

บทที่ ๒

ปรัชญานวัตกรรมกรรม



การที่บรรณารักษ์จะสร้างทรัพยากรต่าง ๆ ในห้องสมุด จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาเรียนรู้ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดแห่งนั้น ๆ เสียก่อน และวิธีที่จะศึกษาลักษณะหรือความต้องการ ข้อเสนอเทคโนโลยีในห้องสมุดที่ใช้กันแพร่หลายคือ การศึกษาจากผู้ใช้ และการศึกษาจากการอ้างอิง สำหรับการศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจ รวมทั้งความต้องการในข้อเสนอเทคโนโลยี ซึ่งเป็นบันทึกจากความทรงจำหรือข้อคิดเห็นส่วนตัว ส่วนการศึกษาการอ้างอิง เป็นการวิเคราะห์หรือกล่าวถึงงานอื่นที่ผู้เขียนใช้ประกอบงานของตน (Stieg 1981: 549-560)

สำหรับการปรัชญานวัตกรรมกรรมในบทนี้ ผู้วิจัยได้กล่าวถึงเพียงการศึกษาผู้ใช้ และการใช้วัสดุห้องสมุดประเภทวารสารสาระสังเขปและดรรชนี โดยขอบเขตการศึกษาผู้ใช้นั้น ครอบคลุมในแง่มุมต่าง ๆ ทั้งในด้านทฤษฎีการศึกษาผู้ใช้ ประเภทของการศึกษา ประวัติการศึกษาและวิธีการศึกษา รวมถึงตลอดถึงแนวทางการศึกษาผู้ใช้ในรูปแบบต่าง ๆ ตามประเภทของสถาบัน บุคคล ลักษณะงานหรือกลุ่มอาชีพ นอกจากนี้ยังศึกษาการใช้วารสารสาระสังเขปและดรรชนีอีกด้วย ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจและรู้จักผู้ใช้ และความต้องการในการใช้วารสารสาระสังเขปและดรรชนี และเพื่อศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับเรื่องที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ และยังเป็นประโยชน์สำหรับบรรณารักษ์ในการจัดบริการทรัพยากรต่าง ๆ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากที่สุดอีกด้วย

การศึกษาผู้ใช้.

การที่ห้องสมุดจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จักต้องคำนึงถึงคือ 'บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จะต้องรู้จักและทราบความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด

แห่งนั้น ๆ และการที่จะเข้าถึงผู้ใช้ได้จำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ในแ่งมุมต่าง ๆ เป็นพื้นฐานเสียก่อน (Ford 1973: 85-106) จากแนวความคิดดังกล่าวถือได้ว่าการศึกษาผู้ใช้ เป็นการดำเนินการขั้นเบื้องต้นที่จะช่วยให้บรรณารักษ์ หรือผู้ทำหน้าที่ให้บริการในห้องสมุดได้ทราบถึงสภาพ ลักษณะ พฤติกรรมและความต้องการของกลุ่มบุคคลที่มาใช้บริการในห้องสมุด เพื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการได้เต็มที่ การศึกษาผู้ใช้จึงเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินการ เพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรฐานการดำเนินงานในห้องสมุด (Exon 1978: 364)

#### ความหมาย

ศูนย์การวิจัยการศึกษาผู้ใช้ (The Centre for Research on User Studies) มหาวิทยาลัย เซฟฟิลด์ ประเทศอังกฤษ ได้ให้คำจำกัดความการศึกษาผู้ใช่ว่า

เป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้สารสนเทศ ศึกษาสารสนเทศกับระบบสารสนเทศและบริการ ในการศึกษาผู้ใช้นั้น ไม่ว่าจะมีการแบ่งแยกตามประเภทที่แตกต่างกัน หรือตามจุดมุ่งหมายที่ต่างกันเพียงใดก็ตาม ย่อมมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับสารสนเทศ (Exon 1978: 352)

นอกจากนี้การศึกษาผู้ใช้ อาจหมายถึงความเต็มใจที่จะสัมพันธ์ผลิตผล หรือการออกแบบระบบ เข้ากับความต้องการของผู้ขอรับบริการ สำหรับในโลกธุรกิจ การศึกษาผู้ใช้นั้นหมายถึงการสำรวจหรือการวิจัยตลาด คำว่าตลาดในที่นี้หมายถึงผู้ใช้นั้นเอง (Cronin 1981: 37)

กล่าวโดยสรุป การศึกษาผู้ใช้นั้น มีความหมายกว้าง เป็นการการศึกษาผู้ใช้ในแ่งมุมต่าง ๆ ทั้งความต้องการสารสนเทศ ... ศึกษาการใช้วัสดุสิ่งพิมพ์หรือสารสนเทศประเภทใดประเภทหนึ่งรวมตลอดถึงการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้สารสนเทศด้วย

#### จุดมุ่งหมายในการศึกษา

สำหรับจุดมุ่งหมายในการศึกษาผู้ใช้นั้น มีข้อคิดเห็นที่แตกต่างกันตามประเภทและลักษณะของห้องสมุด เอ็กซอน (Exon 1978: 353) เห็นว่าจุดมุ่งหมายสำคัญในการศึกษาเพื่อเสนอแนะวิธีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ ส่วนสเกลตัน (Skelton 1973: 138-156) ได้เสนอข้อคิดเห็นว่าการศึกษาผู้ใช้นั้นโดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์สำคัญ ๒ ประการคือ เพื่อศึกษาการเลื่อนไหล

ของข้อเสนอเทศภายใต้สภาวะการณ์ใดสภาวะการณ์หนึ่ง และเพื่อหาข้อมูลในการดำเนินการบริการ เฉพาะด้าน เช่นบริการข่าวสารทันสมัย เป็นต้น ฟอร์ด (Ford 1973: 85-106) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้คือ เพื่ออธิบายปรากฏการณ์จากการเฝ้าสังเกต กลุ่มผู้ใช้ เพื่อคาดการณ์หรือทำนายพฤติกรรม และเพื่อควบคุมพฤติกรรมโดยมีการกำหนดเงื่อนไข สำหรับการจะให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จำเป็นต้องดำเนินการอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้ แนวความคิดรวบยอด และเสนอทฤษฎีที่เป็นเหตุและมีความสัมพันธ์ในเชิงปริมาณระหว่างการใช้ ข้อเสนอเทศกับองค์ประกอบอื่นที่เกี่ยวข้อง (Lipetz 1970: 3-32) ศูนย์การวิจัยการศึกษาผู้ใช้ ได้อธิบายว่า โดยทั่วไปในการทำวิจัยหรือศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้นั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในขบวนการถ่ายทอดข้อเสนอเทศมากขึ้น อีกทั้งเป็นไปเพื่อยกระดับระบบการถ่ายทอดข้อเสนอเทศทุกประเภท และเพื่อประยุกต์การจัดการระบบสื่อสาร การจำแนกแจกจ่ายทรัพยากร และความสัมพันธระหว่างระบบ

กล่าวโดยสรุปในการศึกษาผู้ใช้นั้น ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เพื่อพัฒนาหรือยกระดับระบบสารสนเทศและบริการ และเพื่อทำความเข้าใจและรู้จักผู้ใช้นามากขึ้น การพิจารณาความต้องการของผู้ใช้จึงนับเป็นสิ่งจำเป็นในการจัดตั้งห้องสมุดและศูนย์เอกสาร เพราะว่าคุณค่าของห้องสมุดหรือศูนย์เอกสารดังกล่าวจะปรากฏก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (Coover 1969: 446-447)

### ประเภทผู้ใช้

จากการศึกษาประเภทผู้ใช้โดยทั่วไปนั้น สามารถจัดกลุ่มได้เป็น ๒ ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้คือ ผู้ใช้ทั่วไป และผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม (Ennis 1964: 305-307) ซึ่งจะได้กล่าวในรายละเอียดดังนี้

๑. ผู้ใช้ทั่วไป เป็นผู้ที่เข้ามาใช้สิ่งพิมพ์ทั่วไปในห้องสมุด ซึ่งมักได้แก่ห้องสมุดประชาชน

๒. ผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เป็นผู้ที่สนใจเอกสารสิ่งพิมพ์หรือวรรณกรรมในสาขาใดสาขาหนึ่ง ผู้ใช้เฉพาะกลุ่มนี้อาจจัดแบ่งตามสาขาวิชา เช่นกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ วิศวกร แพทย์ และบุคลากรสาธารณสุข และนักการศึกษา หรือจัดแบ่งตามลักษณะ เชื้อชาติ ศาสนา ความ

สนใจพิเศษก็ได้ (Ennis 1964: 305-307) ผู้ใช้แต่ละกลุ่มย่อมมีทัศนคติในการใช้ข้อสนเทศ  
 ชักทั้งความต้องการในการใช้แตกต่างกัน จากการศึกษาของ ฮอลล์ (Hall 1981: 104)  
 พบว่า นักวิทยาศาสตร์คาดหวังที่จะได้คำตอบจากวรรณกรรมต่าง ๆ หลาย ๆ แหล่ง และต้องการ  
 ต้นฉบับที่สมบูรณ์ของเอกสารที่ได้รับการอ้างอิง ส่วนวิศวกรนั้นต้องการวรรณกรรมหรือเอกสารหลาย  
 รูปแบบ เพื่อนำมาพิจารณาหรือประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม เกมส์ (Games 1970: 559-577)  
 ได้ศึกษากลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดแพทย์ในแถบตะวันตกกลางที่ให้บริการ ๕ รัฐ คืออินเดียนา อิลลินอยส์  
 ไอโอวา มินนิโซตา และวิสคอนซิน พบว่าผู้ใช้กลุ่มใหญ่ที่สุดคือแพทย์ ต้องการใช้สิ่งพิมพ์ประเภท  
 วารสารมากที่สุดถึง ๘๖.๖ เปอร์เซ็นต์ และสนใจสาขาวิชาพยาธิวิทยาโรคและการรักษา ซึ่ง  
 แตกต่างจากกลุ่มผู้ใช้อื่นที่มาใช้ห้องสมุดแห่งนี้ อันได้แก่กลุ่มนักวิจัย นักการศึกษา นักศึกษาและ  
 บุคลากรทางด้านสาธารณสุขอื่น ๆ ส่วน สเตรน (Strain 1973: 1446-1448) พบว่าวิศวกร  
 โดยทั่วไปในสหรัฐอเมริกาชอบและมีแนวโน้มที่จะคัดเลือกวัสดุต่าง ๆ โดยการเลือกอ่านสิ่งพิมพ์  
 ต่าง ๆ ด้วยตนเองมากกว่าการใช้บัตรรายการถึง ๓ ต่อ ๒

อาจกล่าวได้ว่าผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีพฤติกรรมและความต้องการในการใช้ห้องสมุดที่แตกต่าง  
 กัน ดังนั้น การศึกษาหรือทำความเข้าใจผู้ใช้แต่ละกลุ่มจึงเป็นสิ่งจำเป็น

### ประวัติการศึกษาผู้ใช้

ระหว่างปี ค.ศ. ๑๙๕๐ ชุมชนที่เป็นแหล่งกระจายข้อสนเทศเริ่มตระหนักถึงความ  
 จำเป็นในการดำเนินการวิจัย เพื่อยกระดับบริการของแหล่งให้บริการข้อสนเทศ ซึ่งได้แก่  
 ห้องสมุดหรือศูนย์เอกสาร และได้มีการทำการศึกษาคุณลักษณะของผู้ใช้ภายในห้องสมุด หรือ  
 ศูนย์เอกสารแห่งนั้น ๆ เพื่อพิจารณาความต้องการของผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เฉพาะแห่ง

ในระยะแรกของการศึกษาผู้ใช้ จนกระทั่งถึงกลางปี ค.ศ. ๑๙๖๐ ได้มีการศึกษา  
 กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การศึกษาในครั้งนั้น ศึกษาสาขาวิชาไม่มากนัก  
 โดยทำการศึกษาจากสมาชิกของสาขาวิชาเฉพาะ หรือกลุ่มประชากรทางด้านวิทยาศาสตร์ สำหรับ  
 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการสำรวจลักษณะ ความจำเป็น  
 ในการใช้ รวมทั้งปริมาณการใช้ของผู้ใช้ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้ส่วนใหญ่  
 อย่างไรก็ตามการศึกษาในครั้งนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากเกิดข้อขัดแย้งกันในผลของการสำรวจ

อย่างเช่น สภาที่ปรึกษาเกี่ยวกับนโยบายทางวิทยาศาสตร์ (Advisory Council on Scientific Policy 1965: 83-112) ได้ทำการศึกษาลักษณะการอ่านเอกสารของนักวิทยาศาสตร์ พบว่ามีความไม่แน่นอน ผลการศึกษาขัดแย้งกันตลอดเวลา และประการสำคัญคือความต้องการข้อสนเทศและลักษณะนิสัยของผู้ตอบเปลี่ยนแปลงมากกว่าที่ได้คาดการณ์ไว้

กลางปี ค.ศ. ๑๙๖๐ แนวการศึกษาผู้ใช้ได้เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งได้มีการพยายามปรับปรุงเทคนิคในการศึกษาแง่มุมของพฤติกรรมผู้ใช้ให้ทันสมัยขึ้น เทคนิคดังกล่าวอาศัยการสังเกตโดยทางอ้อม เช่นการวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis) ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์ในรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจุบันการศึกษาผู้ใช้ในขอบเขตเนื้อหาที่กว้างเริ่มหมดไป กลับมุ่งศึกษาเฉพาะปัญหาที่แคบลง อย่างเช่น มาร์ติน (Martyn 1974) ได้ศึกษารายการอ้างอิงต่าง ๆ ที่ปรากฏในวารสาร Library and Information Science Abstracts และพิจารณาเอกสารอ้างอิงทุกรายการที่มีในห้องสมุดสมาคม ห้องสมุดเฉพาะ ประเทศอังกฤษ (Aslib Library) ในปี ค.ศ. ๑๙๗๓ นอกจากนี้ยังศึกษาจาก Bulletin Signalétique เฉพาะส่วนที่เกี่ยวกับข้อสนเทศ หรือศึกษาจากวารสารสำคัญ ๆ ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ทั้งในอังกฤษ ฝรั่งเศสและ เยอรมันรวมทั้งการติดต่อเป็นการส่วนตัว การศึกษาดังกล่าวพบว่างานวิจัยเกี่ยวกับความต้องการข้อสนเทศ และการใช้ข้อสนเทศแคบลงกว่าที่เคยเป็นมา เมื่อหลายปีก่อน มีการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดเฉพาะกลุ่ม และศึกษาเพียงบางแง่มุมเท่านั้น เช่น สเลเตอร์ ออสบอร์นและพรีซานิส (Slater, Osborn and Presanis, n.d) ได้ทำการศึกษาความต้องการในการใช้ข้อสนเทศของกลุ่มนักเคมี ในประเทศอังกฤษ และได้ข้อสรุปว่า นักเคมีต้องการวัสดุหลายประเภทในหลายสาขา ต้องการแหล่งข้อมูลที่ครอบคลุมขอบเขตกว้าง ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และเป็นแหล่งข้อมูลที่ผลิตออกมาบ่อย ส่วนสเกลตัน (Skelton 1973: 138-156) ได้ศึกษาผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มนักวิทยาศาสตร์และนักสังคมศาสตร์ในประเทศอังกฤษ จากการศึกษาส่วนหนึ่งพบว่า สิ่งแวดล้อมหรือสภาวะการที่ต่างกันมีส่วนกำหนดความต้องการของผู้ใช้ที่แตกต่างกัน นอกเหนือจากลักษณะสาขาวิชาที่ผู้ใช้สังกัด วิศวกรที่ทำงานในเขตอุตสาหกรรมย่อมแตกต่างอย่างมากจากวิศวกรที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางวิชาการในด้านพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศ ทั้งนี้เนื่องจากเกิดความแตกต่างกันในระยะเวลาการทำงาน และอัตราการทำงาน ที่ถูกกำหนดโดยมาตรฐานที่แตกต่างกัน ดังนั้นความต้องการของบุคคลที่อยู่ต่างสภาพแวดล้อมกันย่อมต่างกัน

จากตัวอย่างดังกล่าวข้างต้น เป็นการศึกษาผู้ใช้ในวงแคบ เฉพาะด้านหรือเพียงบางแง่มุม ซึ่งเป็นที่สนใจกันในปัจจุบัน

ประเภทของการศึกษาผู้ใช้

ในสาขาสาหรณิเทศศาสตร์ ได้มีการแบ่งประเภทการศึกษาผู้ใช้เป็น ๒ ประเภทคือ การศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Survey) และการศึกษาเพื่อปรับปรุง (Prescriptive Survey)

๑. การศึกษาเชิงพรรณนา เป็นการเสนอภาพปฏิกริยาของผู้ใช้ข้อสนเทศที่มีต่ออุตสาหกรรมข้อสนเทศเฉพาะอย่าง หรืออธิบายวิธีการเลื่อนไหลของข้อสนเทศในส่วนที่สัมพันธ์กับผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม ในกรณีนี้ผู้ทำการสำรวจอาจเป็นบรรณารักษ์ห้องสมุด หรือเป็นสถาบันที่ผลิตสิ่งพิมพ์ออกจำหน่าย และผู้ใช้หมายถึงผู้ที่เข้ามาใช้ห้องสมุดหรือผู้ที่เป็สมาชิกสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

๒. การศึกษาเพื่อปรับปรุง เป็นอีกระดับหนึ่งที่มีการเสนอแนะวิธีที่จะปรับปรุงยุค หรือยกระดับเพื่อให้เกิดความมั่นใจในระดับความพอใจของผู้ใช้ที่สูงขึ้น การศึกษาในแนวนี้มีวิธีการสำรวจ ๒ วิธี คือการสำรวจเมื่อทราบสาเหตุและปัญหา (Reactive Survey) และอีกวิธีหนึ่งเป็นการสำรวจในทางกลับกันคือ การสำรวจเพื่อปรับปรุงโดยยังไม่ทราบสาเหตุ เพื่อเสนอแนวทางปรับปรุงต่อไป (Proactive Survey) ซึ่งครอนิน (Cronin 1981 : 33-47) ได้เสนอรูปแบบการศึกษาผู้ใช้ด้วยไดอะแกรมดังนี้



นอกจากนี้ เอนนิส (Ennis 1964: 305-314) ได้เสนอรูปแบบการศึกษาผู้ใช้ว่า สามารถศึกษาได้ ๔ ลักษณะดังนี้คือ

แหล่งการศึกษา	ประเภทผู้ใช้	
	ทั่วไป	เฉพาะ
ในห้องสมุด	๑	๒
นอกห้องสมุด	๓	๔

ประเภทที่ ๑ เป็นการศึกษานักศึกษาทั่วไปในห้องสมุด เช่นการใช้บัตรรายการ การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้จากคำถามที่แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ประเภทที่ ๒ เป็นการศึกษานักศึกษาเฉพาะกลุ่มที่เข้ามาใช้ห้องสมุด เช่นกลุ่มแพทย์ นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร และนักวิชาการ ฯลฯ

ประเภทที่ ๓ ศึกษาผู้ใช้ทั่วไปภายนอกห้องสมุด เป็นการศึกษาว่ากลุ่มผู้ใช้เป็นใคร อ่านหนังสือประเภทไหน และมาจากที่ใด

ประเภทที่ ๔ ศึกษาผู้ใช้เฉพาะกลุ่มภายนอกห้องสมุด มีวิธีการศึกษาต่าง ๆ กัน โดยการสัมภาษณ์ และการสังเกต ทั้งนี้เพื่ออธิบายรูปแบบการสื่อสาร และความต้องการข้อสนเทศที่ต่างกันของผู้ใช้ การใช้ภายในห้องสมุดนั้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับกิจกรรมต่าง ๆ ในห้องสมุด เช่นการจัดหาทรัพยากร การใช้บัตรรายการ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการจ่าย-รับ ส่วนการใช้ภายนอก เป็นความหมายที่กว้าง เป็นการศึกษาและแยกแยะคุณลักษณะของผู้อ่าน อธิบายลักษณะการสื่อสาร และแหล่งข้อสนเทศรวมทั้งห้องสมุด โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างแง่มุมกับประเภทของผู้ใช้ทั่วไปและผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม

#### วิธีการศึกษาผู้ใช้

สำหรับวิธีการศึกษาผู้ใช้นั้น ได้มีผู้เสนอรูปแบบ วิธีการ หรือเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาผู้ใช้หลายวิธีด้วยกันตามความเหมาะสม ทอร์นุดด์ (Tornudd 1958) ได้เสนอเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาผู้ใช้ ๔ ประเภทคือ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การบันทึกและการสังเกต แม้จะมีการเสนอรูปแบบและวิธีการศึกษาหลายวิธี ล้วนมีลักษณะคล้ายคลึงกันพอสรุปได้ดังนี้

๑. การวิเคราะห์จากข้อมูลที่รวบรวมเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ซึ่งเป็นวิธีที่เบอร์น

(Bourne 1962: 11-26) เรียกว่า การสังเกตเครื่องหมาย (Traffic Observation) ได้แก่

ก. การอ้างอิงท้ายบทความ เป็นการวิเคราะห์เอกสารเรื่องที่ได้รับการ

อ้างอิง ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเชิงอรรถหรือรายการเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ อย่างเช่น

ไคลน์ (Cline 1979: 6380-A) ได้ทำการวิเคราะห์การอ้างอิงของบทความที่ตีพิมพ์ใน

วารสาร College & Research Libraries และ Special Libraries ระหว่างค.ศ.

๑๙๕๐-๑๙๗๕ ส่วนลาโบรีและฮาลเพอริน (LaBorie and Halperin 1976: 271-283)

วิเคราะห์การอ้างอิงของวิทยานิพนธ์ คุช (Kuch 1977: 82-84) และกุนดู (Kundu 1980:

188-192) ได้ทำการวิเคราะห์การอ้างอิงของวารสารวิจัย เป็นต้น

ข. รายการบรรณานุกรม เป็นการวิเคราะห์การใช้โดยศึกษาจากการอ้างอิง

ที่ปรากฏในบรรณานุกรม จิตรา ทับแสง (จิตรา ๒๕๑๘) ได้วิเคราะห์การอ้างอิงที่ปรากฏใน

บรรณานุกรมของวิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน ๓๑ เล่ม และ

ฮอปฟ์ (Hopp 1956) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาความสมบูรณ์ของเอกสารทางด้าน

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น

ค. หลักฐานการยืมของห้องสมุด เป็นบันทึกที่ทางห้องสมุดจัดเก็บเพื่อเป็น

หลักฐานในการเก็บสถิติการดำเนินงานในห้องสมุด และเพื่อแสดงปริมาณการใช้สิ่งพิมพ์ใน

ห้องสมุด หลักฐานดังกล่าวเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์การใช้สิ่งพิมพ์ได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

เบอร์นาร์ด (Bernard 1938: 549-557) ได้ศึกษาการเลือกวารสารในห้องสมุดทางด้าน

วิทยาศาสตร์และการแพทย์ในปี ค.ศ. ๑๙๓๘ โดยอาศัยหลักฐานการยืมที่ทางห้องสมุดได้จัด

เก็บเพื่อนำมาศึกษาปริมาณการใช้ ส่วนจรรยา ไพโรจน์กุล (จรรยา ๒๕๒๔) ได้ศึกษาความ

สัมพันธ์ระหว่างประเภทของหนังสือที่ยืมออกกับประเภทของหนังสือที่ใช้ภายในห้องสมุด ของห้องสมุด

มหาวิทยาลัย โดยศึกษาจากสถิติการยืมหนังสือออกที่แผนกจ่าย-รับของห้องสมุดจัดเก็บเป็นประจำ

ทั้งนี้เพื่อทดสอบว่าสามารถใช้เป็นข้อมูลแสดงการใช้หนังสือของผู้ใช้โดยรวมได้หรือไม่

ง. ศึกษาจากคำถามที่มีผู้ถามในแผนกบริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า ผู้วิจัย

สามารถศึกษาการใช้หรือความต้องการในการใช้ทรัพยากรในห้องสมุดได้โดยอาศัยการวิเคราะห์

จากคำถามที่ผู้ใช้สอบถามเรื่องราวต่าง ๆ ที่แผนกบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า เพื่อศึกษาว่า



คำตอบของคำถามดังกล่าวปรากฏอยู่ในสิ่งพิมพ์ประเภทใด มากน้อยเพียงใด การวิเคราะห์การใช้สิ่งพิมพ์ด้วยวิธีนี้ โคล (Cole 1958: 197-207) ได้เคยทำการศึกษามาแล้วโดยอาศัยหลักฐานคำถามที่แผนกบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า เป็นเครื่องมือในการแสดงความต้องการข้อเสนอเทศของนักวิทยาศาสตร์

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การบันทึกข้อเสนอเทศดังกล่าวมิได้จัดทำขึ้น โดยตรงเพื่อศึกษาผู้ใช้ ปริมาณการใช้หรือความต้องการในการใช้ แต่จัดทำขึ้นด้วยจุดมุ่งหมายอื่น เพื่อประโยชน์ในการอ้างอิงบ้าง เพื่อเป็นหลักฐานหรือสถิติแสดงการดำเนินงานห้องสมุดบ้าง แต่หลักฐานบันทึกดังกล่าวมีผลประโยชน์ทางอ้อม ที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์หรือศึกษาการใช้สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้ แต่มีข้อจำกัดคือ หลักฐานบันทึกดังกล่าวมักครอบคลุมสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ จำนวนน้อยกว่าที่เป็นจริงในการค้นหาข้อเสนอเทศ วิคเคอรี (Vickery 1969: 170-182) พบว่าสิ่งที่นักวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอ้างอิงนั้นน้อยกว่า ๕ เปอร์เซ็นต์ของที่อ่าน จึงอาจกล่าวได้ว่าการศึกษาหรือวิเคราะห์ผู้ใช้หรือการใช้ในแง่มุมต่าง ๆ โดยอาศัยเครื่องมือประเภทนี้อาจไม่ได้รับข้อมูลที่เที่ยงตรงเท่าใดนัก

๒. การสังเกต โดยทั่วไปมักใช้การสังเกตในการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้ ตลอดจนทัศนคติและการกระทำในแง่มุมต่าง ๆ ฮาลเบอร์ต และเอคคอฟฟ์ (Halbert and Ackoff 1958: 97-130) ได้ทำการสังเกตกลุ่มนักเคมีชาวอเมริกัน จำนวน ๑๕๐๐ คนในการอ่านเอกสารด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผลจากการศึกษาพบว่าในแต่ละสัปดาห์ นักเคมีแต่ละคนใช้เวลาโดยเฉลี่ย  $\frac{๓}{๒}$  ชั่วโมงในการอ่านสิ่งพิมพ์ทางด้านวิทยาศาสตร์ นอกจากนี้ยังใช้เวลา  $\frac{๕}{๒}$  ชั่วโมงในการอภิปรายทั่วไป ๒ ชั่วโมงสำหรับการเขียนหนังสือ และ  $\frac{๒}{๒}$  ชั่วโมงสำหรับการคิดและวางแผน ส่วนมาร์ตินและเอคคอฟฟ์ (Martin and Ackoff 1963: 322-336) ได้สังเกตกลุ่มนักเคมีและวิศวกรเคมี และกลุ่มนักเคมี นักฟิสิกส์ จากสมาคมเคมีอเมริกันและสมาคมฟิสิกส์อเมริกัน เพื่อศึกษาการใช้และการคัดเลือกข้อเสนอเทศที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ และบรรณารักษ์บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยวอชิงตัน เซนต์หลุยส์ รัฐมิสซูรี ได้ทำการสังเกตการใช้บริการ Chemical Abstracts ระบบออนไลน์ ของกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ นักวิจัยและนักศึกษา เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ Chemical Abstracts ระบบนี้ (Baldinger 1981: 247-251)

๓. การใช้แบบสอบถาม นับเป็นวิธีการศึกษาที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายมากที่สุด เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวกที่สุดสำหรับผู้ทำวิจัยในการศึกษาทัศนคติและความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนถึงการประเมินผล และในกรณีที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาประชากรจำนวนมาก ๆ การแจกแบบสอบถาม รวมทั้งการวิเคราะห์คำตอบ นับเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กันและทำได้ง่าย อีกทั้งข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการทราบจากผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ ก็ได้มีการเตรียมอย่างเป็นเหตุเป็นผล และมีลำดับขั้นตอนต่อเนื่องอยู่ในคำถาม อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้วิจัยโดยทั่วไปทราบขั้นตอนหรือกระบวนการในการสร้างแบบสอบถามที่รัดกุมเพียงใดก็ตาม ในทางปฏิบัตินับเป็นเรื่องยากที่จะสร้างแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ แต่สิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงคือ พยายามหลีกเลี่ยงคำถามที่กำกวม ซึ่งอาจมีผลต่อความคลาดเคลื่อนในคำตอบได้ (Tornudd 1958) และลักษณะของคำถามควรเชิญชวนให้ผู้ตอบตอบตามสภาพที่เป็นจริง (Columbia University, the Bureau of Applied Social Research 1960) แม้การสร้างแบบสอบถามจะเป็นเรื่องยาก และมีข้อจำกัดอยู่มากมาย แต่การศึกษาด้วยวิธีนี้นับว่าแพร่หลายมาก มาร์ติน (Martyn 1964) ได้ทำการศึกษานักเคมีจากสถาบันเคมีแห่งชาติ นักเคมีจากรายชื่องานวิจัยทางวิทยาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย ในอังกฤษในปี ค.ศ. ๑๙๖๑-๑๙๖๒ สเลเตอร์ (Slater 1964) ได้ทำการศึกษาผู้ใช้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานอุตสาหกรรม ห้องสมุดของรัฐและห้องสมุดสถาบันการศึกษา ส่วนการเวย์ โทมิตะและวูลฟ์ (Garvey, Tomita and Woolf 1974: 115-131) ได้ทำการศึกษากลุ่มผู้ใช้ข้อเสนอเทศที่เป็นนักวิทยาศาสตร์และนักสังคมศาสตร์ และสไตเวนแดล (Styvendaele 1981: 83-92) ได้ศึกษากลุ่มนักวิทยาศาสตร์บริสุทธี นักเทคโนโลยีและนักสังคมศาสตร์ที่ทำงานในมหาวิทยาลัย ถึงวิธีการเรียนรู้แหล่งของหนังสือ และวิเคราะห์อายุของสิ่งตีพิมพ์ที่ใช้

นักวิจัยดังกล่าวข้างต้นได้ทำการศึกษาผู้ใช้โดยอาศัยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือค้นหาคำตอบ แม้ว่าวิธีนี้จะเป็นที่นิยมกันเพียงใดก็ตาม ผู้วิจัยก็มักประสบปัญหาทั้งนี้เพราะผลจากการวิจัยปรากฏว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามขัดแย้งกันเอง ทั้งในการวิจัยครั้งเดียวกัน หรือต่างครั้งกัน เนื่องจากการตอบแบบสอบถามเป็นการคาดการณ์ หรือการแสดงความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่ได้ให้คำตอบแน่นอน แต่อย่างไรก็ตาม การสำรวจผู้ใช้ด้วยวิธีนี้นับว่ามีคุณค่าอย่างยิ่งในการที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัญหาหรือข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้ใช้

๔. การสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมมากไม่น้อยกว่าการใช้แบบสอบถามในการศึกษาผู้ใช้ เนื่องจากการสัมภาษณ์มีข้อดีอยู่หลายประการคือ คำตอบจากกลุ่มตัวอย่างไม่ขึ้นกับความตั้งใจ ความเต็มใจหรือความสนใจของผู้ตอบโดยสมบูรณ์ การใช้แบบสอบถาม ถ้าผู้ตอบขาดความสนใจหรือความเต็มใจจะให้ความคิดเห็นต่อคำถามแล้ว ผู้วิจัยมักไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา เบอรัнал (Bernal 1948:589-637) ได้ตั้งข้อสังเกตหลังจากทำการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์นั้น คำตอบที่ได้รับนับว่ามีจำนวนไม่เพียงพอที่จะเป็นตัวแทนกลุ่มศึกษาได้ ทั้งนี้ขึ้นกับความสนใจและความพึงพอใจของผู้ตอบที่จะตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน และส่งกลับคืนมาเป็นสำคัญ

โดยทั่วไปการศึกษาผู้ใช้โดยการสัมภาษณ์นั้น อาจทำได้โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยตรงหรือสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้เพิ่มเติม เช่น สอบถามบรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเกี่ยวกับการใช้หนังสืออ้างอิง หรือสอบถามระบบการทำงานจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ โดยผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้สามารถอธิบายประสบการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้ได้ แต่วิธีนี้นับว่าไม่ช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ต้องการโดยตรง ดังนั้นส่วนใหญ่ถ้าผู้วิจัยต้องการศึกษาผู้ใช้กลุ่มใด ประเภทใดก็มักสอบถามจากผู้ใช้กลุ่มนั้น อย่างเช่นที่กลาสและนอร์วูด (Glass and Norwood 1958: 195-197) ได้ทำการสัมภาษณ์นักชีววิทยาในมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา จำนวน ๕๐ คน ถึงแหล่งข้อสนเทศในการค้นเอกสาร เฮอร์เนอร์ (Herner 1959) ศึกษาบุคลากรทางด้านวิทยาศาสตร์ทุกสาขาในมหาวิทยาลัยจอห์น ฮอปกินส์สหรัฐอเมริกา โดยแบ่งเป็นนักวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ๖๔ เปอร์เซ็นต์ และนักวิทยาศาสตร์บริสุทธิ์ ๓๑ เปอร์เซ็นต์ เมนเซล (Menzel 1958: 199-243) ได้ทำการสัมภาษณ์นักวิทยาศาสตร์สาขาเคมีและชีววิทยาในมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา สกอตต์ (Scott 1956) ได้สัมภาษณ์นักเทคโนโลยีในหน่วยงานอุตสาหกรรมเครื่องไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ผลจากการศึกษาพบว่า ๑๗ เปอร์เซ็นต์เป็นผู้ที่มีความรู้ในวิชาชีพโดยตรง และ ๖๑ เปอร์เซ็นต์ไม่มีคุณสมบัติทางด้านเทคนิค เพื่อพิจารณาว่าได้แนวความคิดจากที่ใดมากที่สุด และ วอยท์ (Voigt 1959: 177-193) ได้ทำการสัมภาษณ์นักเคมี นักชีววิทยาและนักฟิสิกส์ในสแกนดิเนเวีย ในจำนวนนี้ ๕๐ เปอร์เซ็นต์ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก และมีประสบการณ์ทางการวิจัย

อย่างไรก็ตามการสัมภาษณ์นับว่ามีข้อบกพร่องอยู่ไม่น้อย เนื่องจากเป็นการแสดงความคิดเห็นส่วนตัว ยิ่งกว่านั้นการตอบคำถามยังขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้สัมภาษณ์อีกด้วย

๕. แบบบันทึก เป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยให้ผู้ใช้เป็นผู้กรอกข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่าเป็นวิธีที่ดีในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับลักษณะนิสัยของนักวิทยาศาสตร์ได้ดีกว่าการใช้แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยต้องตระหนักเสมอว่า เป็นการยากที่แบบบันทึกจะได้รับตอบกลับคืนมาอย่างสมบูรณ์ ไฟเชนเดน (Fishenden 1958: 163-179) แสดงความคิดเห็นว่า แบบบันทึกนับเป็น เครื่องมือ เก็บข้อมูลที่เชื่อมั่นได้ และแน่นอนที่ผู้เก็บบันทึกเป็นผู้เก็บ แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับความร่วมมือเป็นอย่างดีของผู้เก็บบันทึก แต่ชอร์ (Shaw 1956) ได้กล่าวสรุปภายหลังจากได้ศึกษากลุ่มนักปฏิบัติงานวิจัยที่สถาบันทดลองวิจัยผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับป่าในสหรัฐอเมริกาว่าแบบบันทึกก็ไม่ถือว่าเป็นวิธีศึกษาผู้ใช้ที่สมบูรณ์เท่าเชอติอเพียงพอ และไมเซล (Maizell 1958: 9-17) ได้ให้ข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า แบบบันทึกวิธีนี้ยากที่จะควบคุมและมีสร้างความลำบากใจให้กับผู้สอบถามอยู่ไม่น้อย

อย่างไรก็ตามได้มีผู้ใช้วิธีการนี้ในการศึกษาผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ มากมาย เช่น ฮอกก์ และสมิธ (Hogg and Smith 1958: 131-162) ได้ทำการศึกษากาการใช้วรรณกรรมและการใช้ข้อสนเทศในหน่วยงานวิจัยของกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ประยุกต์และนักเทคโนโลยีในสหรัฐอเมริกา และ ไมเซล (Maizell 1958: 9-17) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเก็บรวบรวมข้อสนเทศของนักเคมีจากห้องปฏิบัติการทดลองวิจัยทางอุตสาหกรรม ในสหรัฐอเมริกา

๖. กรณีศึกษา เป็นการปฏิบัติการเชิงทดลอง โดยการให้บริการและสังเกตปฏิบัติการตอบกลับจากผู้ใช้นับเป็นวิธีที่สร้างขึ้นทดแทนการตอบแบบบันทึก และเริ่มเป็นที่แพร่หลายมากขึ้น ส่วนมากมักนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติการของนักวิทยาศาสตร์ หรือศึกษาข้อคิดเห็นที่วิธีการอื่นยังมีข้อบกพร่อง สตีเวนส์ (Stevens 1956: 99-109) ได้กล่าวว่าข้อเสียของแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และแบบบันทึก คือ คำตอบที่ได้รับมักเป็นการอธิบายการค้นหรือการใช้วรรณกรรม เช่นเดียวกับเป็นการปฏิบัติซึ่งจะนำไปสู่การวางรูปแบบพื้นฐานการจัดการห้องสมุด แนวคิดเช่นนี้ก่อให้เกิดการหมุนเวียนเป็นวัฏจักรโดยไม่ช่วยทำให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ขึ้นมา ดังนั้นการหลีกเลี่ยงจากปัญหาดังกล่าวจึงทำได้โดยการใช้วิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

กล่าวโดยสรุปถึงแม้จะมีผู้พยายามคิดค้นวิธีการในการศึกษาลักษณะผู้ใช้ด้วยวิธีใดก็ตาม อาจกล่าวได้ว่าวิธีที่ใช้กันมากและแพร่หลายที่สุด คือการส่งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ใช้ ทั้งนี้เพราะวิธีการดังกล่าวผู้วิจัยเชื่อว่าจะช่วยให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะวิธีการเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในห้องสมุด รวมทั้งปัญหา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เช่นประเภทและปริมาณของทรัพยากรที่ผู้ใช้ต้องการ เป็นต้น อย่างไรก็ตามถ้าจะให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้ในแง่มุมต่าง ๆ ครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้ทำการวิจัยควรใช้เครื่องมือในการวิจัยหลายรูปแบบทั้งแบบสอบถาม ซึ่งอาจใช้ร่วมกับแบบบันทึกพฤติกรรม การค้นข้อเสนอแนะ การสัมภาษณ์ หรือการสังเกตกลุ่มผู้ใช้โดยตรงในการค้นข้อเสนอแนะในสภาวะที่เป็นธรรมชาติที่สุด (Summers 1983 : 85)

#### แนวทางการศึกษาผู้ใช้และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผู้ใช้และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พอจะสรุปแนวทางในการศึกษาผู้ใช้ได้ดังนี้คือ ศึกษาตามกลุ่มอาชีพ ตามสถาบันที่สังกัด ตามประเภทของวรรณกรรมและสิ่งพิมพ์ ศึกษาเปรียบเทียบผู้ใช้ระหว่างกลุ่ม และศึกษาผู้ใช้ในแง่มุมต่าง ๆ

#### การศึกษาผู้ใช้ตามกลุ่มอาชีพ

การศึกษาผู้ใช้ตามกลุ่มอาชีพ นับเป็นการศึกษาที่แพร่หลายมาก โดยทั่วไปมีการแบ่งผู้ใช้เป็น 2 ประเภทคือ ผู้ใช้ทั่วไปและผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม (Ennis, 1964:305-307) แต่ในที่นี้จะศึกษาเฉพาะผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม ดังนี้

๑. กลุ่มนักปฏิบัติการ เป็นผู้ใช้เฉพาะกลุ่มที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ เช่น โรงงานอุตสาหกรรม ห้องปฏิบัติการ โรงพยาบาล ในที่นี้ได้แก่ กลุ่มนักวิทยาศาสตร์ วิศวกร แพทย์ เป็นต้น สภาที่ปรึกษาเกี่ยวกับนโยบายทางวิทยาศาสตร์ (Advisory Council on Scientific Policy 1965 : 83-112) ได้ทำการศึกษาความต้องการข้อเสนอแนะของกลุ่มนักเคมี และนักฟิสิกส์ ชาวอังกฤษ โดยสำรวจรายชื่อจากสมาคมเคมี สถาบันเคมีแห่งชาติ และสถาบันฟิสิกส์และสมาคมฟิสิกส์ ประเทศอังกฤษ ผลจากการศึกษา

พบว่า ในด้านเครื่องมือช่วยค้นประเภทวารสารสาระสังเขปนั้น นักเคมีมีความต้องการใช้มากกว่านักฟิสิกส์ และส่วนมากใช้เพื่อค้นและรวบรวมข้อสนเทศทันสมัย และข้อสนเทศเฉพาะด้าน

เฮอริท และ รูเบนสไตน์ (Hertz and Rubenstein 1953) ได้ทำการศึกษาวិชากร ชาวสหรัฐอเมริกา ในเรื่องการค้นและใช้ข้อสนเทศ ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่า แนวโน้มของนักเทคโนโลยีนั้นนิยมสื่อสารด้วยวาจามากกว่าการใช้ภาษาเขียน และแหล่งข้อสนเทศที่สำคัญในการค้นคว้าคือ กลุ่มเพื่อนระดับอาวุโส หนังสืออ้างอิง เพื่อนระดับเดียวกัน และห้องสมุด ตามลำดับ

สกอตต์ (Scott 1959 : 110-114) ได้สอบถามนักเทคโนโลยีในหน่วยงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ของอังกฤษ เรื่องแนวความคิดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ผลจากการสำรวจพบว่า ๓๓ เปอร์เซ็นต์ได้แนวคิดจากการอ่าน ๒๓ เปอร์เซ็นต์ได้จากการคิด ๑๓ เปอร์เซ็นต์ได้จากการสังเกตและการทดลอง และ ๓๑ เปอร์เซ็นต์ได้จากการอภิปราย ส่วน เฮอริเนอร์ (Hermer 1959) ได้สอบถามนักวิทยาศาสตร์การแพทย์สหรัฐอเมริกา ถึงแหล่งความคิดในการทำวิจัย ผลจากการศึกษาพบว่า ๔๐ เปอร์เซ็นต์ เห็นว่าได้แนวความคิดจากงานเก่า ๆ ๓๕ เปอร์เซ็นต์ได้จากการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ๆ และ ๒๕ เปอร์เซ็นต์ได้จากการอ่าน

ส่วน กลาส และ นอร์วูด (Glass and Norwood 1958) ได้สอบถามนักวิทยาศาสตร์สหรัฐอเมริกา จำนวน ๕๐ คน ถึงแหล่งข้อสนเทศที่ใช้ ผลปรากฏดังนี้คือ ได้จากการสนทนา ๒๒.๖ เปอร์เซ็นต์ จากวารสารที่คัดเลือกเป็นประจำ ๒๒.๐ เปอร์เซ็นต์ วารสารที่เป็นสมาชิก ๘.๔ เปอร์เซ็นต์ และจากการอ้างอิงในเอกสารอื่น ๖.๔ เปอร์เซ็นต์ จากความรู้ทั่วไป ๖.๔ เปอร์เซ็นต์ จากเอกสารข่าวที่ได้รับจากผู้เขียน ๕.๔ เปอร์เซ็นต์ จากบริการสาระสังเขป ๕.๒ เปอร์เซ็นต์ จากผู้ร่วมงานในห้องทดลองหรือในแผนก ๔.๓ เปอร์เซ็นต์ จากตำรา ๔.๓ เปอร์เซ็นต์ บทความปริทัศน์ ๔.๐ เปอร์เซ็นต์ และบริการบรรณ ๑.๒ เปอร์เซ็นต์

เชน (Chen 1974 : 272-288) ได้ทำการสำรวจรูปแบบการใช้ข้อสนเทศ และการปฏิบัติการสื่อสารของนักฟิสิกส์ในสถาบันอุดมศึกษาใน เขตเมืองบอสตัน รัฐแมสซาชูเซตส์ ผลจากการสำรวจพบว่า นักฟิสิกส์ใช้แหล่งข้อสนเทศที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สำหรับ สิ่งพิมพ์ที่เป็นทางการจะใช้วารสาร นอกจากนี้องค์ประกอบเรื่องเวลาและสถานที่ มีบทบาท สำคัญในการหาและรวบรวมข้อสนเทศ และส่วนมากนักฟิสิกส์ไม่ต้องการความร่วมมือจาก บรรณาธิการในการค้นข้อสนเทศ

สำหรับในประเทศไทย จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังไม่ปรากฏว่ามีการ ศึกษากลุ่มนักปฏิบัติการเฉพาะกลุ่มดังที่ปรากฏในต่างประเทศ จึงทำให้การศึกษาผู้ใช้เฉพาะ-- กลุ่มนี้ยังไม่อยู่ในความสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้า

จาก--การศึกษางานวิจัยในต่างประเทศดังกล่าวข้างต้น อาจกล่าวได้ว่าส่วนใหญ่ กลุ่มผู้ใช้เหล่านั้นอยู่ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้งที่สังกัดสถาบันการศึกษา หน่วยงาน อุตสาหกรรม หรือสมาคมทางวิชาชีพ และส่วนใหญ่เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อสนเทศในแง่มุมต่าง ๆ รวมทั้งพฤติกรรม การค้นและการอ่าน ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้ วิธีการหาข้อสนเทศผู้ใช้ส่วนใหญ่ อาศัยวิธีการและรูปแบบในการค้นข้อสนเทศที่ต้องการ โดยค้นได้โดยบังเอิญ มีผู้เสนอแนะ ค้นโดยอาศัยวารสารสาระสังเขปและดรรชนี และการอ้างอิงท้ายบทความ สำหรับการอ่าน ได้มีการศึกษาถึงเวลาในการอ่านต่อสัปดาห์ จำนวนเอกสารที่อ่าน และสถานที่อ่านเอกสาร ซึ่งมีทั้งที่บ้าน ที่ทำงานและในห้องสมุด นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเครื่องมือที่นักปฏิบัติการ เฉพาะกลุ่มใช้ เช่น บทความปริทัศน์ บทความย่อ รวมถึงตลอดถึงการใช้สาระสังเขป และเอกสารอ้างอิงที่พบโดยการใช้บทความย่อ ความคิดเห็นในการใช้บทความย่อ การใช้ ดรรชนี ใช้บัตรรายการ ใช้บริการห้องสมุด ค่าแนะนำที่ได้รับจากบุคลากรห้องสมุด

๒. กลุ่มนักวิชาการ ในที่นี้หมายถึง อาจารย์ นักวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งนักวิจัยในสถาบันวิจัยต่าง ๆ ด้วย การศึกษาผู้ใช้กลุ่มนี้เป็นที่แพร่หลายมากทั้งใน ประเทศไทยและต่างประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มอาจารย์ในมหาวิทยาลัย กล่าวได้ว่ากลุ่ม นักวิชาการเป็นแหล่งให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรที่มีอยู่ในห้องสมุดได้อย่างดี ทั้งนี้ เพราะอาจารย์เป็นผู้รู้ในสาขาวิชาที่ตนสอน รู้จักรรณกรรมในสาขาวิชาของตนเอง และ

คุ้นเคยกับการใช้ห้องสมุด และยังทราบว่าทรัพยากรของห้องสมุดมีเพียงพอที่จะสนองความต้องการด้านการเรียนการสอนของนักศึกษาและอาจารย์เพียงไร (Bonn 1974 : 268-274)

สไปเยอร์ - ดูแรน (Spyers - Duran 1968 : 55-68) ได้ทำการศึกษาการใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของอาจารย์ เพื่อทบทวนแนวโน้มการใช้ห้องสมุดของอาจารย์ นโยบายของสถาบัน ปัญหา และทัศนคติ โดยทำการคัดเลือกห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาถึง ๓๒ แห่ง มีอาจารย์เป็นสมาชิกโดยเฉลี่ย ๘๘๘ คน มีที่นั่งอ่านในห้องสมุด ๑,๔๐๐ ที่นั่ง ส่วน ชาร์ซา และ มอเรียตี (Rzasa and Moriarty 1970 : 407) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับประเภทและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปอร์ตู พบว่า อาจารย์ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เพื่อการทำวิจัย และอ่านหนังสือเพื่อปรับปรุงการสอนของตนเอง

สำหรับกลุ่มนักวิจัย วอยท์ (Voigt 1979 : 66) ได้ให้ข้อสรุปโดยได้รับรายงานผลการใช้ห้องสมุดจากกลุ่มนักวิจัยที่มาใช้ห้องสมุดว่า ผู้วิจัยส่วนใหญ่มักใช้หนังสือภายในห้องสมุดมากกว่าการยืมออก แม้ว่าผู้วิจัยจะไม่สามารถค้นหาหนังสือหรือตรวจสอบงานเพื่อการอ้างอิงจากหนังสือภายในห้องสมุดได้ในทันทีที่ผู้วิจัยต้องการก็ตาม ฟอร์ด (Ford 1973 : 85-106) ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าอาจารย์และนักวิจัยมีความสนใจกว้างกว่านักศึกษา

ในงานวิจัยของไทยส่วนใหญ่จะศึกษากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์มากกว่ากลุ่มนักวิจัย สุจิตรา เพื่อวรรณะ (สุจิตรา ๒๕๒๔) ได้ทำการศึกษาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพื่อ งานวิจัย และงานเขียนของคณาจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลจากการศึกษาพบว่า อาจารย์ที่เคยทำงานวิจัยและงานเขียนหรือกำลังทำ จะใช้หนังสือ ตำราภาษาอังกฤษ หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษ วารสารภาษาต่างประเทศ และสิ่งพิมพ์ รัฐบาลมาก และประสบปัญหาในการใช้คือ ห้องสมุดมีวารสารที่ต้องการไม่ครบทุกฉบับ หรือวารสารฉบับที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด นอกจากนี้ เงินนา กระแสชัย (จินตนา ๒๕๒๔) ศึกษาปัญหาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพื่อการเขียนตำรา ของคณาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตพิษณุโลก ธิณา สวัสดิ์สรพรพ์ (ธิณา ๒๕๒๒) สสำรวจการใช้ทรัพยากรห้องสมุด





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อประกอบการสอนของคณาจารย์ นอกจากนี้ นวลลออ ไชยมงคล (นวลลออ ๒๕๒๒) ศึกษาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพื่องานเขียนและงานวิจัยทางการแพทย์ของคณาจารย์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ พะวงพิศ เทียมทิม (พะวงพิศ ๒๕๒๔) ศึกษาปัญหาการใช้วัสดุการสอนในหอสมุดกลางของคณาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๓. กลุ่มนักศึกษา นับเป็นอีกกลุ่มที่มีการศึกษาอย่างแพร่หลาย โทเบียส (Tobias 1975) ได้ทำการศึกษาการใช้วารสารของนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ แห่งมหาวิทยาลัยนอร์ธคาโรไลนา สหรัฐอเมริกา โดยการศึกษาการอ้างอิงวารสารจากภาคนิพนธ์ของนักศึกษาในวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน ๔๐๐ ฉบับ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้วารสารของนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ ผลจากการศึกษาจะนำรายชื่อวารสารมาจัดอันดับความถี่ ดูว่ามีการใช้วารสารรายการใด มากน้อยเพียงใด ปีเตอร์สัน (Peterson 1969 : 422-430) ได้ศึกษารูปแบบการใช้วารสารของนักศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย ในมหาวิทยาลัยมิชิแกน ในปี ค.ศ. ๑๙๖๔ ผลจากการศึกษาพบว่า นักศึกษากลุ่มนี้ใช้วารสารมาก โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการทําวิจัยเป็นประการสำคัญ

ส่วน บาร์เคย์ (Barkey 1965 : 115 - 118) ได้ศึกษารูปแบบการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ตะวันออก สหรัฐอเมริกา โดยศึกษาชั้นปีของผู้เยี่ยม เพศ คณะแผนกเฉลี่ย ผลจากการศึกษาพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ ๑ ยืมหนังสือมากกว่าชั้นปีอื่น ๆ จากข้อสรุปนี้สัมพันธ์โดยตรงระหว่างคะแนนเฉลี่ยและจำนวนของหนังสือ และผู้หญิง ยืมหนังสือมากกว่าผู้ชาย เคอร์ค และ ฮอปกินส์ (Kirk and Hopkins 1972 : 13-26) สํารวจการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเลสเตอร์ ในปี ค.ศ. ๑๙๗๑ โดยทำการศึกษาประสิทธิภาพในการใช้บัตรรายการ ที่สนใจคือที่มีต่อบุคลากรห้องสมุด กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษานั้น เป็นกลุ่มนักศึกษาที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด ผลจากการศึกษาพบว่า นักศึกษาสถาบันสังคมศาสตร์เป็นผู้มาใช้ห้องสมุดมากที่สุดถึง ๙๗ เปอร์เซ็นต์ สำหรับนักศึกษาอักษรศาสตร์ใช้ห้องสมุด ๘๖ เปอร์เซ็นต์ นักศึกษาวิทยาศาสตร์ ๘๔ เปอร์เซ็นต์ และนักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ ๘๑ เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ ในด้านการใช้บัตรรายการ นักสังคมศาสตร์ใช้มากที่สุด ๗๑ เปอร์เซ็นต์ นักศึกษาวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ใช้

น้อยที่สุดคิดเป็น ๖๓ เปอร์เซ็นต์ ในจำนวนนักศึกษา ๖๐๑ คน มีเพียง ๔ เปอร์เซ็นต์เท่านั้นที่ประสบผลสำเร็จในการค้นหาสิ่งที่ต้องการ โดยสรุปผู้ที่ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมด เป็นผู้ที่เคยใช้ห้องสมุดมาก่อนเข้าเรียนในมหาวิทยาลัย ทั้งจากห้องสมุดโรงเรียน และห้องสมุดประชาชน แต่ ๑ ใน ๓ ไม่เคยใช้บัตรรายการ และ ๑ ใน ๓ ไม่พึงพอใจในการใช้บัตรรายการ กรีนสเวน (Greensven 1979 : 49-56) ได้ทำการศึกษานักศึกษาผิวดำทั้งภาค เข้าและภาคบ่ายในวิทยาลัยชุมชนอิลลินอยส์ สหรัฐอเมริกา ผลจากการศึกษาค้นคว้า มากกว่า ๗๔ เปอร์เซ็นต์ของนักศึกษาผิวดำในวิทยาลัยชุมชนผิวดำ รายงานว่า แหล่งข้อสนเทศในห้องสมุดตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ ๔๔ เปอร์เซ็นต์เห็นว่าการใช้ห้องสมุดมีผลต่อระดับการศึกษา ๖๔ เปอร์เซ็นต์ใช้ห้องสมุดอื่น ๆ ด้วย นอกจากห้องสมุดของวิทยาลัย ๔๓ เปอร์เซ็นต์ของนักศึกษาผิวดำเมื่อเข้ามาในห้องสมุดจะไปปรึกษาบรรณารักษ์ ๑๑ เปอร์เซ็นต์เข้ามาเพื่อจุดประสงค์ทางการศึกษา ๔๕ เปอร์เซ็นต์เข้ามาใช้วัสดุในห้องสมุด ๔ เปอร์เซ็นต์เข้ามาเพื่อการศึกษารายบุคคล สำหรับสาขาวิชาที่ใช้ ๔๕ เปอร์เซ็นต์ ของนักศึกษาผิวดำใช้สิ่งพิมพ์สาขาสังคมศึกษาและมนุษยศาสตร์ มากกว่า ๑๐ เปอร์เซ็นต์เพียง เล็กน้อยใช้สาขาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ นอกจากนี้ยังมีการเปรียบเทียบกับกลุ่มนักศึกษาผิวขาวที่ได้มีการศึกษามาก่อน และพบว่ามีความแตกต่างเพียงเล็กน้อยในเรื่องความต้องการแหล่งข้อสนเทศ

สำหรับงานวิจัยของไทยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานักศึกษานั้นนับว่าแพร่หลายมาก เช่นเดียวกับการศึกษากลุ่มอาจารย์นักวิชาการ วรสิริ ธรรมประดิษฐ์ (วรสิริ ๒๕๒๔) ได้ทำการศึกษาความสนใจในการอ่าน และการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นต่อบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดที่นักศึกษาใช้ประจำ ๔ ห้องสมุด คือ ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาเห็นความสำคัญของการอ่าน โดยอ่านหนังสือและวารสารวิชาการมากที่สุด มีจุดประสงค์เพื่อให้มีความรู้กว้างขวางขึ้น และเพื่อเขียนรายงาน ส่วน สุธันณี กี่ศิริ (สุธันณี ๒๕๒๐) ได้สำรวจการอ่านของนิสิตชั้นปีที่ ๓ และปีที่ ๔ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่านิสิตส่วนใหญ่ชอบอ่านหนังสือสาขา

วิชาประวัติศาสตร์และภาษาอังกฤษ จิฤติ ปิงตระกูล (จิฤติ ๒๕๒๒) ศึกษาลักษณะการใช้ห้องสมุด รวมทั้งความคิดเห็นและความต้องการในการใช้ห้องสมุดของนิสิตนักศึกษา ระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ผลจากการวิจัยพบว่า นิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดน้อย โดยนักศึกษาส่วนใหญ่ไปใช้ห้องสมุดเพื่อยืมหนังสือและใช้ตำราเรียน และมีความเห็นว่าสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดยังมีจำนวนไม่เพียงพอ วนิตา จินตนาอนุรักษ์ (วนิตา ๒๕๒๓) ศึกษาความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความ ต้องการของนักศึกษาชั้นปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด พบว่านักศึกษาเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการเรียน นักศึกษามาใช้ห้องสมุดด้วยตนเองโดยมีภูมิหลังในการใช้ห้องสมุดจากการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ สำหรับการศึกษาค้นคว้าที่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย เปรมวัลย์ วาจิธร (เปรมวัลย์ ๒๕๒๐) ได้ศึกษานโยบายการใช้หนังสือ วัสดุห้องสมุด และปัญหาการใช้ห้องสมุด ในขณะที่เรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และพบว่าผู้วิจัยใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์ ๘ ประเภท คือหนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล กฎหมาย เอกสารราชการ วิทยานิพนธ์ วารสารและหนังสือพิมพ์ มีการอ้างอิงสิ่งพิมพ์ที่เป็นภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังพบปัญหาการขาดแคลนหนังสือแปลในสาขาที่วิจัย

อาจกล่าวได้ว่าผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่คือ กลุ่มนักศึกษา ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าผู้ใช้กลุ่มนี้เพื่อทราบข้อคิดเห็น เกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุดด้วยการส่งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ จึงเป็นสิ่งที่ห้องสมุดควรทำอย่างยิ่ง (Bonn 1974 : 265 - 304) แม้จะมีนักวิจัยบางคนที่ไม่เห็นด้วย อย่างเช่น วิลเลียมส์ (Williams 1967) เห็นว่านักศึกษาแต่ละคนมีระดับการศึกษา ระดับสติปัญญา ประสบการณ์ในการอ่านแตกต่างกัน ซึ่งทำให้ข้อคิดเห็นที่ได้รับมีความแตกต่างกันออกไป อีกทั้งอาจไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างเพียงพอ เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่มักมีอคติต่อห้องสมุด แต่อย่างไรก็ตามการศึกษาผู้ใช้ประเภทนี้ เป็นที่นิยมกันมากทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศตามที่กล่าวแล้วข้างต้น

นอกจากมีการศึกษากลุ่มอาจารย์ นักวิชาการ กลุ่มนักศึกษา แยกเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งแล้ว ยังมีการศึกษากลุ่มผู้ใช้ในสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไปโดยไม่ได้แยกประเภทผู้ใช้ เมอร์ฟี (Murphy 1979 : 18-25) ได้ทำการศึกษาผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มนักศึกษาและอาจารย์ที่เป็นทหารของโรงเรียนนายเรืออากาศ ที่มาใช้ห้องสมุดโรงเรียนนายเรืออากาศ สหรัฐอเมริกา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาประสิทธิภาพของห้องสมุด ความต้องการของผู้ใช้ที่มีความต้องการพิเศษ และเพื่อประเมินผลการให้บริการในทรัพยากรพิเศษ เช่น บริการออฟไลน์ (Off-Line) บริการยืมระหว่างห้องสมุด และการสอนการใช้ห้องสมุด รวมถึงผลถึงศึกษาพฤติกรรมการค้นข้อมูลของผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้มีจุดมุ่งหมายในการใช้ห้องสมุดที่ต่างกัน เช่น เพื่อการศึกษา เพื่อใช้หนังสือจองเพื่อยืมและคืนหนังสือ เพื่อความเพลิดเพลิน เพื่อค้นบรรณานุกรม โดยเข้ามาอ่านหนังสือพิมพ์ และใช้โสตทัศนวัสดุ สำหรับความถี่ในการใช้ห้องสมุดมีตั้งแต่เกือบทุกวัน มากกว่าครึ่งต่อสัปดาห์ สัปดาห์ละครั้ง เดือนละครั้ง เทอมละครั้ง และเกือบไม่เคยใช้เลย

เอมแดด และ โรเจอร์ส (Emdad and Rogers 1978 : 448-455) ได้ศึกษาการใช้ห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยปาห์เลวี ประเทศอิหร่าน โดยการตั้งสมมติฐานในการศึกษาเป็น ๒ ประการ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยปาห์เลวีใช้ห้องสมุดไม่เต็มที่ และอาจารย์ไม่ได้สนับสนุนให้นักศึกษาใช้ห้องสมุด วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามสำหรับนักศึกษาและแบบสัมภาษณ์สำหรับอาจารย์ จากผลการศึกษาพบว่า อัตราส่วนระหว่างผู้ใช้ที่อยู่ในชั้นปีที่ ๑ ต่อผู้ใช้ในชั้นสูง ๆ ขึ้นไปคิดเป็น ๔๗-๗๒ เปอร์เซ็นต์ นักศึกษาส่วนมากเข้ามาใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาทรัพยากรหรือวัสดุต่าง ๆ ของตนเอง ทั้งนี้เพราะ ๕๐ เปอร์เซ็นต์เห็นว่าไม่มีความจำเป็นที่จะใช้ทรัพยากรในห้องสมุด ๒๔ เปอร์เซ็นต์ไม่คุ้นเคยกับบัตรรายการ และอุปกรณ์ในห้องสมุด ๑๒ เปอร์เซ็นต์เข้าไปทำงานตามที่ได้รับมอบหมายและเพื่อเตรียมตัวสอบ ๑ ใน ๓ ของนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ ไม่เคยใช้ห้องสมุดใด ๆ เลยในการยืมหนังสือ การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะ ๒ ประการคือ ควรมีการแต่งตั้งบรรณารักษ์บริการตอบคำถามไปยังห้องสมุดมัลลา ซาดรา (Mulla Sadra Library) และจำเป็นต้องมีการเปิดสอนหลักสูตรการใช้ห้องสมุดและใช้หนังสือ

ซาร์ซา และ มอเรียตี (Rzasa and Moriarty 1970 : 403-409)

ได้ทำการวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้ภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ๔ กลุ่มคือ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท และอื่น ๆ ความถี่ในการใช้ห้องสมุดมีตั้งแต่วันละครึ่งจนถึงน้อยกว่าเดือนละครึ่ง สำหรับเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดและความแตกต่างของผู้ใช้แต่ละกลุ่มก็เพื่อใช้วัสดุต่าง ๆ ในห้องสมุด ในการวิเคราะห์ใช้สถิติโคสแควร์เพื่อพิจารณาถึงการกระจายของกลุ่มผู้ใช้ เหตุผลในการใช้ห้องสมุดแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่ม ระหว่างอาจารย์ นักศึกษาปริญญาตรี และโท ผลจากการศึกษาพบว่า อาจารย์ใช้ห้องสมุดเพื่อการทำวิจัยและอ่านเพื่อยกระดับความรู้ นักศึกษาปริญญาโทเพื่อการค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร ทำวิจัย และทำวิทยานิพนธ์ นักศึกษาปริญญาตรีเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาและอ่านประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตร วัสดุที่มีการใช้มากที่สุดคือวารสารวิชาการ หนังสืออ้างอิง หนังสือ ตำรา และหนังสือจอง วารสารวิชาการ เป็นสิ่งพิมพ์ปฐมภูมิที่อาจารย์และนักศึกษาปริญญาโทใช้มากที่สุด

เจน (Jain 1966 : 211-218) ทำการสำรวจและศึกษาการใช้หนังสือและวัสดุต่าง ๆ ภายในห้องสมุด โดยการพิจารณาจากภาษา ปีที่พิมพ์ ประเทศที่ผลิต สิ่งพิมพ์ และการใช้อื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัยเปอร์ดู โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาและเก็บรวบรวมความคิดเห็นจากผู้ใช้งาน จุดมุ่งหมายในการใช้ห้องสมุด เหตุผลในการขอยืม สิ่งพิมพ์ รวมถึงเหตุผลในการใช้วัสดุภายในห้องสมุดและที่บ้าน ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ใช้ทั้งหมดในระยะเวลาที่ทำการศึกษาระหว่าง ๑ กรกฎาคม-๔ สิงหาคม ๑๙๖๔ คิดเป็น ๑๐,๗๘๕ ครั้ง เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ๒,๔๔๔ ครั้ง ระดับปริญญาโท ๓,๔๘๗ ครั้ง อาจารย์ ๑,๐๒๓ ครั้ง และอื่น ๆ ๓,๘๒๑ ครั้ง สำหรับจุดมุ่งหมายในการใช้ห้องสมุด ๓๓ เปอร์เซ็นต์ใช้วัสดุส่วนตัวเท่านั้น ๒๑ เปอร์เซ็นต์ใช้วัสดุห้องสมุด ๓ เปอร์เซ็นต์ยืมหนังสือกลับบ้าน ๑๔ เปอร์เซ็นต์ ใช้ห้องสมุดและวัสดุส่วนตัว ๔ เปอร์เซ็นต์ใช้วัสดุห้องสมุดและยืมกลับบ้าน

จากการศึกษาผู้ใช้เฉพาะกลุ่มดังกล่าวไม่ว่าเป็นนักวิชาการ อาจารย์มหาวิทยาลัย นักศึกษา หรือนักปฏิบัติการทั่วไปในโรงงานอุตสาหกรรม หรือในห้องทดลองมีความแตกต่างกันในเชิงการศึกษา ซึ่งพอจะสรุปได้เป็น ๒ กลุ่มดังนี้

กลุ่มผู้ใช้ในสถาบันอุดมศึกษา ส่วนใหญ่ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาทุกระดับชั้น นักวิชาการ รวมตลอดถึงนักวิจัย ลักษณะการศึกษากลุ่มผู้ใช้กลุ่มนี้มัก เกี่ยวเนื่องสอดคล้องกับการใช้ห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาแห่งนั้น ๆ โดยมีแนวทางในการศึกษาประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด ศึกษาความต้องการในการใช้ทรัพยากร รวมตลอดถึงศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุดหรือต่อบุคลากรห้องสมุด การศึกษาในลักษณะนี้โดยทั่วไปมีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบความต้องการของ ผู้ใช้ที่มีต่อทรัพยากรของห้องสมุดแห่งนั้น หรือต่อบุคลากร เพื่อห้องสมุดจะได้พิจารณาปรับปรุงทรัพยากร ยกระดับบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ส่วนใหญ่มักเป็นห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา

กลุ่มนักปฏิบัติการ การศึกษาผู้ใช้กลุ่มนี้มักเป็นการศึกษาการใช้ข้อสนเทศอย่าง กว้าง ๆ ในแง่มุมต่าง ๆ ได้แก่ พฤติกรรมการค้นข้อสนเทศ ลักษณะการค้น วิธีการใช้ สิ่งพิมพ์หรือวรรณกรรมในการค้นข้อสนเทศ แหล่งข้อสนเทศที่ใช้เป็นประจำในการหาข้อมูลที่ต้องการ ความต้องการข้อสนเทศ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้ข้อสนเทศ รวมตลอดถึงการเสนอปัญหาและข้อคิดเห็นต่าง ๆ จุดมุ่งหมายของการศึกษาผู้ใช้กลุ่มนี้ ดังกล่าวในรายละเอียดตามที่กล่าวนั้น เพื่อเป็นการรู้จักพฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้กับการใช้ ข้อสนเทศต่าง ๆ เพื่อห้องสมุดจะได้จัดบริการต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ โดยทั่วไปมัก เป็นห้องสมุดเฉพาะทางด้านการแพทย์หรือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

#### การศึกษาผู้ใช้ตามสถานที่สังกัด

ในที่นี้เป็นผู้ใช้ที่ปฏิบัติงานในสถาบันการศึกษา องค์การอุตสาหกรรม โดยไม่ได้ ระบุหรือแบ่งแยกกลุ่มอาชีพ บุช และคณะ (Bush, et al. 1956 : 87 - 109) ศึกษากลุ่มผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ ในห้องสมุดสถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งรัฐแมสซาชูเซตส์ ส่วน เออร์ควาท (Urquhart 1948) ศึกษาผู้ที่มาใช้บริการพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ ประเทศ อังกฤษ โดยไม่จำกัดประเภทผู้ใช้

สำหรับงานวิจัยของไทย จินตนา กระแสชัย (จินตนา ๒๕๒๔) ศึกษาปัญหาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพื่อการเขียนคำรามาของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตพิษณุโลก ผลจากการวิจัยพบว่า คณาจารย์ส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของห้องสมุดที่มีต่อการเขียนคำรามาก แต่ประสบปัญหาทรัพยากรห้องสมุดไม่เพียงพอ โดยเฉพาะวารสารภาษาต่างประเทศ อีกทั้งไม่มีคู่มือช่วยค้นทรัพยากรห้องสมุดบางประเภทอีกด้วย และพะวงพิศ เทียมทิม (พะวงพิศ ๒๕๒๔) ได้ศึกษาปัญหาการใช้วัสดุการสอนในห้องสมุดกลางของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าคณาจารย์ส่วนใหญ่นิยมใช้คำรามาภาษาต่างประเทศเพื่อการค้นคว้าประกอบการสอน แต่ประสบปัญหาวัสดุการสอนเกือบทุกหมวดมีจำนวนน้อยและล้าสมัย

#### การศึกษาผู้ใช้ตามประเภทสิ่งพิมพ์

สิ่งพิมพ์ในที่นี้รวม หนังสือ วารสาร หนังสืออ้างอิง รวมตลอดถึงการใช้วัสดุอื่น ๆ ในห้องสมุด ทาเกลียคอสโซ และ โคเชน (Tagliacozzo and Kochen 1970 : 363 - 381) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรรายการโดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้ห้องสมุด ๓ แห่ง ในมหาวิทยาลัยมิชิแกน และห้องสมุดประชาชนแอนอาร์เบอร์ สหรัฐอเมริกา ส่วน มอร์ส (Morse 1968) ได้เสนอรูปแบบในการศึกษาประสิทธิภาพห้องสมุดโดยการศึกษาผู้ใช้ในห้องสมุด กลุ่มผู้ใช้ พฤติกรรมการใช้ห้องสมุด อายุของสิ่งพิมพ์ที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้ โดยทำการศึกษาที่ห้องสมุดสถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งรัฐแมสซาชูเซตส์

นอกจากมีการศึกษากลุ่มผู้ใช้ที่เข้ามาใช้สิ่งพิมพ์ และขอยืมวัสดุต่าง ๆ ในห้องสมุดเฉพาะกลุ่มแล้ว ยังมีการศึกษาผู้ใช้ระหว่างกลุ่ม โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ใช้หรือความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ใช้กับประเภทของวรรณกรรมที่มีการใช้มากที่สุด เป็นต้น อย่างไรก็ตามในที่นี้จะกล่าวถึงแนวทางการศึกษาผู้ใช้ในด้านประเภทผู้ใช้ แนวทางการศึกษาเปรียบเทียบผู้ใช้ระหว่างกลุ่มและศึกษาผู้ใช้ในแง่มุมต่าง ๆ เช่น พฤติกรรมการใช้ข้อสนเทศ ความต้องการในการใช้ ลักษณะการใช้ตลอดจนปัญหาและข้อคิดเห็น โดยจะได้อธิบายในรายละเอียดต่อไปนี้

### การศึกษาเปรียบเทียบผู้ใช้ระหว่างกลุ่ม

นับเป็น เรื่องยากที่จะทำการเปรียบเทียบการใช้วรรณกรรมของผู้ใช้ต่างกลุ่มหรือต่างสาขา กัน และขณะเดียวกันเป็นการยากที่จะประเมินความแตกต่างในการใช้วัสดุที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ได้มีการพยายามเปรียบเทียบผู้ใช้ยู.เอ.เอ็ม. เมนเซล (Menzel 1960) เป็นผู้หนึ่งที่พยายามเปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์ และ บาร์นส์ (Barnes 1965 : 169-176) เปรียบเทียบการใช้ข้อสนเทศ โดยทั่วไปใน ด้านเนื้อหาประเด็นที่จะทำการเปรียบเทียบการศึกษาผู้ใช้ มักศึกษากันในด้านเทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา รวมตลอดถึงแนวความคิดในการศึกษา แต่ในที่นี้จะเน้นเฉพาะด้านเทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา

๑. การเปรียบเทียบผู้ใช้ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันแต่ต่างสาขา เช่น กลุ่มนักวิทยาศาสตร์ในสาขาเคมี ชีววิทยา และฟิสิกส์ เป็นต้น บุช, กัลลิเออร์ และ มอร์ส (Bush, Gallihier and Morse 1956 : 87-109) ได้ทำการศึกษากการใช้ห้องสมุดของสถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งรัฐแมสซาชูเซตส์ ของกลุ่มนักเคมี นักชีววิทยา และนักฟิสิกส์ ในแง่มุมต่าง ๆ เช่น เปรียบเทียบการใช้หนังสือ และวารสาร และการใช้ห้องสมุดของนักวิทยาศาสตร์ ๓ กลุ่มดังกล่าว ผลจากการศึกษาพบว่าในด้านอัตราการมาใช้ห้องสมุดของนักเคมีคิดเป็น ๐.๓๔๘ นักชีววิทยา ๐.๒๘๖ และนักฟิสิกส์ ๐.๒๒๔ นักเคมีเป็นกลุ่มที่มาใช้หนังสือมากที่สุดถึง ๒๐๑ ครั้งต่อเดือน นักฟิสิกส์ ๑๖๕ ครั้ง และนักชีววิทยา ๔๒ ครั้ง ในด้านการใช้วารสารก็เช่นกัน นักเคมีใช้มากที่สุด ๘๐๖ ครั้งต่อเดือน นักชีววิทยา ๘๒ ครั้ง และนักฟิสิกส์ ๑๒๒ ครั้ง มาร์ทีน (Martyn 1964) ได้ศึกษาการใช้ครรชนิ-เรื่องและครรชนิผู้แต่งในวารสารของกลุ่มนักเคมี นักฟิสิกส์ และนักชีววิทยา ในประเทศอังกฤษ สรุปได้ว่านักเคมีใช้ครรชนิเรื่องและครรชนิผู้แต่งในการค้นข้อสนเทศ ๗๑ เปอร์เซ็นต์ นักชีววิทยาใช้ ๖๑ เปอร์เซ็นต์ และนักฟิสิกส์ใช้ ๕๗ เปอร์เซ็นต์ ส่วนวอยท์ (Voigt 1959) ศึกษาการใช้สาระสังเขปของนักวิทยาศาสตร์ ๓ กลุ่ม พบว่านักเคมีใช้สาระสังเขป ๗๒ เปอร์เซ็นต์ นักฟิสิกส์ใช้ ๕๕.๕ เปอร์เซ็นต์ และนักชีววิทยาใช้ ๔๔ เปอร์เซ็นต์



การศึกษาในรูปแบบนี้มักศึกษาผู้ใช้หลายกลุ่มพร้อมกัน เพื่อนำผลจากการศึกษามาวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างหรือความเหมือนกันของผู้ใช้ต่างสาขากัน การศึกษาเปรียบเทียบผู้ใช้ในลักษณะนี้มักให้ความสำคัญเที่ยงตรงของข้อมูลได้มาก เนื่องจากผู้ทำการวิจัยมักเป็นกลุ่มคนหรือคนเดียวกันทำการวิจัยผู้ใช้ต่างกลุ่มในเวลาเดียวกัน ผู้วิจัยจึงมักสร้างเกณฑ์ที่จะวิเคราะห์หรือประเมินผลคล้ายเกณฑ์เดียวกัน

๒. การเปรียบเทียบผู้ใช้ต่างกลุ่มต่างสาขา เช่น เปรียบเทียบกลุ่มนักวิทยาศาสตร์และนักสังคมศาสตร์ อันที่จริงการศึกษากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิทยาศาสตร์นั้น ได้มีมานานนับ ๒๐ ปี โดยเฉพาะในแง่การศึกษาพฤติกรรมการหาข้อมูลสารสนเทศ ส่วนกลุ่มนักสังคมศาสตร์ เพิ่งเริ่มเมื่อไม่นานมานี้ที่มหาวิทยาลัยบาส ระหว่างปี ค.ศ. ๑๙๖๘-๑๙๗๐ ในระยะต่อมา ได้มีผู้พยายามนำกลุ่มผู้ใช้ที่แตกต่างกันมาศึกษาเปรียบเทียบกัน สเกลตัน (Skelton 1973 : 138-156) เปรียบเทียบพฤติกรรมการหาข้อมูลของกรุปผู้ใช้ที่เป็นนักวิทยาศาสตร์และนักสังคมศาสตร์ ผลจากการศึกษาพบว่าทั้งสองกรุปใช้วิธีการค้นคืนข้อมูลเหมือนกัน โดยการศึกษาการอ้างอิง การใช้วารสารสารระสังเขปและครรขณิตามที่มีผู้เสนอ และค้นพบโดยบังเอิญ สำหรับการใช้อารสารสารระสังเขปและครรขณิผู้ใช้ทั้งสองกรุปมีการใช้ไม่แตกต่างกันเพื่อการค้นข้อมูลสารสนเทศทันสมัย สำหรับแหล่งข้อมูลนักวิทยาศาสตร์ใช้อารสาร และวารณกรรมทางการค้ารวมทั้งคู่มือต่าง ๆ ส่วนนักสังคมศาสตร์นิยมใช้ตำราและวารสารเช่นเดียวกับ สไตเวนเดอเล (Styvendaele 1981 : 83-92) ได้ทำการเปรียบเทียบการหาแหล่งเอกสารอ้างอิงของกรุปนักวิทยาศาสตร์บริสุทธิ์ นักเทคโนโลยี และนักสังคมศาสตร์ ผลจากการศึกษาพบว่านักสังคมศาสตร์ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นเอกสารอ้างอิง ส่วนนักวิทยาศาสตร์และนักเทคโนโลยีได้ แหล่ง ข้อมูลจากสำนักพิมพ์หรือตัวแทนจำหน่ายหนังสือ ส่วนการ์เวย์, โทมิตะ และ วูลฟ์ (Garvey, Tomita and Woolf 1974 : 115-131) ซึ่งได้ทำการเปรียบเทียบกรุปผู้ใช้ข้อมูลที่เป็นนักวิทยาศาสตร์และนักสังคมศาสตร์ เช่นกันพบว่า แหล่งข้อมูลสำคัญของนักสังคมศาสตร์คือ หนังสือซึ่งใช้มากกว่านักวิทยาศาสตร์ ในขณะที่วารสารเป็นแหล่งข้อมูลที่ทั้งสองกรุปต้องการพอ ๆ กัน

### การศึกษาผู้ใช้ในแง่มุมต่าง ๆ

นับเป็นวิธีการศึกษาผู้ใช้ในอีกรูปแบบหนึ่งที่แตกต่าง จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เนื่องจากการศึกษาในรูปแบบนี้มีก เน้นการศึกษาเฉพาะแง่มุมใดมุมหนึ่งของผู้ใช้ หรืออาจ ศึกษาหลาย ๆ แง่มุมก็ได้ ซึ่งมีทั้งการศึกษาพฤติกรรมการค้นข้อมูลสารสนเทศ การใช้วัสดุหรือ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในห้องสมุด การศึกษาในระบบสารนิเทศ ความต้องการในการใช้ทรัพยากร ห้องสมุด การศึกษาลักษณะการค้นข้อมูลสารสนเทศ วิธีการค้น ความพึงพอใจ ทัศนคติ ข้อคิดเห็น รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยจะโต้กล่าวในรายละเอียดต่อไป

๑. การศึกษาความต้องการของผู้ใช้ หลังสงครามโลกครั้งที่สองเป็นต้นมา ความต้องการในระบบสารนิเทศเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบสารนิเทศ ทางด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งในที่นี้หมายถึงสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รวมตลอดถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ขนบธรรมเนียมประเพณี และข่าวสารทางด้านวิทยาศาสตร์ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากมีกิจกรรม การวิจัยทางวิทยาศาสตร์และสาขาวิชาใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย อีกทั้งยังมีความต้องการใน สาขาวิชาเฉพาะด้าน และข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์ที่กว้างขวางขึ้น และอยู่ในรูปแบบ ต่าง ๆ ทั้งที่ตีพิมพ์และไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่เช่น รายงาน การวิจัย สิ่งพิมพ์ซ้ำ และอื่น ๆ (Menzel 1964 : 4-19)

นักวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความต้องการมากที่จะ เป็นผู้ที่ทันสมัยและก้าวหน้า หันกลับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเสมอในวิชาชีพ ต้องการ เป็นผู้ริเริ่มคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ใน วิชาชีพ ขณะเดียวกันจะได้ทราบว่าผู้ใดทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยในแนวทางใดบ้างแล้ว จะได้ไม่ศึกษาซ้ำหรือดำเนินการผิดพลาดในวิธีการที่ได้มีผู้ศึกษามาก่อนแล้ว โดยปกติ นัก วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต้องอุทิศเวลา เป็นอย่างมากในการศึกษาค้นคว้า อาจใช้เวลา ๔-๕ ชั่วโมงต่อฉบับคำ อ่านเอกสารทางเทคนิค หรือบางคนคัดเลือกอ่านวารสาร ๑๒ ฉบับ หรือมากกว่านั้นเป็นประจำ แต่เนื่องจากจำนวนของสิ่งพิมพ์ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตีพิมพ์เผยแพร่ออกมามากมาย การที่จะติดตามความก้าวหน้าเหล่านั้นได้ทันอย่างเป็นระบบ โดยการอ่านหรือศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนับเป็น เรื่องยาก จึงจำเป็นที่นักวิทยาศาสตร์เหล่านี้ อาจใช้วิธีการต่าง ๆ ในการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้ทันกับความก้าวหน้าทางด้านวิทยาการดังกล่าว



เช่น แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดกับกลุ่มเพื่อนร่วมวิชาชีพ การรู้จักใช้วารสารสาระสังเขป และกรณีในการค้นข้อมูลทันสมัย เป็นต้น การศึกษาความต้องการข้อสนเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็น และการใช้ข้อสนเทศของผู้ใช้ได้กลายเป็นสิ่งสำคัญ โดยในปี ค.ศ. ๑๙๗๐ สมาคมจิตวิทยาอเมริกัน และมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด เป็นแห่งแรกที่เริ่มดำเนินการศึกษาก่อน ต่อมาหลาย ๆ ประเทศในยุโรป เช่น อังกฤษ แคนาดา เนเธอร์แลนด์ รัสเซีย และเยอรมันตะวันออก ได้เริ่มทำการศึกษานี้

ก) ประเภทความต้องการข้อสนเทศ ผู้ใช้ไม่ว่ากลุ่มใดย่อมมีความต้องการในข้อสนเทศที่ต่างกัน ตามจุดมุ่งหมายที่ต่างกันดังนี้

๑) ความต้องการข้อสนเทศในสาขาใดสาขาหนึ่ง เป็นความต้องการของผู้ใช้เฉพาะกลุ่มที่ต้องการข้อสนเทศในสาขาที่สนใจ หรือในสาขาที่ทำงานเกี่ยวข้อง อยู่สำหรับรูปแบบการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ประเภทนี้อาจใช้การศึกษาเชิงสำรวจ และทำการทดสอบสมมติฐาน

๒) ความต้องการข้อสนเทศของผู้ใช้ในสภาพการณ์หนึ่ง ในประเด็นนี้ นับได้ว่ามีความสำคัญ เพราะผู้ใช้ที่อยู่ต่างสภาพแวดล้อมกันย่อมมีความต้องการข้อสนเทศต่างกันในบุคลากรที่ทำงานในเขตอุตสาหกรรมย่อมมีพฤติกรรมและความต้องการข้อสนเทศต่างกับผู้ที่อยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมทางวิชาการ (Skelton 1973 : 138-156)

ข) องค์ประกอบ เมื่อทราบประเภทความต้องการของผู้ใช้แล้ว สิ่งสำคัญที่จักต้องคำนึงถึง คือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในความต้องการข้อสนเทศ ดังนี้

๑) ประเภทของงานที่ทำหรืออาชีพ ผู้ใช้ที่มีอาชีพหรือหน้าที่การทำงานที่ต่างกัน ความต้องการในข้อเทศย่อมต่างกัน เช่น นักวิจัยย่อมต้องการข้อเทศมากกว่า ผู้ที่ไม่ใช่ นักวิจัย และยิ่งกว่านั้นนักวิจัยให้ความไว้วางใจในเอกสารประเภทหนึ่งสื่อน้อย เนื่องจากบรรจุข้อเทศที่ไม่ทันสมัยอย่างวารสาร ส่วนนักสังคมศาสตร์ย่อมต้องการข้อเทศที่ทันสมัยกว่ากลุ่มอาจารย์และนักศึกษา

นอกจากประเภทของงานที่ทำแล้ว สาขาของงานยังเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ต้องการข้อสนเทศต่างกัน จากการศึกษาของ โกลด์เบอร์ค (Goldberg 1971 : 273-284)

ในรัสเซียพบว่านักสังคมศาสตร์ในรัสเซียต้องการสิ่งพิมพ์จากห้องสมุดบ่อยมากกกว่านักวิทยาศาสตร์ในสาขาอื่น ๆ และนักปฏิบัติการณ์ต้องการเอกสารที่ตีพิมพ์ในช่วงเวลา ๑๐ ปีที่ผ่านมาหรือน้อยกว่านั้น ในขณะที่นักวิจัยต้องการเอกสารที่เก่ากว่านั้น ทั้งนี้ไม่รวมนักประวัติศาสตร์

๒) ประเภทของกิจกรรม กิจกรรมในที่นี้หมายถึงจุดมุ่งหมายในการใช้ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ความต้องการในการใช้ข้อสนเทศต่างกัน การศึกษาข้อสนเทศเพื่อเตรียมเขียนบทความ ย่อมแตกต่างจากการศึกษาเพื่อเตรียมทำวิจัย หรือเพื่อสนองความสนใจทั่ว ๆ ไป

๓) รูปแบบการศึกษา รูปแบบการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ในต่างประเทศนั้นมีหลายรูปแบบคือ

๑) ศึกษาความต้องการของผู้ใช้เกี่ยวกับทรัพยากร รวมทั้งบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดแห่งหนึ่ง ๆ จัดขึ้นอย่างเช่น ชาร์ซา และ มอเรียตี (Rzasa and Moriarty 1970 : 403-409) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับประเภทและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่าอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุด ความต้องการในการใช้หนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ อาจารย์และนักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีใช้ห้องสมุดเพื่อเพิ่มพูนความรู้และค้นคว้าทำการวิจัยต่าง ๆ และมีความต้องการใช้วารสารวิชาการและเอกสารเพื่อการวิจัยต่าง ๆ มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี

๒) ศึกษาความต้องการในการใช้ข้อสนเทศ รวมถึงการใช้คู่มือในการช่วยค้นข้อสนเทศทั่ว ๆ ไป เพื่อเป็นการรู้จักกลุ่มผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้กลุ่มนั้น ๆ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์สำหรับห้องสมุดทั่วไปที่ให้บริการกลุ่มผู้ใช้ประเภทดังกล่าว สติก (Stieg 1981 : 549 - 560) ได้ศึกษาทัศนคติและการใช้วารสาร ลักษณะการหาข้อสนเทศรวมทั้งตลอดถึงความต้องการในการใช้ข้อสนเทศของนักประวัติศาสตร์ จำนวน ๗๖๗ คน โดยสำรวจจากนิตยสารนักวิชาการอเมริกัน ผลจากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบสนใจสาขาประวัติศาสตร์

ทั่วไป และสนใจประวัติศาสตร์อเมริกันยุคอาณานิคม ผู้ตอบส่วนมาก เป็นนักประวัติศาสตร์ อายุประมาณ ๕๐ ปี และใช้ห้องสมุดสม่ำเสมอ ส่วนใหญ่ใช้หนังสือและวารสารเนื่องจาก มีงานวิจัยทางประวัติศาสตร์ปรากฏอยู่บ่อย ๆ และยังใช้ต้นฉบับตัวเขียนมากกว่าสิ่งพิมพ์ ประเภทอื่น และชอบใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำหรับวิธีการในการค้นข้อมูล เทคนิคที่ตีพิมพ์ ที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยและเป็นแหล่งข้อมูลเทศทันสมัยมากที่สุดคือ บรรณานุกรม ที่ตีพิมพ์อยู่ในหนังสือหรือวารสารและบรรณานุกรมเฉพาะวิชา ส่วนดรชณิและสาระสังเขป ก็นับว่ามีความสำคัญไม่น้อยเหมือนกัน แต่ส่วนใหญ่แล้วนักวิจัยใช้บรรณานุกรมน้อย เนื่องจาก เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าวิจัยน้อย อาจารย์ทางด้านสังคมศาสตร์ที่มหาวิทยาลัย อิลลินอยส์ หลีกเลี่ยงการใช้บรรณานุกรมสาขาวิชา และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ แต่ชอบใช้ บรรณานุกรมหรือเชิงอรรถในวารสารหรือหนังสือในการค้นคว้าอ้างอิงมากกว่า จากการศึกษา นี้สรุปได้ว่า นักประวัติศาสตร์ที่จะใช้ข้อมูลเฉพาะที่ตรงกับความสนใจเท่านั้น ในการหาข้อมูล เทคนิคนักประวัติศาสตร์ใช้การเลือกวารสารที่ทันสมัยบ่งชี้ และค้นหาจากเอกสารอ้างอิง จะช่วยให้หาข้อมูลเทศได้มากที่สุด

โกรฟส์ และ เดวิส (Groves and Davis 1980 : 22-29) ได้ทำการ ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดคณะกรรมการยาเสพติดและแอลกอฮอล์แห่ง เมืองฮัลเบอร์ตา สหรัฐอเมริกา ในการใช้เครื่องมืออ้างอิงในการค้นข้อมูลเทศ และศึกษาความต้องการของผู้ใช้คือ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วยผู้จัดการ ผู้ช่วยเสมียน นักวิจัย เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เครื่องมืออ้างอิงดังกล่าวมี ๔ ประเภทคือ ปีตรรายการ ตรีชณิที่ทำด้วยมือเพื่อการค้า ตรีชณิที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น และตรีชณิระบบออนไลน์ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้บริหาร ต้องการใช้เครื่องมือทั้งหมด ๔๑ ครั้ง ต้องการใช้ตรีชณิที่ห้องสมุดทำขึ้น ๔๔.๑ เปอร์เซนต์ ค้นตรีชณิระบบออนไลน์ ๓๕.๔ เปอร์เซนต์ ตรีชณิเพื่อการค้า ๑๒.๓ เปอร์เซนต์ และใช้ ปีตรรายการน้อยที่สุด ๓.๗ เปอร์เซนต์ สำหรับที่ปรึกษาใช้ตรีชณิที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น ๗๒.๔ เปอร์เซนต์ ปีตรรายการ ๑๓.๖ เปอร์เซนต์ ตรีชณิระบบออนไลน์ ๗.๔ เปอร์เซนต์ และ ตรีชณิเพื่อการค้า ๖.๒ เปอร์เซนต์ ถ้าพิจารณาการใช้เครื่องมือช่วยค้นตามประเภทพบว่า ที่ปรึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้ปีตรรายการมากที่สุด ๗๓.๓ เปอร์เซนต์ ผู้บริหารใช้ตรีชณิที่พิมพ์เพื่อการค้ามากที่สุด ๕๐.๖ เปอร์เซนต์ สำหรับตรีชณิที่ทางห้องสมุดทำขึ้นนั้นกลุ่มที่ปรึกษาใช้

มากที่สุด ๔๔.๑ เปอร์เซ็นต์ และผู้บริหารใช้ครรชนีระบบออนไลน์มากที่สุด ๗๒.๕ เปอร์เซ็นต์ โดยสรุปครรชนีที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เป็นเครื่องมือที่ผู้ใช้ทั้งสองกลุ่มใช้มากที่สุดคือ ๔๔.๑ เปอร์เซ็นต์ และ ๗๒.๕ เปอร์เซ็นต์ ซึ่งแสดงว่าครรชนีประเภทนี้มีความสำคัญสำหรับผู้ใช้ทุกประเภทในห้องสมุด ส่วนครรชนีระบบออนไลน์ เป็นเครื่องมือที่มีผู้ใช้มากเช่นกัน โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริหาร จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ครรชนีประเภทนี้ช่วยประหยัดเวลา และมีความสำคัญสำหรับห้องสมุด ส่วนขีดครรรายการมีการใช้น้อย

สำหรับของไทยการศึกษาในเรื่องความต้องการนั้น ส่วนมากมักจำกัดอยู่ในวงแคบ เฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา อีกทั้งส่วนใหญ่ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อบริการที่ทางห้องสมุดจัดขึ้น หรือความต้องการที่จะให้มีขึ้น รวมตลอดถึงทรัพยากรต่าง ๆ ในห้องสมุด โดยทำการศึกษากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนผู้ใช้อื่น ๆ ที่ไม่ได้สังกัดสถาบันนั้น ๆ แต่เข้ามาใช้ห้องสมุด กรณีการ สุธรรม เมธา (กรณีการ ๒๕๒๔) ได้ทำการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ต่องานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร สำหรับวิธีดำเนินการวิจัยใช้การศึกษาค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารตลอดจนสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด มหาวิทยาลัย ผลจากการศึกษาพบว่าในส่วนที่เกี่ยวกับการใช้หนังสืออ้างอิง อาจารย์ร้อยละ ๗๘.๕๗ และนักศึกษา ๘๕.๗๑ ค้นหาค้นหนังสืออ้างอิง ส่วนสุณีย์ นัยจันทร์ (สุณีย์ ๒๕๒๔) ได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดในคณะเภสัชศาสตร์ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ทั้ง ๓ แห่ง ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า ทั้งอาจารย์และนักศึกษาเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการเรียนการสอนมาก และต่างเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสอนและการค้นคว้าวิจัย

นอกจากนี้ยังได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มอาจารย์ กลุ่มนักศึกษา เพื่อทราบว่าแต่ละกลุ่มมีความต้องการในบริการที่ทางห้องสมุดจัดขึ้นอย่างไร จะได้เป็นประโยชน์สำหรับห้องสมุดที่จะจัดบริการให้ตอบสนองความต้องการได้มากที่สุดอย่างเต็มที่

ขวัญสุวรรณ (ทัศนีย์ ๒๕๒๑) ได้ศึกษาความต้องการของอาจารย์มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ในการให้ห้องสมุดจัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ผลจากการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนมากนิยมใช้หนังสือตำราภาษาต่างประเทศ สำหรับการค้นคว้าวิจัยและเตรียมการสอน รองลงมาคือการใช้วารสารภาษาต่างประเทศและภาษาไทย กับตำราภาษาไทย ในการใช้ห้องสมุดนั้น อาจารย์นิยมใช้ห้องสมุดคณะมากกว่าหอสมุดกลาง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อยืมและคืนหนังสือ นอกจากนี้ได้พบว่า อาจารย์จำนวนมากไม่เคยใช้บริการหลายประเภทของหอสมุดกลาง เนื่องจากไม่ทราบว่ามีการเหล่านั้นในห้องสมุด เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการโสตทัศนวัสดุ ส่วนวนิดา จินตนาอนุรัตน์ (วนิดา ๒๕๒๓) ศึกษาความต้องการของนักศึกษาชั้นปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาทุกชั้นปีเห็นห้องต้องกันว่า ห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษาและการสอนมาก อัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามีมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง นักศึกษาส่วนใหญ่นิยมใช้หนังสือภาษาไทยมากที่สุด และยังชอบใช้หนังสือวิชาการมากอีกด้วย เครื่องมือที่ใช้ค้นหาหนังสือคือ บัตรรายการ ส่วนจิตติ บึงตระกูล (จิตติ ๒๕๒๒) ได้ทำการศึกษาความต้องการในการใช้ห้องสมุดของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตนักศึกษา และเป็นแนวทางในการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดของนิสิตนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการวิจัยพบว่า นิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดน้อย โดยนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลมีแนวโน้มที่จะใช้ห้องสมุดมากที่สุด นิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่ไปใช้ห้องสมุดเพื่อยืมหนังสือและใช้ตำราเรียน เป็นส่วนใหญ่ โดยอาจารย์ผู้สอนมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้หนังสือ บรรณารักษ์จึงควรร่วมมือกับอาจารย์ผู้สอนอย่างใกล้ชิด ในการจัดหาทรัพยากรห้องสมุดให้เพียงพอ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น

๒. การศึกษาพฤติกรรมการใช้ข้อสนเทศ การศึกษาพฤติกรรมนั้นกินขอบเขตที่กว้าง รวมถึงการศึกษาพฤติกรรม ทัศนคติ และการกระทำของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในองค์การ ผลกระทบต่อองค์การหรือกลุ่มที่มีต่อการรับรู้ ความรู้สึกและการกระทำ อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อองค์การ และทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งเป้าหมายและอิทธิพลของผู้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีต่อองค์การและประสิทธิภาพการทำงาน (Ivancevich 1977 : 3) พฤติกรรมเป็นองค์ประกอบหนึ่งขององค์การที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าองค์ประกอบด้านโครงสร้างและ

ขบวนการ ส่วนพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดนั้นหมายถึงลักษณะพฤติกรรมต่าง ๆ ในการใช้ห้องสมุด เช่น เวลาและสถานการณ์ใดที่ผู้ใช้เข้าใช้ ผู้ใช้อยู่ในห้องสมุดนานเท่าใด หลังจากเข้าห้องสมุดแล้วผู้ใช้ตรงไปที่ใดก่อน เป็นต้น (Burns 1978 : 8) ฟอร์ด (Ford 1973 : 85-106) กล่าวว่าในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย อาจารย์และนักวิจัย จะมีความสนใจกว้างกว่านักศึกษา ถ้าดูจากสถิติการยืมหนังสือ ซึ่งแบ่งไว้ตามหมวดหมู่หนังสือ จะพบว่าครึ่งหนึ่งของหนังสือที่ยืมออกของอาจารย์มหาวิทยาลัย จะเป็นสาขาวิชาที่เปิดสอนมากกว่าสาขาวิชาเฉพาะที่อาจารย์ถนัด

นอกจากการศึกษาพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดทั่ว ๆ ไปดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีการศึกษาพฤติกรรมการค้นข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งนับเป็นการศึกษาผู้ใช้อีกรูปแบบหนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรู้จักและเข้าใจผู้ใช้มากขึ้น สำหรับวิธีการในการศึกษามักใช้แบบบันทึกเชิงพฤติกรรม ซึ่งถือเป็นขบวนการในการศึกษาพฤติกรรมที่สำคัญของแต่ละบุคคล พฤติกรรมการค้นข้อมูลสารสนเทศประกอบด้วยขอบเขตที่ศึกษาเกี่ยวข้องกับใครต้องการอะไร ต้องการข้อมูลประเภทไหน และเพื่อจุดมุ่งหมายอะไร ค้นข้อมูลด้วยวิธีการใด ประเมินผลอย่างไร ใช้อย่างไร และความต้องการเหล่านี้เป็นที่น่าสนใจหรือไม่ มีผู้ทำการศึกษาพฤติกรรมการค้นข้อมูลสารสนเทศและการใช้ข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากมาย เช่น เมนเซล (Menzel 1966 : 41-69) เฮอร์เนอร์ (Hermer 1967 : 1-34) เพสลีย์ (Paisley 1968 : 1-30) ไลเปทซ์ (Lipetz 1970 : 3-32) ลิน และ การ์เวย์ (Lin and Garvey 1972 : 5-37) มาร์ติน (Martyn 1974 : 3-23) และ ครอฟอร์ด (Crawford 1978 : 61-81) สำหรับเฮอร์เนอร์ ได้สรุปปัญหาสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้คือ มีการใช้เทคนิควิธีที่เกี่ยวข้องน้อย มีความแตกต่างทางภาษา อีกทั้งยังขาดนวัตกรรมใหม่ ๆ และขาดการวางแผนการทดลอง และยังประสบความล้มเหลวในการนำผลที่เกิดขึ้นในอดีตมาปรับประยุกต์ใช้ ส่วนเพสลีย์กล่าวว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมการค้นข้อมูลสารสนเทศได้แก่ ภูมิหลัง แรงจูงใจ อาชีพ และคุณลักษณะอื่น ๆ ของผู้ใช้ สภาพทางการเมือง สังคม เศรษฐกิจ และระบบอื่น ๆ ที่มีผลต่อผู้ใช้และงาน นอกจากนี้ยังมีการศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการค้นข้อมูลสารสนเทศ จากการศึกษาของ ไลน์ (Line 1971) ซึ่งศึกษาความต้องการข้อมูลสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ ได้ข้อสรุปว่า หน้าที่และสภาพแวดล้อม เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการ



คั้นข้อสนเทศ หน้าที่ในที่นี้หมายถึงการทำวิจัย การสอนและการฝึกอบรม การจัดการ งาน สังคม และการบริหาร งานหนังสือพิมพ์และวิทยุประชาสัมพันธ์ การเมือง ธุรกิจและการค้า การเรียนรู้ สำหรับสภาพแวดล้อม หมายถึงสถาบันที่สังกัดได้แก่ สถาบันการศึกษา สหกรณ์ วิทยาลัย หน่วยงานอุตสาหกรรม หน่วยงานรัฐบาล สมาคมวิชาชีพ สหภาพแรงงาน และ พรรคการเมือง นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงตัวแปรเฉพาะบุคคลอีกด้วย เช่น ความละเอียด รอบคอบ ความเป็นคนแข็งขัน ยินกราน ความเป็นอิสระ และความสามารถในการรวบรวม ข้อสนเทศ สำหรับ มิค และคนอื่น ๆ (Mick, et al. 1980 : 347-356) ได้สรุปว่า สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการคั้นข้อสนเทศ นอกจากลักษณะของแต่ละบุคคลแล้วสภาพแวดล้อม ในการทำงานและลักษณะงานมีส่วนกำหนดพฤติกรรมการคั้นมากที่สุด นอกจากนี้การรับรู้ใน ทัศนคติ การจัดการที่มีต่อการคั้นข้อสนเทศนับ เป็นผลกระทบที่สำคัญที่มีต่อพฤติกรรมข้อสนเทศ ของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาว่าแต่ละคนใช้เวลาในการปฏิบัติงานข้อสนเทศเท่าใด คุณค่าและ ทัศนคติที่แต่ละคนมีต่องานหรือต่อพฤติกรรมข้อสนเทศ นอกจากนี้ยังมีความเห็นเพิ่มเติมว่า พฤติกรรมข้อสนเทศของแต่ละบุคคล เป็นผลมาจากทัศนคติส่วนบุคคล ภูมิหลัง บทบาท หน้าที่ สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อม และอื่น ๆ

๓. การศึกษาลักษณะและวิธีการคั้นข้อสนเทศ โดยทั่วไปผู้ใช้มีลักษณะและวิธีการ คั้นข้อสนเทศเพื่อการคั้นข้อสนเทศทันสมัย หรือเพื่อตอบคำถามใดโดยเฉพาะ สำหรับการคั้น ข้อสนเทศที่ละเอียดลึกซึ้ง มักอาศัยคู่มือบรรณานุกรมประเภทบรรณคดีและรายการบัตรทุกประเภท ที่มีขอบเขตครอบคลุม มีบรรณคดีเรื่องละเอียด กลาส และ นอร์วูด (Glass and Norword 1958 : 195-197) ได้ทำการสำรวจรูปแบบต่าง ๆ ของการคั้นข้อสนเทศของนักวิทยาศาสตร์ สหรัฐอเมริกา จำนวน ๕๐ คน ผลจากการสำรวจพบว่า นักวิทยาศาสตร์ ๓๐.๔ เปอร์เซ็นต์ คัดเลือกอ่านวารสารเป็นประจำ ๑๐.๕ เปอร์เซ็นต์ ศึกษาการอ้างอิงในเอกสารอื่น ๕.๘ เปอร์เซ็นต์จากเอกสารซ้ำ ๖.๕ เปอร์เซ็นต์จากบริการสาระสังเขปและบรรณคดี ๒๒.๖ เปอร์เซ็นต์จากเอกสารสนทนา ๑๑.๕ เปอร์เซ็นต์จากการสอบถามของเพื่อน และด้วยวิธีอื่น ๑๑.๕ เปอร์เซ็นต์

เอลเลียต (Elliott 1977) ได้ศึกษาลักษณะการใช้และทัศนคติของนักศึกษา ปริญญาตรีที่มีต่อการใช้และบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยฟลอริดา สหรัฐอเมริกา โดยใช้

แบบสอบถาม เป็น เครื่องมือรวบรวมข้อมูล ผลจากการศึกษาพบว่านักศึกษาในระดับปริญญาตรี  
 เข้าใช้ห้องสมุดโดยเฉลี่ยมากกว่าอาทิตย์ละครั้ง และพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด ต้องการ  
 ให้บรรณารักษ์ระดับวิชาชีพสอนการใช้ห้องสมุดในรายละเอียด การได้รับมอบหมายให้ทำงาน  
 มีผลต่อการใช้ห้องสมุด

ส่วน แอมสเดน (Amsden 1968 : 117-131) ได้ทำการศึกษาสาขาวิชา  
 การเข้าถึงข้อสนเทศทั้งย้อนหลังและข้อสนเทศทันสมัย รวมตลอดถึงการศึกษาลักษณะในการค้น  
 ข้อสนเทศ ปัญหา และความต้องการ และอภิปรายภูมิหลังของปัญหาข้อสนเทศของนักมานุษยวิทยา  
 โดยการส่งแบบสอบถามให้นักมานุษยวิทยา จำนวน ๒๕๐ คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด  
 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก ๔๗ คน และได้รับการฝึกอบรมที่สหรัฐอเมริกาเป็น  
 นักมานุษยวิทยาอาชีพ และส่วนใหญ่ทำงานในมหาวิทยาลัย กิจกรรมที่ทำมากที่สุด คือ การสอน-  
 หนังสือ สาขาความรู้หรือข้อสนเทศในสาขาอื่นที่สนใจนอกเหนือจาก มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์  
 และสังคมศาสตร์แล้ว ยังมีประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ชีววิทยา จิตวิทยา ธรณีวิทยา  
 สัตววิทยา และเศรษฐศาสตร์ ภาษาอื่น ๆ ที่อ่านมากนอกจากภาษาอังกฤษ คือฝรั่งเศส และ  
 เยอรมัน วิธีในการหาข้อมูลที่ใช้มากที่สุดคือ ค้นวรรณกรรมทางด้านมานุษยวิทยา และพูดคุย  
 กับนักมานุษยวิทยา ช่วงเวลาที่ใช้ในการหาข้อสนเทศ ๑๐-๑๕ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ประเภทของ  
 วรรณกรรมที่ใช้มากที่สุดคือ ตำรา แหล่งบรรณานุกรมที่มีการใช้มากที่สุดคือ Current  
 Anthropology, American Anthropologist, Science, Royal Anthropological  
 Institute of Great Britain and Ireland Journal

๔. การศึกษาปัญหาและข้อคิดเห็น เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่มีการศึกษาริวิจัยกันมาก  
 อาซอร์ (Ashoor 1978) ได้ทำการประเมินผลทัศนคติของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อ  
 ทรัพยากรและบริการของห้องสมุด ๓ แห่งในซาอุดีอาระเบีย ได้แก่ มหาวิทยาลัยปิโตรเลียม  
 และเหมืองแร่ มหาวิทยาลัยริยาดห์ และมหาวิทยาลัยคิง อับดุล อาซิส ใช้วิธีการสำรวจ  
 เชิงพรรณนาโดยการใช้แบบสอบถามสำหรับอาจารย์และนักศึกษาจำนวน ๓,๐๑๔ คน ผลจาก  
 การศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยริยาดห์ และมหาวิทยาลัยคิง อับดุล อาซิส ไม่ตอบสนองความ  
 ต้องการของอาจารย์และนักศึกษา เนื่องจากผู้ใช้ทั้ง ๒ สถาบันดังกล่าวประสบปัญหาหนัก ทั้งนี้  
 เนื่องจากการขาดบริการทางเทคนิคที่มีประสิทธิภาพ บริการผู้อ่านและการประชาสัมพันธ์  
 นอกจากนี้บรรณารักษ์ขาดการฝึกอบรมวิชาการบรรณารักษศาสตร์ที่ทันสมัย จึงไม่อาจตอบสนอง  
 ความต้องการของผู้ใช้ได้

ส่วน ไลน์ (Line 1966 : 123-135) ได้ศึกษาทัศนคติของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑,๔๑๔ คน ในปี ค.ศ. ๑๙๖๕ นับเป็นการศึกษาครั้งที่ ๒ ภายหลังจากที่ได้ทำการศึกษาเป็นครั้งแรกในปี ๑๙๖๒ ในครั้งนั้นใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑,๔๑๔ คน การสุ่มตัวอย่างใช้การคัดเลือกตามรายชื่อนักศึกษาที่ลงทะเบียนได้รับคำตอบเพียง ๘๔ เปอร์เซ็นต์ น้อยกว่าปี ค.ศ. ๑๙๖๒ ถึง ๕ เปอร์เซ็นต์ การสำรวจทัศนคติที่ทำในด้านต่าง ๆ เช่นเกี่ยวกับการศึกษาในปี ๑๙๖๒ คือ การใช้บัตรรายการผลจากการศึกษาพบว่าการใช้บัตรรายการสูงขึ้นจากปี ๑๙๖๒ ๕ เปอร์เซ็นต์ จาก ๒๕ เปอร์เซ็นต์ เป็น ๓๗ เปอร์เซ็นต์ สำหรับทัศนคติที่มีต่อบรรณารักษ์ ๘๑ เปอร์เซ็นต์ เห็นว่าบรรณารักษ์บริการดีเป็นประโยชน์ต่อการใช้ห้องสมุดกล่าวโดยสรุป นักศึกษาใช้ห้องสมุดมากกว่าปี ค.ศ. ๑๙๖๒ และทัศนคติเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ดังนี้คือ แนวโน้มที่จะมาใช้ห้องสมุดเพื่อยืมหนังสือมากขึ้น ผู้ใช้บัตรรายการมากขึ้น นอกจากนี้ผู้ใช้ยังเห็นว่าบุคลากรห้องสมุดให้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้ามากขึ้น

กล่าวโดยสรุปการศึกษาผู้ใช้ในแง่มุมต่าง ๆ นับเป็นรูปแบบสำคัญที่ช่วยให้รู้จักและเข้าใจผู้ใช่มากขึ้น และเป็นรูปแบบที่เข้าถึงผู้ใช้อย่างละเอียดลึกซึ้งมากกว่าวิธีการศึกษาผู้ใช้ในลักษณะอื่น ๆ ที่กล่าวข้างต้น เช่น การศึกษาผู้ใช้ตามประเภทหรือการศึกษาเปรียบเทียบผู้ใช้ต่างกลุ่มกัน แต่อย่างไรก็ตามไม่ถือว่าวิธีนี้เป็นการศึกษาผู้ใช้ที่สมบูรณ์ที่สุด และจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอาจสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ผู้วิจัยมักศึกษาหลายแง่มุมในงานวิจัยหนึ่ง เช่น นอกจากศึกษาความต้องการในการใช้แล้ว ยังอาจสำรวจปัญหาข้อคิดเห็น หรือศึกษาพฤติกรรมการใช้ข้อสนเทศ และลักษณะการใช้ควบคู่กันไป และส่วนใหญ่เน้นการศึกษาความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของนักวิทยาศาสตร์ และวิศวกร ซึ่งได้ศึกษามานานแล้ว เมื่อไม่นานมานี้ได้เริ่มหันมาสนใจศึกษากลุ่มนักสังคมศาสตร์ (Ford 1977) แต่มีน้อยมากที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของกลุ่มบรรณารักษ์ ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มบุคคลที่มีอาชีพในการค้นข้อสนเทศโดยตรง อย่างนักเอกสารสนเทศหรือบรรณารักษ์มักถูกมองข้ามไป

โดยสรุป สิ่งแวดล้อมนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการศึกษาผู้ใช้ สิ่งแวดล้อมดังกล่าวมีความหมายกว้าง ครอบคลุมถึงสาขาอาชีพ ลักษณะงาน เชื้อชาติ ศาสนา ชนบ-  
 ธรรมนิยมประเพณี และอื่น ๆ ที่กล่าวเช่นนี้ เนื่องจากสิ่งแวดล้อม เป็นส่วนสำคัญในการกำหนดความต้องการข้อสนเทศของผู้ใช้ และยังมีบทบาทต่อพฤติกรรมการณ์ค้นข้อสนเทศอีกด้วย

## การศึกษาการใช้วารสารสาระสังเขปและดรรชนี

### ความสำคัญของวารสารสาระสังเขปและดรรชนี

นักวิชาการในปัจจุบัน ต้องเผชิญกับปัญหาการเพิ่มของข้อสนเทศที่นับวันจะมีมากขึ้น จากการศึกษารายชื่อวารสารที่ตีพิมพ์ทั่วโลกที่ปรากฏใน Ulrich's International Periodicals Directory ปี ค.ศ. ๑๙๘๓ พบว่ามีวารสารตีพิมพ์ทั่วโลกกว่า ๖๒,๐๐๐ รายการ เมื่อเป็นเช่นนี้ทำให้แต่ละคนไม่สามารถติดตามอ่านสิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ ที่พิมพ์เผยแพร่ได้ทัน นอกจากนี้ผู้ใช้แต่ละคนหรือองค์การสถาบันแต่ละแห่งไม่สามารถบันทึกหรือจัดเก็บข้อสนเทศหรือสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้ทั้งหมด เนื่องจากทำให้เสียค่าใช้จ่ายสูงมาก อีกทั้งในปัจจุบันมีความต้องการรูปแบบการบันทึกข้อสนเทศที่เป็นแบบแผนมากขึ้น (Jackson 1976 : 347) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น วรรณกรรมทฤษฎีโดยเฉพาะวารสารสาระสังเขปและดรรชนี จึงมีบทบาทสำคัญในสภาวะการณ์ที่มีการเพิ่มของข้อสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Klempner 1968) โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์ ๔๐-๕๐ เปอร์เซ็นต์ของทรัพยากรในห้องสมุดล้วนเป็นวารสาร ดังนั้นในห้องสมุดประเภทนี้วารสารสาระสังเขปและดรรชนี จึงนับเป็นเครื่องมือช่วยค้นที่มีความสำคัญมากกว่าเครื่องมือประเภทอื่น (Bloomberg 1977 : 170-178) ส่วนบุคลากรของคณะกรรมการวิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์รัฐสภาอเมริกัน (U.S. Congress; House 1959) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพที่สุด ในการนำข้อสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์ของทั่วโลกไปยังนักวิทยาศาสตร์อเมริกัน ทำให้ก้าวทันโลก โดยการเผยแพร่บทคัดย่อ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้มีการค้นหาต้นฉบับของบทความที่สนใจ โดยการขอยืมจากห้องสมุด การซื้อเป็นส่วนตัวหรือการถ่ายสำเนาเอกสาร

กล่าวได้ว่าบริการสาระสังเขปและดรรชนี เป็นประโยชน์มากในการช่วยให้ผู้ใช้ข้อสนเทศสามารถเผชิญปัญหาการเพิ่มขึ้นของข้อสนเทศได้ ช่วยประหยัดเวลาของผู้อ่านในการเข้าถึงงานวิจัยที่สำคัญในสาขาหรือวิชาที่สนใจ ช่วยให้เกิดทัศนะที่กว้างในสาขาวิชา ช่วยผู้อ่านที่ไม่สามารถเข้าห้องสมุดได้ ช่วยในการกระจายข้อสนเทศอย่างรวดเร็วโดยผ่านดรรชนีที่เตรียมไว้อย่างดี และประการสุดท้ายช่วยยกระดับบริการผู้อ่าน นอกจากนี้แล้ววารสารสาระสังเขป

และบรรณานุกรมช่วยผู้ใช้ในการค้นข้อมูลเฉพาะด้านที่ทันสมัย ข้อมูลที่ย้อนหลัง และข้อมูลเฉพาะ  
ที่ละเอียดลึกซึ้งได้รวดเร็ว และยังเป็นประโยชน์ในการคัดเลือกสิ่งพิมพ์เฉพาะด้านในสาขาที่เกี่ยวข้อง  
และไม่เกี่ยวข้อง จากประโยชน์ของสารระสังเขปและบรรณานุกรมดังกล่าว ปัจจุบันจึงมี  
ผู้ใช้สิ่งพิมพ์ประเภทนี้มากขึ้น จากการศึกษาของ เออร์ควาท์ (Urquhart 1965 : 113-  
121) ในการใช้ประโยชน์บริการสารระสังเขปและบรรณานุกรมพบว่า ๔๕ เปอร์เซ็นต์ และ ๓๘  
เปอร์เซ็นต์ ของนักเคมีและนักฟิสิกส์ตามลำดับที่อ้างอิงเอกสารจากวารสารสารระสังเขป

#### การศึกษาวารสารสารระสังเขปและบรรณานุกรม

จากการปริทัศน์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า มีการศึกษาวารสารสารระสังเขปและ  
บรรณานุกรม ๒ ลักษณะคือ การประเมินคุณค่าวารสารสารระสังเขปและบรรณานุกรมที่ตีพิมพ์เป็นรูปเล่ม  
และการศึกษาผู้ใช้และการใช้วารสารสารระสังเขปและบรรณานุกรมในแง่มุมต่าง ๆ

##### ๑. การประเมินคุณค่าวารสารสารระสังเขปและบรรณานุกรมที่ตีพิมพ์เป็นรูปเล่ม

นับเป็นตัวแปรสำคัญในการพิจารณาถึงความยากง่ายในการใช้ และจัดหาสิ่งพิมพ์ประเภทนี้  
(Books 1978 : 209-210) แง่มุมต่าง ๆ ในการประเมินคุณค่านี้ทำได้หลายด้าน เช่น  
เดรก (Drage 1969 : 151-155) แลงเคสเตอร์ (Lancaster 1971 : 479-495)  
และโกลด์ (Gould 1974 : 279-286) ได้ศึกษาความชอบของผู้ใช้ในด้านรูปแบบและการ  
ใช้ ส่วน สเปนเซอร์, เรย์โนลด์ และ คอ (Spencer, Reynolds and Coe 1975 :  
59-70) ได้ทำการศึกษาประเมินคุณค่าด้านการจัดพิมพ์ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาขอบเขตของ  
วารสารสารระสังเขปและบรรณานุกรมอีกด้วยอย่างเช่นที่ โพเยอร์ (Poyer 1982 : 317-320)  
ได้ศึกษาบทความวารสารที่ครอบคลุมสาขาทางด้านวิทยาศาสตร์ฟิสิกส์ที่ปรากฏในวารสาร  
Science Citation Index เป็นต้นอย่างไรก็ตามในที่นี้จะไม่กล่าวถึงการศึกษาด้านนี้  
มากนัก

##### ๒. การศึกษาผู้ใช้และการใช้วารสารสารระสังเขปและบรรณานุกรม ในการ

ศึกษาผู้ใช้สิ่งพิมพ์ประเภทนี้นั้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาประเภทของผู้ใช้ ความถี่ในการใช้  
ตลอดถึงลักษณะและวิธีการใช้ (Lancaster 1971 : 479-494)

โกลด์ (Gould 1974 : 279 - 286) ได้สำรวจข้อคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อ  
 วรรณคดี เรื่องที่ตีพิมพ์เป็นรูปเล่มและคุณลักษณะต่าง ๆ ของวรรณคดี เครื่องมือในการรวบรวม  
 ข้อมูลคือ แบบสอบถามโดยส่งไปให้สมาชิกวารสาร Science Abstracts จำนวน ๑๕๐ คน  
 จากหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานของรัฐ มหาวิทยาลัย องค์การอุตสาหกรรม สมาชิก  
 ดังกล่าวอาจเป็นบรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศ ผลจากการศึกษาพบว่า วารสารสาระ  
 สังเขปและวรรณคดีที่มีการบอกรับมากที่สุดมี ๓ รายการคือ Science Abstracts, British  
 Technology Index และ Engineering Index ซึ่งคิดเป็น ๔๗, ๖๔ และ ๖๒  
 เปอร์เซ็นต์ตามลำดับ สำหรับวารสารที่มีการใช้บ่อยคือ Engineering Index, Science  
 Abstracts และ British Technology Index คิดเป็น ๗๓, ๗๒ และ ๖๓ เปอร์เซ็นต์  
 ตามลำดับดังที่ปรากฏในตารางดังนี้

วารสารสาระสังเขปและวรรณคดี	ความถี่ในการบอกรับ		ความถี่ในการใช้			รวม
	จำนวน	%	อันดับ ๑	อันดับ ๒	อันดับ ๓	
Science Abstracts	๑๓๘	๔๗	๓๓	๒๐	๑๘	๗๒
British Technology Index	๔๑	๖๔	๓๘	๑๗	๗	๖๓
Engineering Index	๘๘	๖๒	๑๓	๓๖	๒๓	๗๓

สำหรับในด้านความสำคัญของคุณลักษณะของวรรณคดี คุณลักษณะที่พิจารณาแล้วเห็นว่า  
 มีความสำคัญมากที่สุดคือ ความเหมาะสมกับ ครอบคลุมหัวข้อเรื่องที่สนใจ ๗๔ เปอร์เซ็นต์ ความ  
 ถูกต้องแม่นยำ ๗๐ เปอร์เซ็นต์ มีความทันสมัย ๖๘ เปอร์เซ็นต์ ใช้ง่าย ๖๔ เปอร์เซ็นต์  
 สำหรับในด้านความทันสมัยนั้นผู้ใช้เห็นว่า British Technology Index และ Applied  
 Science and Technology Index เป็นวรรณคดีที่ทันสมัยและยังมีรายละเอียดของข้อมูล  
 เช่นมีบทคัดย่อที่ครอบคลุมข้อมูลระดับกว้าง ทันสมัยและค้นง่าย วรรณคดีที่ให้หัวข้อเรื่องได้อย่าง

เหมาะสมคือ British Technology Index ส่วน Engineering Index ช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้ละเอียด ให้หัวเรื่องที่กว้าง มีบทความที่ให้รายละเอียดมาก ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงได้ง่าย

ในด้านระดับความยากง่ายในการใช้บรรณานุกรมของบทความทางด้านวิทยาศาสตร์ ๔๑ เปอร์เซ็นต์ของนักเอกสารสนเทศเห็นว่ามีความง่ายปานกลาง ส่วนนักวิทยาศาสตร์ ๔๑ เปอร์เซ็นต์เห็นว่าไม่ยากจนเกินไป และ ๓๓ เปอร์เซ็นต์เห็นว่าง่ายปานกลาง

นอกจากนี้ได้มีการศึกษาบริการสารระสังเขปที่จัดทำเพื่อการค้า โดยศึกษาทั้งในด้านที่เป็นการจัดทำสารระสังเขปเฉพาะภายในหน่วยงาน และศึกษาเปรียบเทียบกับบริการอื่นที่อยู่ร่วมในสาขาวิชาเดียวกัน เช่น การวิจัยของ ครอนิน (Cronin 1980 : 425-437) ในปี ๑๙๘๐ เพื่อศึกษาลักษณะการใช้ และสำรวจปฏิกิริยาผู้ใช้ทั่วโลกที่มีต่อบริการสารระสังเขป ๒๔ รายชื่อที่ผลิตโดยบริษัท The Commonwealth Agricultural Bureaux (CAB) โดยศึกษาจากประเภทของผู้ใช้ ความถี่ในการใช้ และสิ่งที่ได้จากการเรียกใช้ เป็นต้น ผลจากการวิจัยพบว่า CAB นั้นส่วนใหญ่ให้บริการนักวิทยาศาสตร์ที่ทำวิจัย สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อวารสารค่อนข้างสูง ทั้งในด้านที่เกี่ยวกับขอบเขตของวารณกรรมที่ครอบคลุม ความสม่ำเสมอในการออกเผยแพร่ เอกสารที่นำมาใช้อ้างอิง ข้อมูลในบทความ สำหรับวารสารสารระสังเขปและบรรณานุกรมที่มีการอ้างถึงมากที่สุดคือ Current Contents, Biological Abstracts และ Chemical Abstracts ส่วน ไทเมอร์ (Timour 1979 : 330-333) ได้ทำการศึกษาการใช้วารสารสารระสังเขปและบรรณานุกรม ๔ รายการคือ Biological Abstracts, Chemical Abstracts, Psychological Abstracts, Science Citation Index และ Social Science Citation Index ในห้องสมุดโรงเรียนแพทย์ที่ได้มาตรฐานในสหรัฐอเมริกา จำนวน ๑๒๐ แห่ง โดยการศึกษาเหตุผลในการบอกรับวารสารการใช้วารสารทั้งที่เป็นฉบับทันสมัยและฉบับย้อนหลัง ลักษณะการใช้ ผลจากการศึกษาพบว่า Science Citation Index เป็นวารสารที่มีการใช้มากที่สุด และยังมีวารสารสารระสังเขปและบรรณานุกรมในลักษณะที่เป็นรูปเล่มมากกว่าที่ปรากฏในรูปวัสดุย่อส่วน หรือใช้วิธีการค้นคืนด้วยระบบออนไลน์ ซึ่งผลจากการศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับที่ บาลดิงเกอร์

(Baldinger 1981 : 247-251) ได้ทำการทดลองนำ Chemical Abstracts ระบบออนไลน์มาใช้ในห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาลัย เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้ ผลจากการวิจัยดังกล่าวทำให้ทราบว่าไม่สามารถนำ Chemical Abstracts ระบบออนไลน์มาใช้แทนฉบับตีพิมพ์ได้ เนื่องจากผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังมีความต้องการทรัพยากรวารสารรายการนี้ที่เป็นฉบับพิมพ์มากกว่า

สำหรับในต่างประเทศนอกจากมีงานวิจัยในลักษณะดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีการศึกษากลุ่มผู้ใช้วารสารสารระสังเขปและดรชณีเฉพาะกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ เออร์ควาท (Urquhart 1965 : 113-121) ได้เสนอผลงานวิจัยที่คณะกรรมการที่ปรึกษาเกี่ยวกับนโยบายวิทยาศาสตร์ ประเทศอังกฤษ ได้ทำการศึกษาความต้องการข้อเสนอแนะของนักฟิสิกส์ และนักเคมีที่มีต่อแหล่งข้อเสนอแนะที่ต้องการจาก ห้องสมุดบริการยืมทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีแห่งชาติ ประเทศอังกฤษ โดยทำการสำรวจในเดือน พฤษภาคม ๑๙๖๓ ผลจากการศึกษาพบว่า นักฟิสิกส์ต้องการข้อเสนอแนะที่ทันสมัย สำหรับในด้านการใช้วารสารสารระสังเขปฉบับพิมพ์พบว่า ๓๔ เปอร์เซ็นต์ของนักฟิสิกส์ ค้นเอกสารอ้างอิงจากวารสารสารระสังเขป และในจำนวนนี้ ๑๔ เปอร์เซ็นต์ ใช้ Physics Abstracts เปรียบเทียบกับนักเคมี ๔๔ เปอร์เซ็นต์ใช้วารสารสารระสังเขป และจำนวนนี้ ๔๔ เปอร์เซ็นต์ใช้ Chemical Abstracts ๓๑ เปอร์เซ็นต์ของนักชีววิทยาใช้วารสารสารระสังเขปในการค้นข้อเสนอแนะ และ ๑๓ เปอร์เซ็นต์ใช้ Biological Abstracts จากการสอบถามเกี่ยวกับแหล่งข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้ใช้เป็นอันดับแรก ผลปรากฏว่า ๔๕ เปอร์เซ็นต์ของนักเคมีใช้วารสารสารระสังเขปและดรชณีเป็นเครื่องมือในการค้นข้อเสนอแนะเป็นอันดับแรก และ ๒๓ เปอร์เซ็นต์ ใช้เป็นอันดับสอง สำหรับนักฟิสิกส์ต้องการใช้ Physics Abstracts มากเป็นอันดับหนึ่ง และ Chemical Abstracts เป็นอันดับสอง กล่าวโดยสรุปนักวิจัยในสาขาฟิสิกส์และเคมีใช้วารสารสารระสังเขปในการค้นข้อเสนอแนะมาก และใช้เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเฉพาะด้าน และข้อเสนอแนะทันสมัย

วูด และ บาวเวอร์ (Wood and Bower 1969 : 54-61) ใช้แบบสอบถามในการสำรวจการใช้วรรณกรรมทางการแพทย์ที่ห้องสมุดบริการยืมแห่งชาติ ประเทศอังกฤษ



เพื่อต้องการศึกษาและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มผู้ใช้ที่สำคัญ ประเภทของวรรณกรรมที่มีการใช้มารวมตลอดถึงการศึกษาแหล่งอ้างอิงทางการแพทย์ที่สำคัญ ผลจากการสำรวจพบว่าองค์การ-อุตสาหกรรม และสถาบันอุดมศึกษา เป็นหน่วยงานที่ใช้บริการสิ่งพิมพ์ทางการแพทย์ในห้องสมุดแห่งนี้มากที่สุดถึง ๖๒.๓ เปอร์เซ็นต์ และยืมวารสารภาษาอังกฤษที่ตีพิมพ์ตั้งแต่ปี ๑๙๖๐ มากที่สุด ผู้ใช้ค้นเอกสารที่ต้องการจากบทความวารสาร ๓๗ เปอร์เซ็นต์ ค้นจากวารสารสาระสังเขปและดรรชนี ๓๑.๕ เปอร์เซ็นต์ สำหรับวารสารสาระสังเขปและดรรชนีที่มีการใช้มากที่สุดคือ Index Medicus, Chemical Abstracts, Biological Abstracts สำหรับวารสารประเภทที่มีการใช้มากที่สุดถึง ๕๗ เปอร์เซ็นต์ เป็นวารสารทันตสมัยย้อนหลังไม่เกิน ๓ เดือน

จากการศึกษานักเคมีของอังกฤษในปี ค.ศ. ๑๙๖๕ โดยสภาที่ปรึกษาเกี่ยวกับนโยบายทางด้านวิทยาศาสตร์ ประเทศอังกฤษ (Advisory Council on Scientific Policy 1965 : 83-112) ในการใช้วารสารสังเขปและดรรชนีเพื่อค้นข้อมูลทันตสมัย และเฉพาะด้าน ปรากฏผลดังนี้

	ข้อมูลทันตสมัย	การค้นเฉพาะด้าน
Chemical Abstracts	๗๔	๗
Chemical Titles	๑	๑
Current Chemical Papers	๕	๑
Current Contents	๑	๐

จากการศึกษาของ เวสต์ (Wuest 1965) ถึงการใช้วารสารสาระสังเขปของนักเคมีแห่งมหาวิทยาลัยสือไฮ (Lehigh University) สหรัฐอเมริกา พบว่ามีการใช้ Chemical Abstracts มากที่สุด รองลงมาคือ Analytical Chemistry Abstracts, Current Chemical Papers และ Chemical Titles ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาการใช้วารสารสาระสังเขปและดรรชนีเพื่อประกอบการพิจารณาว่าควรบอกรับรายการใดบ้างหรือเลิกรับรายการใด ด้วยเห็นว่าในปัจจุบันวารสารประเภทนี้มีราคาสูงขึ้นเรื่อย ๆ อัลลิกูด, รัสโซ-มาร์ติน และปีเตอร์สัน (Alligood, Russo-Martin and Peterson 1983 : 251-258) ได้ทำการศึกษาการใช้ Excerpta Medica ตอนต่าง ๆ ในห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพเคลาด์มัวร์ มหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย (The Claude Moore Health Sciences Library, University of Virginia) โดยการสำรวจการใช้ การสัมภาษณ์บรรณารักษ์ผู้ให้บริการวารสารสาระสังเขปรายการนี้ และบันทึกสถิติการนำ Excerpta Medica จากบนชั้นมาใช้ ผลจากการศึกษาพบว่า มี Excerpta Medica ๑๖ ตอน ต่อไปนี้ที่ทางห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพเคลาด์มัวร์ควรบอกรับต่อไปคือ Section 18 : Cardiovascular diseases and cardiovascular surgery, Section 15 : Chest diseases, Thoracic surgery and tuberculosis, Section 13 : Dermatology and venereology, Section 3 : Endocrinology, Section 48 : Gastroenterology, Section 5 : General pathology and pathological anatomy, Section 25 : Hematology, Section 6 : Internal medicine, Section 8 : Neurology and neurosurgery, Section 10 : Obstetrics and gynecology, Section 7 : Pediatrics and pediatric surgery, Section 32 : Psychiatry, Section 28 : Urology and nephrology, Section 26 : Immunology, serology and transplantation, Section 33 : Orthopedic surgery, Section 11 : Otorhinolaryngology

สำหรับในประเทศไทยยังไม่เคยมีการศึกษาการใช้วารสารสาระสังเขปและดรรชนีมาก่อนไม่ว่าในแง่มุมใด ๆ นอกจากมีการศึกษาการใช้หนังสืออ้างอิงทั่วไปในห้องสมุดโรงเรียน โดยมีได้ระบุว่า เป็นหนังสืออ้างอิงประเภทใด (อัศธร พรหมสิงห์ ๒๕๒๒)

โดยสรุปการศึกษาผู้ใช้และการใช้วารสารสาระสังเขปและดรรชนีนั้นมีจุดมุ่งหมาย ดังนี้คือ

๑. เพื่อศึกษาประเภทของผู้ใช้ และดูความแตกต่างของผู้ที่ใช้และไม่ได้ใช้วารสารประเภทนี้

๒. ศึกษาวิธีการใช้วารสารประเภทนี้ว่ามีการใช้อย่างไรบ้าง
๓. ศึกษาปริมาณการใช้และความถี่ในการใช้
๔. ศึกษาความพึงพอใจทัศนคติ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการใช้วารสารประเภทนี้

จากการศึกษาวรรณกรรมต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งของไทยและของต่างประเทศดังกล่าวข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า ยังไม่เคยมีการทำวิจัยเกี่ยวกับการใช้วารสารสาระสังเขปและดรรชนีในแง่การสำรวจการใช้ ความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งภูมิหลังและประสบการณ์ของผู้ใช้มาก่อน ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในแง่ลักษณะการใช้ สำรวจปฏิกิริยาของผู้ใช้ ศึกษาเหตุผลในการบอกรับวารสาร การใช้วารสารฉบับทันสมัยและฉบับล่วงเวลา และการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้วารสารสาระสังเขปและดรรชนีบางฉบับ ซึ่งสรุปได้เป็นประเด็นสำคัญดังนี้คือ

๑. วารสารสาระสังเขปและดรรชนีฉบับ เป็นเครื่องมือในการค้น เอกสารที่สำคัญ
๒. ถึงแม้จะมีบริการสาระสังเขปและดรรชนี เผยแพร่ในรูปแบบอื่นที่ทันสมัย เช่นระบบออนไลน์ หรือในรูปแบบสื่อย่อส่วน แต่จากการวิจัยพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังคงนิยมใช้วารสารสาระสังเขปและดรรชนีในลักษณะตีพิมพ์เป็นรูปเล่มวารสารมากกว่า
๓. จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยได้ทราบว่าวารสารทางด้านวิทยาศาสตร์และทางการแพทย์ต่อไปนี้ เป็นวารสารที่มีความสำคัญและมีการใช้มากคือ Biological Abstracts, Chemical Abstracts, Physics Abstracts, Science Citation Index และ Index Medicus

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย