fortney (1986) ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการใช้ศัพท์วิชาการในห้องสมุดแพทย์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการศึกษาปัญหาที่เกิดจากการใช้ศัพท์วิชาการในการสื่อสารระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้ และกล่าวย่ำว่า การสื่อสารกับผู้ใช้เป็นทักษะหลักของบรรณารักษศาสตร์ และบรรณารักษ์ต้องให้ทักษะการสื่อสารแปลคำศัพท์วิชาการเป็นสารนิเทศที่มีความหมายให้ผู้ใช้เข้าใจ วิธีการศึกษาของเขา คือ ส่งจดหมายไปยังห้องสมุดแพทย์ 47 แห่งในสหรัฐอเมริกา เพื่อให้ห้องสมุดแต่ละแห่งบันทึกศัพท์วิชาการที่บรรณารักษ์ใช้สื่อสารกับผู้ใช้ คำศัพท์วิชาการที่รวบรวมได้ทั้งหมด 1,681 คำ จากการศึกษาลักษณะการใช้คำศัพท์ 1,681 คำนี้ เขาพบว่า ในคำศัพท์จำนวน 835 คำ เป็นแหล่งสารนิเทศต่าง ๆ 727 คำ เป็นคำย่อ 119 คำ ซึ่งเป็นชื่อเกี่ยวกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ จากการศึกษาในครั้งนี้เขาพบว่า ในการสื่อสารระหว่างบรรณารักษ์กับใช้นั้น บรรณารักษ์ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์วิชาการกับผู้ใช้บริการห้องสมุดได้

ในปีเดียวกัน Snow ได้ศึกษาเกี่ยวกับศัพท์เฉพาะที่จำเป็นต้องใช้ในการสอนและการเรียนทักษะออนไลน์ โดยได้จัดอบรมหลักสูตร ชื่อ 'การค้น MEDLINE เบื้องต้น' มีนักฟิสิกส์ เภสัชกร พยาบาล สัตวแพทย์ วิศวกรชีวภาพและผู้จัดการโรงพยาบาล จำนวน 1,421 คน เข้าร่วมในการศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมศัพท์เฉพาะที่จำเป็นต้องใช้ในการค้นออนไลน์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพราะที่ผ่านมามีพบว่าคู่มือแนะนำผู้ใช้มีศัพท์

หลายตัวให้เลือก แต่ผู้ใช้จะใช้เพียงคำเดียวเท่านั้น และจากการสำรวจ พบว่า คู่่มือแนะนำผู้ใช้ขาดความชัดเจนทางภาษา ทำให้ผู้ใช้คู่มือไม่สามารถเข้าใจคู่มือได้ ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ได้เสนอศัพท์เฉพาะที่ผู้ค้นออนไลน์จำเป็นต้องใช้จำนวน 50 คำ พร้อมทั้งได้ให้คำอธิบายศัพท์ประกอบและยังพบว่า ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะเพื่ออธิบายคำศัพท์ในการค้นออนไลน์ได้

นอกจากนี้ Hurlock (1964) ก็ได้กล่าวเน้นถึงความสำคัญของความเข้าใจคำศัพท์ว่า จำนวนคำศัพท์ที่เด็กรู้และเข้าใจเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดความก้าวหน้าและล้มเหลวในการเรียน คำศัพท์เป็นเครื่องมือที่เด็กใช้ในการเรียนรู้โลกของตน ถ้าเด็กมีความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์น้อยจะทำให้เขาไม่สามารถตีความสิ่งแวดล้อมของเขาได้อย่างเพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโลกปัจจุบันซึ่งการสื่อสารมีความเจริญก้าวหน้า เด็กก็ยิ่งมีความจำเป็นที่จะต้องรู้เข้าใจคำศัพท์ต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องสามารถใช้คำศัพท์เหล่านั้นได้ด้วย ถ้าไม่เช่นนั้นจะก่อให้เกิดปัญหาการปรับตัวในสังคม

ในปี 2518 บุญเลิศ ครุฑเมือง ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับความเข้าใจความหมายของคำศัพท์และสำนวนภาษาไทยของนักศึกษา มีตัวอย่างประชากรเป็นนักศึกษาชาย 128 คน และนักศึกษาหญิง 198 คนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาระดับปีที่ 2 ปีการศึกษา 2517 ในวิทยาลัยครูส่วนกลาง 2 แห่ง ส่วนภูมิภาค 2 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบทดสอบความสามารถในการเข้าใจความหมายของคำศัพท์ภาษาไทยจำนวน 60 ข้อ เป็นแบบเลือกตอบ ผลการวิจัยปรากฏว่า กลุ่มนักศึกษาหญิงมีความสามารถในการเข้าใจความหมายของคำศัพท์ดีกว่ากลุ่มนักศึกษาชาย และกลุ่มนักศึกษาในวิทยาลัยครูส่วนกลาง มีความสามารถในการเข้าใจความหมายของคำศัพท์ดีกว่ากลุ่มนักศึกษาในวิทยาลัยครูส่วนภูมิภาค

ต่อมาอัศรา บุญทิพย์ (2520) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจคำศัพท์กับความสามารถในการอ่านเอาเรื่อง ของนักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาระดับปีที่ 2 ของวิทยาลัยครูในภาคใต้ 4 แห่ง โดยใช้แบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองทดสอบนักศึกษาชาย 100 คน และนักศึกษาหญิง 100 คน ผลการวิจัยพบว่า ความเข้าใจคำศัพท์

สัมพันธ์กับความสามารถในการอ่านเอาเรื่อง

กระทรวงศึกษาธิการโดย คณะอนุกรรมการบัญญัติศัพท์วิชาบรรณารักษศาสตร์ (2518) ได้บัญญัติศัพท์บรรณารักษศาสตร์ที่เห็นว่าจำเป็นขึ้นใช้ โดยอาศัยแนวทางจากศัพท์บัญญัติวิชาบรรณารักษศาสตร์ของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (A.L.A. Glossary of Library Terms) คำศัพท์ที่รวบรวมไว้มีจำนวน 348 คำ ใช้วิธีการเรียงเรียงตามลำดับอักษรเช่นเดียวกับพจนานุกรม ซึ่งศัพท์บัญญัติเล่มนี้ถือเป็นศัพท์บัญญัติวิชาบรรณารักษศาสตร์เล่มแรกในภาษาไทย

ในปี 2521 จารุวรรณ สินธุโสภณ ได้จัดทำวิทยานุกรมบรรณารักษศาสตร์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการอ่านหนังสือภาษาอังกฤษ และเพื่อใช้เป็นหนังสืออ้างอิงในวิชาบรรณารักษศาสตร์ วิทยานุกรมบรรณารักษศาสตร์เล่มนี้รวบรวมคำศัพท์ไว้ 642 คำ ประกอบด้วยศัพท์ในเรื่องหนังสือและห้องสมุด งานด้านบริการและงานเทคนิค แต่ไม่ได้รวบรวมรายชื่อองค์กร โครงการ สถาบันหรือบุคคล แต่มีคำศัพท์ทางด้านบริการ เอกสารและสารนิเทศศาสตร์บ้าง

ต่อมา อัมพร ทีชะระ (2528) ได้วิจัยเรื่องการรวบรวมและวิเคราะห์ศัพท์วิชาการทางบรรณารักษศาสตร์ในภาษาไทย โดยการรวบรวมศัพท์วิชาการทางบรรณารักษศาสตร์ที่แปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย จากตำราและหนังสือวิชาการที่จัดพิมพ์โดยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ นับตั้งแต่เริ่มแรกจนถึง พ.ศ. 2524 ศัพท์วิชาการที่รวบรวมได้ 1,630 คำ การวิเคราะห์ใช้ตารางแยกศัพท์วิชาการออกตามสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ 5 สาขา คือ งานเทคนิคในห้องสมุด เทคโนโลยีห้องสมุด บริการห้องสมุดและการบริหารงาน พัฒนาการของบรรณารักษศาสตร์และการพิมพ์หนังสืออ้างอิง บรรณานุกรมและวรรณกรรม สาขาต่าง ๆ โดยเปรียบเทียบคำแปลเป็นภาษาไทยที่แตกต่างกัน แล้วจึงวิเคราะห์อีกชั้นหนึ่งว่า ศัพท์วิชาการเหล่านั้นตรงกับวิธีการบัญญัติของราชบัณฑิตยสถาน คือ ใช้คำไทย ใช้คำบาลี-สันสกฤต ใช้ทับศัพท์ ใช้คำผสม หรือใช้เพียงการอธิบายความหมาย พร้อมทั้งเสนอแนะ

ศัพท์วิชาการที่ควรใช้ให้แพร่หลาย ผลการวิจัยปรากฏว่า ศัพท์วิชาการที่รวบรวมได้ทั้งหมดมีมากขึ้นจากที่ตีพิมพ์อยู่ใน “ศัพท์บัญญัติวิชาการบรรณารักษศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการ (2518) เป็นอัตราส่วน 4.68 และศัพท์วิชาการทางบรรณารักษศาสตร์เป็นคำผสมภาษาไทยกับบาลี-สันสกฤตมากที่สุด ร้อยละ 44.95 ส่วนที่ใช้บ่อยที่สุด คือ คำทับศัพท์ภาษาอังกฤษมีเพียงร้อยละ 1.35

นอกจากนี้ในปี 2533 ทบวงมหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่าง ๆ เป็นคณะกรรมการพิจารณาบัญญัติศัพท์อุดมศึกษาขึ้น โดยมีหน้าที่พิจารณากำหนดศัพท์ทางวิชาการเพื่อใช้ในมหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งพิจารณาบัญญัติศัพท์ตามคำขอของหน่วยงานอื่น ๆ จากภาษาต่างประเทศเป็นภาษาไทย เพราะปัจจุบันวิทยาการทุกสาขาได้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วไม่หยุดยั้ง การใช้ศัพท์ทางวิชาการเพื่อถ่ายทอดวิทยาการใหม่ ๆ จากภาษาต่างประเทศมาเป็นภาษาไทยอย่างถูกต้องและเหมาะสม จึงเป็นสิ่งที่จำเป็น

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด

Line (1976) มีความเห็นว่า เด็กจะมีทักษะในการใช้ห้องสมุดได้โดยเรียนรู้จากผู้ที่มีความชำนาญมากกว่า การสอนให้นักเรียนรู้จักใช้ห้องสมุดได้อย่างถูกวิธี ควรกำหนดไว้ในหลักสูตรการศึกษาตั้งแต่เริ่มเรียน ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้นักเรียนใช้หนังสือและแหล่งข้อมูลอื่น ๆ นอกเหนือจากการเรียนในชั้นเรียนเพียงอย่างเดียว

Kennedy (1970) กล่าวว่า การสอนการใช้ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะการสอนให้นักศึกษาใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยประหยัดเวลาของบุคลากรและนักศึกษา และยังกล่าวถึงผลร้ายของการสอนการใช้ห้องสมุดอย่างผิวเผินแก่นักศึกษา เช่น แจกคู่มือการใช้ห้องสมุด แจกบรรณานุกรม หรือนำหนังสืออ้างอิงเข้ามาอธิบายในชั้นเรียน แล้วส่งให้นักศึกษาดูโดยไม่แนะนำแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ ตลอดจนไม่แสดงปัญหาที่นักศึกษาต้องพบจริงในการค้นคว้า เพราะการสอนด้วยวิธีดังกล่าว ไม่ช่วยให้นักศึกษาเล็งเห็นขั้นตอนการใช้ห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ

ในปี 1981 King ได้ประเมินผลการสอนการใช้ห้องสมุดที่จัดให้แก่นักศึกษา University of Illinois ว่าเนื้อหาและวิธีการสอนสามารถสนองวัตถุประสงค์ทางการวิจัยของนักศึกษาหรือไม่ โดยแจกแบบสอบถามให้นักศึกษา 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ไม่เคยเรียนการใช้ห้องสมุดกับกลุ่มที่เคยเรียน ผลปรากฏว่า ผู้ที่เคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษามีอัตราการใช้ วรรณกรรมวารสาร สารระสังเขป วัสดุย่อส่วน และสื่อการศึกษาประเภทอื่น ๆ ในการค้นคว้าวิจัยสูงกว่าผู้ที่ไม่เคยเรียน ผู้ที่เคยเรียนการใช้ห้องสมุดจะไม่ได้ค้นคว้าจากหนังสือเพียงอย่างเดียว และในการใช้บริการของห้องสมุด กลุ่มที่เคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดมีความเชื่อมั่น ความสะดวกใจในการใช้ห้องสมุดสูงกว่า และมีความคาดหวังในการใช้ห้องสมุดน้อยกว่าผู้ที่ไม่เคยเรียน แต่นักศึกษาทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นตรงกันว่า การใช้ห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็น ควบคู่กับการสอนทักษะการใช้ห้องสมุด และได้แสดงความจำนงขอเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดมากขึ้น พร้อมกับแสดงความคิดเห็นว่า การใช้ห้องสมุดเป็นเรื่องยาก

แต่ผลการวิจัยของ King (1981) ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ Paterson (1979) ที่ได้ทดสอบการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาแห่ง State University of New York โดยให้ทำแบบทดสอบ พร้อมทั้งระบุว่าเคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดมาก่อนหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่เคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดมาแล้ว ได้คะแนนต่ำกว่าผู้ที่ไม่เคยเรียน ทั้งนี้ อาจมีผลสืบเนื่องจากการที่นักศึกษากลุ่มที่ไม่เคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดมาก่อน ล้วนเคยเรียนการใช้ห้องสมุดมาแล้วโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง คือ การนำชมห้องสมุดโดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้อธิบาย การเรียนแทรกในวิชาอื่น ๆ หรือการรับแจกคู่มือการใช้ห้องสมุด

นอกจากนี้ วรางคณา อินทรพิณฑุวัฒน์ (2527) ได้วิจัยเกี่ยวกับผลของการศึกษาวิชาการใช้ห้องสมุด “หล 011” ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อการใช้ห้องสมุดในปัจจุบันของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในวิทยาลัยเอกชน ว่ามีทักษะการใช้ห้องสมุดและเจตคติต่อห้องสมุดต่อบรรณารักษ์ และต่อการใช้ห้องสมุดดีกว่าผู้ที่ไม่เคยเรียนหรือไม่ โดยการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 453 คน ของวิทยาลัยเอกชนจำนวน 6 แห่ง ที่ยังไม่สอนการใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการใช้ห้องสมุดและเจตคติต่อห้องสมุด บรรณารักษ์และการใช้ห้องสมุดไม่แตกต่างกันระหว่างผู้เคยเรียนและไม่เคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด ยกเว้น

ในเรื่องการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด

ต่อมาในปี 2537 อุไร สรรพเศรษฐ ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสอนการใช้ห้องสมุด ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 12 แห่ง เพื่อประเมินการสอนการใช้ห้องสมุดจากทั้ง ผู้สอนและผู้เรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สอนการใช้ห้องสมุด จำนวน 54 คน และนักศึกษา ชั้นปีที่ 2 จำนวน 437 คน ผลการวิจัยพบว่า การสอนการใช้ห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา เอกชนจำนวน 12 แห่ง ใช้วิธีจัดสอนเป็นรายวิชาในหลักสูตร สอนเป็นส่วนหนึ่งของวิชาใด วิชาหนึ่ง และในการประชุมนิเทศห้องสมุด ส่วนเนื้อหาในการสอนการใช้ห้องสมุด พบว่า เนื้อหาที่ผู้สอนเน้นความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทรัพยากรห้องสมุด การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรและการจัดเก็บบัตรรายการ หนังสืออ้างอิง การเขียนรายงานทางวิชาการ การเขียนบรรณานุกรมและเชิงอรรถ ในขณะที่นักศึกษาเห็นว่า ควรเน้นความสำคัญของ เนื้อหาในเรื่อง บริการของห้องสมุดและการเขียนรายงานทางวิชาการ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

Musavi (1977) ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดที่มีความถี่ในการเข้าใช้แตกต่างกันว่า มีระดับความรู้ ทักษะ และเจตคติ ต่อการใช้ห้องสมุดแตกต่างกันอย่างไรโดยใช้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของ Carlow College จำนวน 1,000 คน เป็นกลุ่มประชากร พบว่า ผู้ที่มีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดน้อย มีความรู้ในด้านทรัพยากรและบริการของห้องสมุด ต่ำลงจนทักษะในการใช้ห้องสมุดต่ำกว่าผู้ใช้ห้องสมุดเป็นประจำ แต่ในด้านของเจตคติ นักศึกษาส่วนใหญ่มีเจตคติที่ดีต่อบรรณารักษ์ และผู้ใช้ที่สามารถใช้ห้องสมุดได้อย่างดี จะมีเจตคติที่ดีต่อบรรณารักษ์เพิ่มขึ้นด้วย

จากแนวความคิดและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น เป็นแนวทางที่สำคัญซึ่งผู้วิจัย ได้ใช้ในการดำเนินการวิจัย เพื่อศึกษาถึงความเข้าใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศัพท์วิชาการ ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ที่ใช้ในการสื่อสารโดยการเขียนของห้องสมุด เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมา ปรับปรุงการสื่อสารของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น