การวิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการช่วยค้นคว้า ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ *

จันทร์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ **

บทนำ

ปัจจุบันระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย มุ่งส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองเป็นหลัก นอกเหนือจากฟังคำบรรยายในชั้นเรียน งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจึงเป็นงานห้องสมุดที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้ทรัพยากรของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีบรรณารักษ์ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้กับทรัพยากรของห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นคว้า หาความรู้หรือข้อเท็จจริงในเรื่องที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องเหมาะสมและคุ้มค่า จากทรัพยากรของห้องสมุดมากที่สุด ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าหัวใจของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าก็คือ "คำถาม" ที่ผู้ใช้นำมาซักถามบรรณารักษ์ให้ช่วยหาคำตอบหรือหาเอกสารประกอบการศึกษาค้นคว้าและวิจัย (ฉวีลักษณ์ บุญยกาญจน 2521: 23) ทั้งนี้เพราะเมื่อนำ "คำถาม" ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามาวิเคราะห์จะช่วยให้บรรณารักษ์ทราบถึงความสนใจและความต้องการของผู้ใช้ สำหรับ "คำตอบ" สามารถนำมาวิเคราะห์ให้ทราบถึงประเภทและลักษณะของวัสดุที่ให้บริการ ส่วนคำถามที่ยังหาคำตอบไม่ได้ก็จะเป็นแนวทางให้ห้องสมุด

---

* สรุปจาก จันทร์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ "การวิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการช่วยค้นคว้า ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ "วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

** บรรณารักษ์งานบริการช่วยค้นคว้า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จัดหาวัสดุใหม่มาเพิ่มเติม (Coover 1969: 449) อันจะเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากการที่ระบบการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษามุ่งเน้นให้นิสิต นักศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองเป็นหลัก งานบริการช่วยค้นคว้า ห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงมีบทบาทและหน้าที่สำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้นิสิต นักศึกษา อาจารย์ ตลอดจนผู้ใช้อื่นๆ ประสบความสำเร็จในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย จากการใช้ทรัพยากรสารนิเทศประเภทต่างๆ ซึ่งมีอยู่จำนวนมากในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบกับการวิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นการศึกษาแนวหนึ่งที่สามารถนำผลการศึกษานั้นไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้ทั้งในด้านการบริหาร การดำเนินงาน และการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำคำถามและคำตอบของงานบริการช่วยค้นคว้า ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มาศึกษาวิเคราะห์เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระดับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของงานบริการช่วยค้นคว้าให้มีคุณภาพและความเหมาะสมยิ่งขึ้น ตามความมุ่งหมายที่ห้องสมุดได้วางไว้

<u>วัตถุประสงค์ของการวิจัย</u>

การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาถึง

1. ประเภทของคำถามที่ผู้ใช้ห้องสมุดนำมาถามบรรณารักษ์งานบริการช่วยค้นคว้า ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยจะแยกประเภทของคำถามตามลักษณะและวัตถุประสงค์ของผู้ถามหรือผู้ใช้ ตามเนื้อเรื่องหรือหัวข้อวิชา ตามชนิดของคำถาม ตลอดจนแยกตามคำถามที่สามารถตอบได้และคำถามที่ยังหาคำตอบไม่ได้

2. ประเภทและปริมาณของทรัพยากรสารนิเทศที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด

3. ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด

สมมติฐาน

การศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้ คือ

1. วัตถุประสงค์ของผู้ถามที่มีมากที่สุด คือ ต้องการคำตอบเพื่อนำไปทำรายงานหรือภาคนิพนธ์

2. ทรัพยากรสารนิเทศที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบมากที่สุด คือ หนังสืออ้างอิง

3. ชนิดของคำถามที่มีมากที่สุด คือ คำถามที่ต้องการคำตอบอย่างรวดเร็ว ซึ่งใช้ระยะเวลาในการค้นโดยเฉลี่ย 1–2 นาที

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วย การค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สัมภาษณ์บรรณารักษ์งานบริการช่วยค้นคว้า ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เกี่ยวกับนโยบาย การดำเนินงาน การให้บริการ และปัญหาต่างๆ ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุด วิเคราะห์คำถามที่เป็นกลุ่มประชากรทั้งหมด 1,351 คำถาม ซึ่งงานบริการช่วยค้นคว้าได้รับตั้งแต่เดือนมกราคม และเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2529 การวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปของการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และมัธยฐานเลขคณิต โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ภาษา PASCAL ในการประมวลผลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยและข้อสรุป

การวิจัยครั้งนี้ได้ผลการวิจัยและข้อสรุปดังนี้ :

1. วันที่ผู้ถามมาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด คือ วันศุกร์ จำนวนโดยเฉลี่ย 35.56 คำถามต่อวัน (21.74%) หรือ 4.4 คำถามต่อชั่วโมง ส่วนวันที่ผู้ถามมาใช้บริการน้อยที่สุด คือ วันจันทร์ จำนวนโดยเฉลี่ย 28.14 คำถามต่อวัน (17.20%) หรือ 3.52 คำถามต่อชั่วโมง

ช่วงเวลาที่ผู้ถามมาใช้บริการมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 13.00–15.00 น. จำนวน 434 คำถาม (32.12%) สำหรับช่วงเวลาที่ผู้ถามมาใช้บริการน้อยที่สุด คือ 8.30–10.00 น. จำนวน 121 คำถาม (8.96%)

2. วิธีที่ผู้ถามมาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด คือ มาด้วยตนเอง จำนวน 1,230 คำถาม (91.04%) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิธีที่ผู้ถามมาใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ บริการทางไปรษณีย์ มีเพียง 1 คำถาม (0.08%)

3. ผู้ถามที่มาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 726 คำถาม (53.74%) ส่วนผู้ถามที่มาใช้บริการน้อยที่สุด คือ ข้าราชการและลูกจ้าง จำนวน 57 คำถาม (4.22%) และผู้ที่ไม่ได้มาใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรและนักศึกษาระดับปริญญาเอก

ส่วนวัตถุประสงค์ของผู้ถามพบว่าผู้ถาม ถามเพื่อนำคำตอบไปทำรายงาน / ภาคนิพนธ์ มากที่สุด จำนวน 489 คำถาม (36.19%) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานในการวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่า วัตถุประสงค์ของผู้ถามที่มีมากที่สุด คือ ต้องการคำตอบเพื่อนำไปทำรายงานหรือภาคนิพนธ์ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยมุ่งส่งเสริมให้นิสิต/นักศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองเป็นหลัก นอกเหนือจากการบรรยายในชั้นเรียน อาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาต่างๆ จึงมีการให้นักศึกษาค้นคว้าเพื่อทำรายงาน/ภาคนิพนธ์ ส่งประกอบการเรียนในชั้นเรียนเป็นส่วนใหญ่

4. ในการวิเคราะห์เนื้อหาของคำถามแยกตามหมวดหมู่วิชาของระบบการจัดหมู่แบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน พบว่า คำถามมีเนื้อหาเกี่ยวกับหมวดหมู่วิชาสังคมศาสตร์มากที่สุด จำนวน 279 คำถาม (20.65%) ส่วนหมวดหมู่วิชาที่มีคำถามน้อยที่สุด คือ นาวิกศาสตร์ ซึ่งมีเพียง 4 คำถาม (0.30%)

5. ประเภทของคำถามที่ผู้ถามนำมาถามบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า เป็นคำถามชนิดแนะแนวทางมากที่สุด จำนวน 807 คำถาม (59.73%) ส่วนชนิดของคำถามที่มีน้อยที่สุด คือ คำถามที่ต้องอาศัยการค้นคว้าอย่างลึกซึ้ง ซึ่งมีเพียง 4 คำถาม (0.30%)

6. ในจำนวนคำถามทั้งหมด 1,351 คำถามนั้น บรรณารักษ์งานบริการช่วยค้นคว้าสามารถตอบได้อย่างสมบูรณ์มากที่สุด จำนวน 1,230 คำถาม (91.04%) คำถามที่ยังค้นหาคำตอบไม่ได้มีเพียง 18 คำถาม (1.33%)

7. จากคำถาม จำนวน 1,351 คำถาม ปรากฏว่า มีคำถามจำนวน 364 คำถาม ที่บรรณารักษ์ไม่ต้องใช้ทรัพยากรสารนิเทศในการตอบ เนื่องจากเป็นคำถามชนิดแนะแนวทางที่เกี่ยวกับสถานที่จัดเก็บทรัพยากรสารนิเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในห้องสมุด เป็นต้น ซึ่งบรรณารักษ์สามารถตอบได้โดยใช้ประสบการณ์

ส่วนประเภทของทรัพยากรสารนิเทศที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบของคำถามอีกจำนวน 987 คำถาม นั้น พบว่า ทรัพยากรสารนิเทศที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบมากที่สุด คือ บัตรรายการโดยใช้จำนวน 707 ครั้ง (47.42%) ส่วนทรัพยากรสารนิเทศที่บรรณารักษ์ใช้น้อยที่สุด คือ หนังสืออ้างอิง เอกสาร และรายงานการวิจัย ซึ่งใช้จำนวน 2 ครั้งเท่ากัน และทรัพยากรสารนิเทศที่บรรณารักษ์ไม่ได้ใช้ในการค้นหาคำตอบ ได้แก่ กฤตภาค และโสตทัศนวัสดุ

จะเห็นได้ว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลในข้อนี้ปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่า ทรัพยากรสารนิเทศที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบมากที่สุด คือ หนังสืออ้างอิง เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะชนิดของคำถามที่งานบริการช่วยค้นคว้า ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้รับมากที่สุด คือ คำถามชนิดแนะแนวทาง ซึ่งส่วนมากเป็นคำถามที่เกี่ยวกับการตรวจสอบรายการสิ่งพิมพ์ว่ามีในห้องสมุดหรือไม่ และคำถามเกี่ยวกับสถานที่จัดเก็บทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุด ซึ่งบรรณารักษ์สามารถค้นหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้โดยการใช้บัตรรายการและประสบการณ์ของบรรณารักษ์ ประกอบกับโต๊ะบริการตอบคำถามฯ ที่บรรณารักษ์นั่งให้บริการแก่ผู้ใช้อยู่ใกล้กับตู้บัตรรายการ ตลอดจนบรรณารักษ์มักนิยมใช้บัตรรายการเป็นคู่มือช่วยค้นเป็นอันดับแรก เนื่องจากบัตรรายการทำหน้าที่เสมือนสื่อกลางที่ช่วยให้บรรณารักษ์สามารถค้นพบทรัพยากรสารนิเทศประเภทอื่นๆ ที่อาจมีคำตอบของคำถามนั้นได้ และจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้วิจัย และการสังเกตการณ์การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์งาน

บริการช่วยค้นคว้า ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ส่วนมากบรรณารักษ์จะให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบขั้นต้นหรืออนุรักษ์นิยม (Conservative Theory) (Wyer 1930 : 6) กล่าวคือ จะให้ความช่วยเหลือในการค้นหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดเพียงการแนะนำผู้ใช้ว่าจะสามารถค้นหาสารนิเทศได้จากที่ใด ซึ่งส่วนใหญ่บรรณารักษ์จะเน้นทางด้านการให้การศึกษา และการสอนผู้ใช้ให้รู้จักการใช้บัตรรายการและการใช้ห้องสมุด และไม่ได้คิดตามว่าผู้ใช้จะได้สารนิเทศถูกต้องตรงตามความต้องการมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เนื่องจากไม่มีเวลาเพียงพอ

เกี่ยวกับปริมาณของทรัพยากรสารนิเทศที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบ พบว่า บรรณารักษ์ใช้ทรัพยากรสารนิเทศในการค้นหาคำตอบมากที่สุด คือใช้ 1–2 รายการ จำนวน 823 คำถาม (83.38%) ส่วนปริมาณของทรัพยากรสารนิเทศที่ใช้น้อยที่สุด คือ ใช้มากว่า 10 รายการ ซึ่งมีเพียง 21 คำถาม (2.13%) สำหรับค่าเฉลี่ยปริมาณของทรัพยากรสารนิเทศที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบต่อ 1 คำถามนั้น พบว่า บรรณารักษ์ใช้โดยเฉลี่ย 1.59 รายการ

8. ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด พบว่า บรรณารักษ์ใช้เวลา 1–2 นาที มากที่สุด จำนวน 515 คำถาม (38.12%) ส่วนระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบน้อยที่สุด คือ 31–60 นาที จำนวน 7 คำถาม (0.52%) สำหรับค่าเฉลี่ยระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ต่อ 1 คำถาม คือ 2.85 นาที

เมื่อนำระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบมาจำแนกตามชนิดของคำถาม ปรากฏว่า คำถามชนิดแนะแนวทางซึ่งมีมากที่สุด คือ จำนวน 807 คำถาม (59.73%) ใช้เวลาในการค้นหาคำตอบโดยเฉลี่ย 1.46 นาที ต่อ 1 คำถาม ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัยข้อที่ 3 ที่ว่า ชนิดของคำถามที่มีมากที่สุด คือ คำถามที่ต้องการคำตอบอย่างรวดเร็ว ซึ่งใช้ระยะเวลาในการค้นโดยเฉลี่ย 1–2 นาที เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ คำถามส่วนมากที่งานบริการช่วยค้นคว้า ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้รับ เป็นคำถามเกี่ยวกับการตรวจสอบรายการสิ่งพิมพ์ว่ามีในห้องสมุดหรือไม่ และคำถามเกี่ยวกับสถานที่จัดเก็บทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุด ซึ่งจัดเป็นคำถามชนิดแนะแนวทาง ทั้งนี้เพราะผู้ถามทราบอยู่แล้วว่าตนต้อง

การอะไร ผู้ถามเพียงแต่ต้องการให้บรรณารักษ์ช่วยแนะนำหรือชี้แจงว่าสิ่งที่ผู้ถามต้องการนั้นมีอยู่ในห้องสมุดหรือไม่ ถ้ามีจัดเก็บไว้ที่ใด เนื่องจากผู้ถามอาจไม่คุ้นกับห้องสมุด ใช้บัตรรายการไม่เป็น หรือไม่ทราบว่าทรัพยากรสารนิเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดจัดเก็บไว้ที่ใดบ้าง ประกอบกับอาคารห้องสมุดมีถึง 5 ชั้น และมีทางเดินที่วกวน ก่อให้เกิดความสับสนแก่ผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ดังนั้น บรรณารักษ์จึงทำหน้าที่เพียงชี้แนะให้ผู้ถามไปยังแหล่งคำตอบที่มีสิ่งที่ผู้ถามต้องการเท่านั้น โดยอาจค้นจากบัตรรายการหรือบรรณารักษ์สามารถตอบได้โดยใช้ประสบการณ์ ส่วนระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้ค้นหาคำตอบของคำถามชนิดแนะแนวทางนี้ โดยเฉลี่ยใช้ 1.46 นาที ต่อ 1 คำถาม ซึ่งไม่สอดคล้องกับการแบ่งประเภทของคำถามตามชนิดของ Katz (1982: 1: 12) ที่ว่า ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบของคำถามชนิดแนะแนวทางนั้นใช้เวลาเพียงเล็กน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องจากบรรณารักษ์งานบริการช่วยค้นคว้า ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ส่วนมากจะให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบขั้นต้นหรืออนุรักษ์นิยม (Conservative Theory) โดยเน้นสอนให้ผู้ใช้รู้จักวิธีใช้บัตรรายการและการใช้ห้องสมุด จึงอาจเสียเวลามากกว่าที่ Katz กำหนด

<u>การนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ</u>

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในการที่จะศึกษาหรือสังเกตการณ์การใช้/ การให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าในโอกาสต่อไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ห้องสมุดยังสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้ ทั้งในด้านการบริหาร การดำเนินงานและการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน. การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า. มหาสารคาม : ศูนย์เอกสารและตำรา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2521.

Coover, Robert W. "User Needs and Their Effect on Information Center Administration : a Review 1953/66" Special Libraries. (September 1969) : 446 - 456.

Katz, William A. Introduction to Reference Work: Basic Information Sources. 2 vols. 4th ed. New York: McGraw-Hill Book Co., 1982.

Wyer, James I. Reference Work. Chicago: ALA, 1930.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย