



ความเป็นมาของปัญหา

แต่เดิมความสำคัญของมหาวิทยาลัยขึ้นอยู่กับชื่อเสียงด้านการสอนเพียงอย่างเดียว แต่ในปัจจุบันความสำคัญดังกล่าวยังมีส่วนสัมพันธ์กับขนาดบริการและประสิทธิภาพของห้องสมุดในมหาวิทยาลัยอีกด้วย (Poole 1976:295) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงเปรียบเสมือนหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย เพราะเป็นแหล่งที่รวบรวมสรรพวิทยาการต่าง ๆ ที่สำคัญของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินงานให้สอดคล้องกับหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในด้านการสอน การวิจัย การบริการชุมชน และการรักษาศิลปวัฒนธรรม (สุทธิลักษณ์ อ่ำพันวงษ์ 2523: 64) โดยการจัดหาทรัพยากรห้องสมุด ซึ่งได้แก่ หนังสือ วารสาร จุลสาร โสตทัศนวัสดุประเภทต่าง ๆ ฯลฯ ในจำนวนที่เพียงพอความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด มีการจัดเตรียมและดูแลวัสดุห้องสมุดเหล่านั้นให้ใช้ได้สะดวก คุ้มการทำน้ักรายการการจัดหมู่ และการทำน้ักรุ่งให้อยู่ในสภาพที่ค้ัอยู่เสมอ มีบุคลากรที่มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ เพื่อกำเนินงานของห้องสมุดและให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นคว้า และการใช้วัสดุห้องสมุด ตลอดจนมีบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด บริการที่สำคัญได้แก่ บริการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด บริการทศมค้ัถามและช่วยการค้นคว้า และบริการจ่าย-รับ ซึ่งได้แก่ บริการให้ยืมวัสดุห้องสมุดประเภทต่าง ๆ (Lyle 1974:9)

บริการจ่าย-รับนั้น หมายถึง บริการให้ยืมและรับคืนวัสดุห้องสมุด การจัดหนังสือขึ้นชั้น การทำน้ักรสมาชิกร บริการหนังสือจอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด ฯลฯ ด้ัวยเหตุนี้บริการจ่าย-รับ จึงเป็นงานที่ค้ัองค้ัคค้ัอไกลชิดกับผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด เมื่อเทียบกับงานในแผนกงานอื่น ๆ ของห้องสมุดความล้มเหลวหรือสัมฤทธิ์ผลของบริการจ่าย-รับจึงเป็นเสมือนกระจกเงาที่สะท้อนภาพของห้องสมุด โดยมีผู้ใช้ห้องสมุดเป็นผู้ตัดสินจากบริการและบุคลากรของห้องสมุดที่ค้ัพบเห็น ซึ่งได้แก่บริการและบุคลากรของบริการจ่าย-รับเป็นส่วนใหญ่ (Kazlauskas 1976: 130) ทั้งนี้จึงเป็นความจำเป็นที่ห้องสมุดจะค้ัองทราบถึงค้ังพอใจ และความค้ัคหวังของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อบริการจ่าย-รับ ทั้งในค้ันบริการ การจัดชั้นและห้องอ่านหนังสือ บุคลากร ตลอดจน

ระเบียบและกฎเกณฑ์ของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ อย่างไรก็ตามก็ควรจะปรากฏว่างานวิจัยของไทยที่เกี่ยวกับบริการจ่าย-รับโดยตรงนั้นมีอยู่ไม่มากนัก เพราะส่วนใหญ่จะศึกษาเกี่ยวกับการใช้และบริการของห้องสมุดอย่างกว้าง ๆ โดยมีเรื่องราวของบริการจ่าย-รับเป็นส่วนประกอบส่วนหนึ่งเท่านั้น ซึ่งหากได้มีการศึกษาในเรื่องดังกล่าวนี้อย่างจริงจังแล้ว ย่อมสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของบริการจ่าย-รับ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดในโอกาสต่อไป

บริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มักประสบปัญหาในค้ำต่าง ๆ เช่นเดียวกับบริการจ่าย-รับของห้องสมุดแห่งอื่น ๆ เช่น ผู้ใช้บริการบางส่วนไม่พึงพอใจในบริการค้ำต่าง ๆ ที่บริการจ่าย-รับจัดขึ้น หรือไม่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนมักมีปัญหาโต้แย้งเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลาง เป็นต้น นอกจากนี้ยังปรากฏว่า จำนวนผู้มาทำบัตรสมาชิกมีอัตราค่อนข้างต่ำ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้มีสิทธิใช้หอสมุดกลาง โดยในปีการศึกษา 2525 มีผู้มีสิทธิใช้หอสมุดกลางประมาณ 22,450 คน แต่จากการสำรวจพบว่ามีผู้มาทำบัตรสมาชิกเพียง 9,197 คน หรือเพียงร้อยละ 40.97 ของผู้มีสิทธิทำบัตรสมาชิก ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นว่าสมควรที่จะมีการหาวิธีแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อสภาพความเป็นจริงของบริการจ่าย-รับ ในปัจจุบัน เปรียบเทียบกับความคาดหวังที่ผู้ใช้หอสมุดกลางจะพึงพอใจเพียงใดหากบริการจ่าย-รับดำเนินงานไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลาง และลักษณะอันพึงจะเป็นของบริการจ่าย-รับ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ในการพิจารณาปรับปรุงบริการจ่าย-รับในค้ำต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้หอสมุดกลางต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางต่อสภาพความเป็นจริงของบริการจ่าย-รับ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ

2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้หอสมุดกลางที่จะพึงพอใจเพียงใด
 ด้ยบริการจ่าย-รับ ตำแหน่งงานตามระเบียบกฎเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานของหอสมุด-
 กลางและลักษณะอันพึงจะเป็นของบริการจ่าย-รับตามหลักวิชาการทางบรรณารักษ-
 ศาสตร์

3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้หอ-
 สมุดกลางที่มีต่อบริการจ่าย-รับ

4. เพื่อเสนอแนะข้อคิดเห็นที่ได้จากการวิจัย สำหรับใช้เป็นแนวทาง
 ในการปรับปรุงงานบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นและสอดคล้อง
 ด้ยกับความต้องการของผู้ใช้หอสมุดกลาง

สมมติฐานการวิจัย

1. ผลเฉลี่ยค่าตอบของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง แสดงถึงระดับความ
 พึงพอใจต่อบริการจ่าย-รับ ในระดับ ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2. ผลเฉลี่ยค่าตอบของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางแสดงถึงระดับความคาด-
 หวังต่อบริการจ่าย-รับ ในระดับ มาก และมากที่สุด

3. มีผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญ
 ทางสถิติ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตทั้งระดับปริญญา
 ตรีและระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มา
 ใช้บริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ โดยถือว่าผู้ที่มาหาบัตรสมาชิก

สถาบันวิทยบริการคือผู้ที่มาใช้บริการจ่าย-รับ รวมตัวอย่างประชากรทั้งสิ้น 465 คน เท่ากับร้อยละ 5 ของจำนวนผู้ที่มาทำบัตรสมาชิกทั้งหมด โดยแยกตามประเภทของสมาชิกได้ดังนี้

นิสิตระดับปริญญาตรี	จำนวน	326	คน
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	"	105	"
อาจารย์	"	21	"
บุคลากรอื่น ๆ	"	13	"

2. ศึกษาเกี่ยวกับหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ และบริการจ่าย-รับ ในช่วงระหว่างปีการศึกษา 2525-2526 เท่านั้น โดยได้แจกแบบสอบถาม ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2526

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาขอบเขตและหน้าที่ของบริการจ่าย-รับในค้ำต่าง ๆ โดยทั่ว ๆ ไป โดยค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
2. ศึกษาสภาพงานของบริการจ่าย-รับ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ โดยดูจากรายงานประจำปีของหอสมุดกลาง รายงานสถิติประจำเดือนของบริการจ่าย-รับ สัมภาษณ์บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบงานบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลางและสังเกตการณ์ลักษณะการปฏิบัติงานของบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการด้วยตนเอง
3. สร้างแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้หอสมุดกลาง 1 ชุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 เกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ ตอนที่ 2 เกี่ยวกับสภาพการใช้ห้องสมุดและวัสดุห้องสมุด ตอนที่ 3 เกี่ยวกับสภาพการใช้หอสมุดกลาง และ

วัตถุประสงค์ของหอสุมกกลาง และตอนที่ 4 เกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้หอสุมกกลางที่มีต่อบริการจ่าย-รับ ลักษณะคำถามของตอนที่ 1 ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นชนิดให้เติมค่า ชนิดกำหนดค่าตอบให้เลือก และชนิดแบบประเมินค่าของลิเคอร์ท (Likert Rating Scale) ส่วนตอนที่ 4 เป็นชนิดแบบประเมินค่าของลิเคอร์ทเพียงอย่างเดียว โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อสภาพความเป็นจริงของหอสุมกกลางและบริกาจ่าย-รับในปัจจุบัน และระดับความคาดหวังของผู้ใช้หอสุมกกลางที่จะพึงพอใจต่อสภาพที่ควรจะเป็นตามหลักวิชาการและตามระเบียบกฎเกณฑ์ ตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานของหอสุมกกลางในเรื่องดังกล่าว

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับตัวอย่างประชากร จำนวน 10 คน และปรับปรุงแก้ไขเป็นฉบับจริง
5. นำแบบสอบถามฉบับจริงที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้กับตัวอย่างประชากรซึ่งได้แก่ ผู้ใช้หอสุมกกลางทุกประเภท จำนวน 465 คน
6. เก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์โดยจำแนกข้อมูลตามประเภทของตัวอย่างประชากร คือ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคิกค่าตอบเป็นร้อยละของจำนวนผู้ตอบแต่ละประเภท หากค่าเฉลี่ย หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบค่าที่ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) ที่สถาบันบริการคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล อภิปรายผล และเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานและจัดสรรบริการต่าง ๆ ของบริการจ่าย-รับ หอสุมกกลาง สถาบันวิทยบริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หอสุมกกลาง

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลจากหนังสือ คำว่า บทความ ฯลฯ นำมาสรุปเรียบเรียงขึ้นใหม่เป็นนิยามเชิงปฏิบัติการสำหรับวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ มีดังต่อไปนี้คือ:-

ความคาดหวัง หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้หอสุมกกลางที่จะพึงพอใจ

ต่อสภาพที่ควรจะเป็นของบริการจ่าย-รับคัมภีร์วิชาการและตามระเบียบกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บริการจ่าย-รับ หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ได้แก่ บริการทำบัตรสมาชิก บริการให้ยืมและรับคืนหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด การทวงหนังสือและคิคว่ารับ การจองหนังสือที่มีผู้ยืมไป ตลอดจนการดูแลรักษาสภาพของหนังสือ การจัดชั้นหนังสือและห้องอ่านหนังสือด้วย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อสภาพความเป็นจริงของหอสมุดกลางและบริการจ่าย-รับในปัจจุบัน

ผู้ใช้หอสมุดกลาง,
ผู้ใช้บริการ, ผู้ใช้

หมายถึง นิสิตทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มาใช้บริการของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยถือว่าผู้ที่มาทำบัตรสมาชิกสถาบันวิทยบริการ คือผู้ที่มาใช้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยจะให้ประโยชน์ คือ

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อบริการจ่าย-รับในต่าง ๆ ในปัจจุบัน และทราบถึงความคาดหวังของผู้ใช้หอสมุดกลางที่จะพึงพอใจต่อสภาพที่ควรจะเป็นของบริการจ่าย-รับ คัมภีร์วิชาการและตามระเบียบกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้หอสมุดกลางด้วย

3. เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการจ่าย-รับ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
แห่งอื่น ๆ ค่าย

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปรากฏว่าสามารถจำแนก
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ
2. วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในค่านิยมรูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในที่นี้จะกล่าวถึงวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่มโดยละเอียด
ดังต่อไปนี้

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับมีทั้งของไทยและต่างประเทศซึ่ง
เมื่อพิจารณาเนื้อหาของงานวิจัยแล้วจะพบว่างานวิจัยกลุ่มนี้มี 2 ลักษณะ คือ

1.1 งานวิจัยที่ศึกษาหรือสำรวจงานของห้องสมุดในค่านิยมต่าง ๆ
ทั้งค่านิยมการบริหารงาน การดำเนินงาน และการให้บริการ ซึ่งจะรวมบริการจ่าย-รับ
ไว้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเหล่านั้นด้วย

1.2 งานวิจัยที่มุ่งศึกษางานบริการจ่าย-รับ โดยเฉพาะ ซึ่งมัก
จะปรากฏในงานวิจัยของต่างประเทศมากกว่างานวิจัยของไทย

อย่างไรก็ดี ค่ายเหตุที่ผลที่ได้จากงานวิจัยเกี่ยวกับบริการจ่าย-รับทั้ง
2 ลักษณะ มีเนื้อหาเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน ในที่นี้จะขอนำเสนอผลการวิจัยดังกล่าว
ในรูปของความเรียง โดยจำแนกตามรายละเอียดของบริการจ่าย-รับ ได้แก่ เรื่องราว
เกี่ยวกับบริการจ่าย-รับของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระบบจ่าย-รับ การจัดห้องอ่านหนังสือ

การจัดชั้นหนังสือ งานบริการอื่น ๆ ของบริการจ่าย-รับ การสอนการใช้ห้องสมุด ระเบียบและกฎเกณฑ์ของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ ตลอดจนเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรของบริการจ่าย-รับอีกด้วย ผลของงานวิจัยเกี่ยวกับบริการจ่าย-รับ ในด้านต่าง ๆ นั้นมีทั้งที่สอดคล้องและแตกต่างกันดังต่อไปนี้

โดยทั่วไปบริการจ่าย-รับเป็นบริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักและคุ้นเคยมากที่สุด ดังปรากฏในงานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจการใช้และบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยหลายเรื่อง (ณิศร กฤตติกากุล 2521: 213; วัฒนา สวัสดิสรพร 2522: 166; ทศนีย์ ชวัญสุวรรณ 2521: 223; พะวงพิศ เทียนทิม 2524: 102; ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ 2520: 145) ยิ่งไปกว่านั้นจากงานวิจัยของ ทศนีย์ ชวัญสุวรรณ (2521: 223) ยังระบุอย่างชัดเจนว่า คณาจารย์ของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ส่วนใหญ่เข้าใช้หอสมุดกลาง หอสมุดคณะของตนเอง และห้องสมุดคณะอื่น ๆ เพื่อไปยืมและคืนหนังสือเท่านั้น

ด้านระบบจ่าย-รับ ค่ายเหตุที่เป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด การมีระบบการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพและรวดเร็วจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับงานบริการจ่าย-รับ จากการวิจัยของสุริยา ภูละ (2515: 345) ปรากฏว่าระบบการทำงานของการบริการจ่าย-รับทั้งของไทยและต่างประเทศนั้นมิใช่กันตั้งแต่ระบบที่ใช้มือหรือระบบคู่มือ (Manual system) จนถึงระบบอัตโนมัติ (Automated system) อย่างไรก็ตามการใช้ระบบอัตโนมัติกับงานบริการจ่าย-รับจะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้านำมาใช้กับงานบริการจ่าย-รับของห้องสมุดขนาดเล็กที่มีสถิติการจ่าย-รับต่ำ (Jestes 1980: 148) ดังนั้นห้องสมุดที่มีลักษณะดังกล่าว ซึ่งรวมถึงห้องสมุดในประเทศไทยส่วนใหญ่จึงใช้เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ส่วนการที่จะตัดสินว่าระบบการทำงานแบบใดของห้องสมุดแห่งใดเป็นระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก ทั้งนี้เพราะระบบการทำงานของการบริการจ่าย-รับของแต่ละแห่งย่อมมีข้อแตกต่างกันอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมของการบริการจ่าย-รับเหล่านั้นเป็นสำคัญ (จินดา จำเริญ 2519: 171) นอกจากนี้ยังปรากฏว่าในการทำงานของการบริการจ่าย-รับนั้นไม่สามารถกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนต่าง ๆ ได้แน่นอน ทั้งนี้เพราะการทำงานต่าง ๆ ย่อมขึ้นอยู่กับโอกาสและความเหมาะสม (Mosborg 1980: 443) อย่างไรก็ตามก็ปรากฏว่าเมื่อเวลาผ่านไปการทำงานของการ

บริการจ่าย-รับจะยิ่งทวีความซับซ้อนและยุ่งยากมากขึ้น อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Gwynn 1957:91)

ในด้านการจัดห้องอ่าน ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับนั้น ได้มีผู้ทำการวิจัยไว้หลายเรื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เช่น งานวิจัยของ ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520: 149) และ ทศนีย์ ขวัญสุวรรณ (2521: 240) มีผลการวิจัยสอดคล้องกันว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องมีที่นั่งอ่านหนังสือในจำนวนที่เพียงพอ และมีการจัดวางไว้อย่างเหมาะสมน่าใช้ มีโต๊ะอ่านหนังสือเฉพาะบุคคล เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีสมาธิในการอ่านและการทำงานในห้องสมุด นอกจากนี้งานวิจัยของทศนีย์ ขวัญสุวรรณ (2521: 240) และจินตนา กระแสชัย (2524: 87) ยังระบุอีกว่า การที่ห้องสมุดมีสถานที่คับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีแสงสว่างไม่เพียงพอ ตลอดจนมีที่นั่งอ่านจำกัดเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้อาจารย์เข้าใช้ห้องสมุดน้อยกว่าที่ควร และจากงานวิจัยของจารุพร สัทธาธิก (2515: 165) ระบุว่าห้องสมุดควรมีแผนผังแสดงส่วนต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงวัสดุห้องสมุดที่ต้องการได้โดยง่าย นอกจากนี้จากงานวิจัยของ Harlow (1963: 298) ยืนยันว่า การจัดห้องอ่านหนังสือประเภทเบาะสมอง มีที่นั่งอ่านสบาย ๆ เพื่อการพักผ่อน จะมีส่วนกระตุ้นการอ่านหนังสือของนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้อย่างมาก อันจะยังผลถึงการเข้าใช้ห้องสมุดบ่อยครั้งขึ้นด้วย ซึ่งงานวิจัยของ Stockard, Griffin และ Cobblyn (1978: 145) สนับสนุนแนวความคิดนี้ว่า ที่นั่งอ่านที่สะดวกสบายเป็นปัจจัยประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดนิยมอ่านหนังสือภายในห้องสมุดมากกว่ายอมออกไปอ่านนอกห้องสมุด ขณะเดียวกันผู้ใช้สนใจความสงบไม่มีเสียงรบกวนมากกว่าความสวยงามของห้องอ่านหนังสือ (Luyben, and others 1981:

480 - 481)

การจัดชั้นหนังสือ ถือเป็นความรับผิดชอบอีกประการหนึ่งของบริการจ่าย-รับ จากผลการวิจัยของวรสิริ ธรรมประคิษฐ์ (2524: 123) และละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2524: 147-148) ระบุว่าผู้ใช้ห้องสมุดมักเกิดความเบื่อหน่ายในการค้นหาหนังสือที่ชั้น เพราะมักพบว่าหนังสือเรียงผิดที่หรือเรียงสับสนยากแก่การค้นหาหนังสือที่ต้องการ อย่างไรก็ตาม จากงานวิจัยของ Urquhart และ Schofield (1972: 240-241) เกี่ยวกับการวัดความล้มเหลวของผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาหนังสือในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 แห่ง ปรากฏว่า ปัจจัยที่สำคัญในการค้นหาหนังสือไม่พบอันสืบเนื่องมาจาก การที่มีผู้ยืมหนังสือเล่มดังกล่าวไป หรือหนังสือได้รับ

การจัดเรียงในตำแหน่งที่ผิด หรือมีผู้อื่นกำลังใช้อยู่ในห้องสมุด หรือสูญหายนั้นกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญรองลงไป ในขณะที่ปัจจัยที่สำคัญที่แท้จริงในการค้นหาหนังสือไม่พบกลับเป็นเรื่องเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานของห้องสมุดทั้งในด้านการบริหารงาน การจัดบริการ ลักษณะของอาคารห้องสมุด และรูปแบบของการเรียน การสอนในมหาวิทยาลัยแห่งนั้น ๆ นอกจากนี้จากการวิจัยของ Trueswell (1973: 471) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดต่อบริการจ่าย-รับในค่านจำนวนของวัสดุห้องสมุดในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 แห่ง ยืนยันว่า นักศึกษาจะมีความพึงพอใจเมื่อพบว่าห้องสมุดมีหนังสือที่ตรงกับรายวิชาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งนั้น ๆ โดยจะไม่น่าเชื่อว่าห้องสมุดจะจัดหนังสือดังกล่าวด้วยระบบใด

ในปัจจุบันงานบริการจ่าย-รับมิได้รับนิโคชมแต่เพียงบริการให้ยืม-รับคืนหนังสือ การจัดชั้นหนังสือและห้องอ่านเท่านั้น แต่ยังรับนิโคชมบริการอื่น ๆ ได้แก่ บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามทั่วไป และบริการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด (Miller 1973: 464 - 465) นอกจากนี้ ผลจากการวิจัยของ Harter และ Fields (1978: 151) ยังปรากฏว่า สถิติการให้บริการของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการจ่าย-รับนั้นจะสอดคล้องกันทั้งในค่านปริมาณและเนื้อหาของบริการ

การสอนการใช้ห้องสมุด มักจะเป็นบริการในความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการสอนแบบเป็นทางการหรือไม่ก็ตาม การสอนการใช้ห้องสมุดจะทำให้ผู้ใช้สามารถช่วยตนเองในการใช้ห้องสมุด เพราะจะทำให้ทราบว่าควรจะเริ่มค้นค้นหาหนังสืออย่างไร มีเครื่องมือช่วยค้นหนังสืออะไรบ้างในห้องสมุด และควรทำอย่างไรเมื่อค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ จากการวิจัยของ Harlow (1963: 294) พบว่า ไม่ว่าจะเป็นการใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษา การค้นคว้าหรือการวิจัย นักศึกษาย่อมมีความต้องการการสอนและการแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุดและที่สำคัญก็คือในการจัดเนื้อหาการสอนการใช้ห้องสมุดทั้งแก่คณาจารย์ นิสิตนักศึกษาหรือผู้ใช้ประเภทอื่น ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จะต้องคำนึงถึงลักษณะของห้องสมุดและรูปแบบของการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง ทั้งนี้ควยปรากฏจากงานวิจัยของ Jenks (1976: 145-152) ว่า อัตรากาการใช้หนังสือและบริการค่านต่าง ๆ ของ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมีส่วนสัมพันธ์อย่างมากกับการเรียนการสอนของคณะและภาควิชาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ

บริการจ่าย-รับจะต้องเกี่ยวข้องกับระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของห้องสมุด ซึ่ง ได้แก่ ระยะเวลาในการให้ยืม จำนวนเล่มที่ให้ยืม ค่าปรับ ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการจ่าย-รับของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมักประสบปัญหาเกี่ยวกับจำนวนเล่มที่ให้ยืมและระยะเวลาในการให้ยืมที่แตกต่างกันของอาจารย์ นิสิตนักศึกษา ตลอดจนบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย จากการวิจัยของ Watkins และ Coker (1970: 557-558) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่มีจำนวนอาจารย์และนักศึกษา จำนวนวัสดุห้องสมุด บุคลากรของห้องสมุด และงบประมาณของห้องสมุด ตลอดจนสถิติรวมของบริการจ่าย-รับอยู่ในเกณฑ์สูง จะมีความแตกต่างกับระเบียบและกฎเกณฑ์ระหว่างผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และนักศึกษามากกว่าห้องสมุดที่มีองค์ประกอบดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ต่ำ อย่างไรก็ตาม การวิจัยของ Gohlert (1979: 79-82) ระบุว่า แม้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นจะให้สิทธิในการยืมหนังสือแก่คณาจารย์ในจำนวนเล่มและระยะเวลาที่มากกว่านักศึกษาก็ตาม แต่คณาจารย์มักจะส่งหนังสือคืนล่าช้ากว่านักศึกษา ซึ่งได้รับการทวงถามในช่วงเวลาเดียวกัน ทั้งนี้ Gohlert ระบุว่า เป็นผลสืบเนื่องจากสิทธิในการยืมหนังสือได้โดยไม่จำกัดจำนวนของคณาจารย์ กว้างขวางนี้ ผลของการวิจัยอีกหลายเรื่องที่สำรวจความต้องการและปัญหาในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เช่น พะวงพิศ เทียนทิม (2524: 102) และ ณพิศร กฤตติกาอูล (2521: 169) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นนิสิตนักศึกษาต้องการให้มีการปรับปรุงระเบียบการยืมหนังสือของคณาจารย์ และนิสิตนักศึกษาให้มีจำนวนเล่มและระยะเวลาให้ยืมเท่ากันหรือใกล้เคียงกัน และมีความเคร่งครัดในระเบียบและกฎเกณฑ์ต่อผู้ใช้ทุกประเภทเท่าเทียมกัน ในขณะที่ทัศนีย์ ขวัญสุวรรณ (2521: 238-239) ได้สรุปไว้ในผลการวิจัยว่า ห้องสมุดควรปรับปรุงระเบียบการใช้ห้องสมุดให้รัดกุมและเหมาะสมกับกาลเวลา นอกจากนี้ Stockard และคณะ (1978: 147-148) ระบุว่า ระเบียบและกฎเกณฑ์ในการยืมและคืนหนังสือมีอิทธิพลต่อการใช้น้ำสื่อกายในห้องสมุดอย่างมากด้วย อย่างไรก็ตาม จะพบว่า การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์ของห้องสมุดนั้นเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เล็งเห็นความสำคัญข้อนี้ และใช้วิธีการในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์ด้วยคู่มือห้องสมุด (Handbook and manual) เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาได้แก่ การใช้ป้ายประกาศต่าง ๆ (Murphy and Johns 1977: 33)

บุคลากร คือ องค์ประกอบที่สำคัญของบริการจ่าย-รับ บุคลากรที่ดีมีประสิทธิ-
 ภาพจะช่วยขจัดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดกับผู้ใช้ห้องสมุด ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ
 ของบริการจ่าย-รับได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม จากงานวิจัยหลายเรื่องเกี่ยวกับการใช้
 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เช่น งานวิจัยของ พะวงพิศ เทียนทิม (2524:
 101) และประไพศรี แววเที่ยงธรรม (2523: 167-168) ได้ชี้ว่า ปัญหาการใช้วัสดุ
 ห้องสมุดนั้น ส่วนหนึ่งมาจากเจ้าหน้าที่จ่าย-รับ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จ่าย-รับมักไม่ให้ความ
 ช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาวัสดุห้องสมุดเท่าที่ควร และบ่อยครั้งที่ปรากฏว่า
 เจ้าหน้าที่จ่าย-รับไม่มีความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดที่ทำงานอยู่หรือความรู้ทางบรรณารักษ-
 ศาสตร์มากเพียงพอที่จะตอบคำถามหรือให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดได้บ้างตามสมควร
 แก่กรณี ซึ่งตรงกับ Miller (1973: 469-471) ที่กล่าวว่า บริการจ่าย-รับมีความ
 ต้องการบรรณารักษศาสตร์มากกว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดหรือผู้ที่ไม่มีความรู้ทางบรรณารักษ-
 ศาสตร์ เพราะนอกจากจะสามารถช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดได้ดีกว่าแล้ว บรรณารักษ
 ศาสตร์ยังสามารถกำหนดนโยบายในการดำเนินงานและการปฏิบัติงานของบริการจ่าย-รับ
 เขียนคู่มือในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ตลอดจนสามารถควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน
 ของเจ้าหน้าที่จ่าย-รับด้วย นอกจากนี้ยังปรากฏว่าพฤติกรรมและการแสดงออกของ
 บุคลากร ไม่ว่าจะเป็นแง่บวกหรือแง่ลบก็ตามย่อมทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบโต้จากผู้ใช้ห้อง-
 สมุดอันจะเป็นผลสืบเนื่องถึงความพอใจหรือไม่พอใจต่อบริการของห้องสมุด (Kazlaus-
 kas 1976: 132) ด้วย

งานวิจัยเกี่ยวกับบริการจ่าย-รับที่ผ่านมาปรากฏแล้วว่าบริการจ่าย-รับเป็น
 บริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักและใช้บริการมากที่สุด ด้วยเหตุนี้บริการจ่าย-รับของห้องสมุด
 ต่าง ๆ จึงมักมีการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้น ทั้งนี้รวมถึง
 การพยายามนำเครื่องจักรกลมาใช้กับงานบริการจ่าย-รับ ทำให้สามารถให้บริการจ่าย-
 รับได้สะดวกและรวดเร็ว ช่วยในการตอบคำถามเกี่ยวกับสภาพของหนังสือและสมาชิก
 ด้วย (ประทีป บัญญัติพนรัตน์ 2525: 67) นอกจากนี้ยังช่วยประหยัดเวลาในการ
 ดำเนินงาน การจัดงาน และการเก็บสถิติ ตลอดจนการจัดทำและแจกจ่ายสำเนาของ
 ข้อมูลต่าง ๆ ได้โดยง่ายและประหยัด (วารุช เกรือสินธุ์ 2518: 4-5)

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับในด้านต่าง ๆ ทั้ง

ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น แต่ยังไม่ปรากฏว่าได้มีผู้วิจัยคนใดได้เคยศึกษาว่าหลักวิชาการทางบรรณารักษศาสตร์ที่ได้นำมาแก้ไขปัญหาค่าง ๆ นั้นเหมาะสมหรือเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดหรือไม่ มากน้อยเพียงใด เพราะแม้ว่าหลักวิชาการทางบรรณารักษศาสตร์จะเป็นทฤษฎีที่นักวิชาการสร้างขึ้นจากประสบการณ์ที่ผ่านมา แต่ก็ก็เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นโดยบุคคลกลุ่มหนึ่ง ในบางระยะเวลา หากจะนำมาใช้ ก็ควรได้มีการทดสอบว่ายังเหมาะสมอยู่หรือไม่และผู้ที่จะให้คำตอบที่ดีที่สุดคือผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละห้องสมุด

2. วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหอสมุดกลางนั้น มีปรากฏเรื่อยมาในรูปแบบที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ตามลักษณะเนื้อหาของวรรณกรรมและงานวิจัยเหล่านั้น คือ

- 2.1 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหอสมุดกลางในเชิงการบริหารงาน
- 2.2 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหอสมุดกลางในด้านการให้บริการ

อย่างไรก็ดี เนื่องจากวรรณกรรมหรืองานวิจัยดังกล่าวมีเนื้อหาที่สัมพันธ์กัน จึงขอนำเสนอรายละเอียดของวรรณกรรมหรืองานวิจัยเหล่านั้นในรูปแบบของความเรียงเช่นเดียวกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจ่าย-รับ โดยแยกเสนอเป็น 2 ลักษณะ ตามลักษณะเนื้อหาของวรรณกรรมและงานวิจัยดังได้กล่าวไว้ข้างต้น

2.1 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหอสมุดกลางในเชิงการบริหารงาน

วรรณกรรมและงานวิจัยดังกล่าว มีเนื้อหาในลักษณะที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั้งในระดับผู้บริหารมหาวิทยาลัยและในระดับหอสมุดกลาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

พิจารณาจากประวัติที่ผ่านมา หอสมุดกลางควรจะเริ่มค้นตั้งแต่เป็นห้องสมุดของโรงเรียนข้าราชการพลเรือนซึ่งก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2439 จนมาเปลี่ยนเป็นหอสมุดกลางเมื่อโรงเรียนข้าราชการพลเรือนได้รับการสถาปนาขึ้นเป็นจุฬาลงกรณ์-

มหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2456 ในระยะเริ่มแรกนั้นหอสมุดกลางต้องประสบปัญหาต่าง
 2000 ก-ข) หรือดังปรากฏในงานวิจัยของ Sir Charles Darwin (1954: 1-2)
 เกี่ยวกับการศึกษาวิชาวิทยาศาสตร์ในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2497 ว่าห้องสมุดของ
 สถาบันและหน่วยงานต่าง ๆ อยู่ในลักษณะที่ไม่สมบูรณ์แบบ... ซึ่งรวมถึงห้องสมุดของ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยด้วย แต่จะจะเป็นการยากที่จะแสดงความคิดเห็น เนื่องจากเป็น
 ช่วงที่กำลังก่อสร้างอาคาร ต่อมาในปี พ.ศ. 2500 Gibson (1957: 41-42)
 ได้กล่าวถึงหอสมุดกลางในงานวิจัยเรื่อง Report on the survey of Chula-
 longkorn University ว่า ปัญหาหนักซึ่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยประสบในการ
 ผลิตภัณฑ์ระดับต่าง ๆ คือการขาดแคลนหนังสือและวัสดุประกอบการสอนที่เป็นภาษาไทย
 อาคารหอสมุดกลางใหม่ได้สร้างเสร็จแล้ว แต่ยังใช้ประโยชน์ได้น้อย คณะคณาจารย์และผู้บริหาร
 ของมหาวิทยาลัยจะต้องตัดสินใจที่จะเลือกพัฒนาหอสมุดกลางหรือห้องสมุดคณะ ผู้วิจัย
 เสนอว่าห้องสมุดของมหาวิทยาลัยควรจะสามารถสนองความต้องการของทุก ๆ
 ฝ่ายในมหาวิทยาลัยได้ ทั้งนี้โดยอาศัยความร่วมมือของคณาจารย์และบุคลากรของห้อง
 2000 สมุดในการเลือกซื้อตลอดจนการจัดเตรียมวัสดุห้องสมุดออกให้บริการ และในปี 2504
 ปรากฏจากรายงานการวิจัยขั้นต้นเรื่อง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของคณะกรรมการวิจัย
 เรื่องมหาวิทยาลัยว่า หอสมุดกลางควรสามารถให้บริการในเวลาว่างคืนและวันหยุด
 ราชการด้วย และที่สำคัญควรอยู่ในจุดศูนย์กลางระหว่างหอพักและอาคารเรียนส่วนใหญ่
 ส่วนอาคารหอสมุดกลางหลังเดิมนั้นควรใช้เป็นตึกเรียนหรือคึกคักแปลงเป็นพิพิธภัณฑ์ของ
 มหาวิทยาลัยต่อไป อย่างไรก็ตามก็ปรากฏว่าปัญหารีบด่วนที่ควรแก้เป็นเรื่องแรกนั้นไม่ใช่
 เรื่องอาคารสถานที่ ปัญหาที่สำคัญที่สุดของหอสมุดกลางนั้นคือ การขาดแคลนบุคลากรที่
 จะให้บริการห้องสมุดอย่างดีและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวหอสมุด
 2000 กลางมีบุคลากรในจำนวนที่จำกัด ทั้งยังต้องขอความช่วยเหลือจากอาจารย์ของภาควิชา
 บรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์มาช่วยปฏิบัติงานเทคนิคเป็นส่วนใหญ่อีกด้วย (อัมพร
 2000 ที่ชระ 2517: 3-5)

2.2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหอสมุดกลางในด้านการให้
 บริการ

วรรณกรรมและงานวิจัยในลักษณะนี้ แสดงให้เห็นถึงทัศนคติและความคิดเห็นของผู้ใช้หอสมุดกลางประเภทต่าง ๆ ที่มีต่อหอสมุดกลางในค้ำต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่ผ่านมา

จากงานวิจัยของสมจิตร ปิยธรรม (2507: 52) ปรากฏว่าผู้ใช้หอสมุดกลางมีทัศนคติต่อหอสมุดกลางโดยส่วนรวมในระดับปานกลาง ค่อนข้างต่ำ การใช้หอสมุดกลางนับว่าน้อยมากไม่ว่าจะพิจารณาเป็นรายสัปดาห์หรืออัตราเฉลี่ยเป็นรายปีก็ตาม ต่อมาผลจากการวิจัยของฉพิศร กฤตติกาฤด (2519: 211) ระบุว่า นิเทศบัณฑิตวิทยาลัยแต่ละแผนกวิชาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเคยไม่ใช้หอสมุดกลางมากที่สุดถึงร้อยละ 62.1 ของผู้ตอบแบบสอบถาม นอกจากนี้งานวิจัยของฉนิภา สวัสดิศรพร (2522: 269) ระบุอย่างชัดเจนว่า หอสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่คณาจารย์จำนวนสูงสุดชอบไม่ใช้คือหอสมุดกลาง แต่เพียง 2 ปีให้หลัง ผลจากการวิจัยของสภาคณาจารย์ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2524: 2-3) กลับระบุว่าคณาจารย์นิยมใช้หอสมุดกลางน้อยที่สุดหรือไม่ใช้เลย ซึ่งเป็นปัญหาที่ควรคำนึงถึงว่าเหตุใดผลการวิจัยจึงกลับตรงกันข้ามเช่นนั้นภายในระยะเวลาอันสั้น

การเข้าใช้หอสมุดกลางของนิสิต คณาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมักจะมีวัตถุประสงค์ที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ มาเพื่อใช้หรือยืมทรัพยากรของหอสมุดกลาง (ฉพิศร กฤตติกาฤด 2519: 179-180; ฉนิภา สวัสดิศรพร 2522: 245-46; ถนนอมวงศ์ ทวีบุรณ สุเนต นวกิจฤด และศิรินาถ บุญสงวน 2524: 41) อย่างไรก็ตาม จากงานวิจัยของทองอินทร์ วงศ์โสธร และคณะ (2523: 106) ระบุว่า อาจารย์จะยืมหนังสือจำนวนน้อย โดยในปีการศึกษา 2520 มีอาจารย์ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยคิดเป็นสัดส่วนของนิสิตทั้งหมดร้อยละ 11.2 แต่ยืมหนังสือตลอดภาคปลายปีการศึกษา 2520 เพียงร้อยละ 1.0 เท่านั้น

สาเหตุที่การใช้หอสมุดกลางของผู้ใช้ประเภทต่าง ๆ มีอัตราค่านั้น ผู้ใช้หอสมุดกลางได้แสดงความคิดเห็นว่าเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่หอสมุดกลางไม่อาจจัดสรรห้องสมุดและบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ เนื้อหาของหนังสือไม่ทันสมัย สภาพของตัวเล่มเก่าหรือชำรุด ตลอดจนค้นหาตัวเล่มหนังสือที่ต้องการไม่พบแม้จะมีบัตรรายการก็ตาม ("เสียงสะท้อน..." 2524: 10-17; อัมพร ทีชระ 2517: 3-4; ถนนอมวงศ์ ทวีบุรณ และคณะ 2524: 44) นอกจากนี้การมี

ระเบียบและวิธีการเข้าใช้ที่ยุ่งยาก การจัดห้องอ่านหนังสือโดยไม่มีแผนผังชี้ทางทำให้เข้าใช้ไม่สะดวก ตลอดจนการขาดการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงบริการต่าง ๆ ของหอสมุดกลาง ล้วนเป็นสาเหตุประการสำคัญที่ทำให้อาจารย์ไม่มาใช้บริการของหอสมุดกลาง (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สภาคณาจารย์ 2524: 7-8) ในขณะที่นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 55.7 ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า ไม่ใช้หอสมุดกลางเพราะอยู่ไกลเกินไป (ถนนวงศ์ ทีวีบูรณะ และคณะ 2524: 42) นอกจากนี้ยังปรากฏว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางมักไม่เข้าใจถึงภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่เท่าที่ควร จึงคิดว่าเจ้าหน้าที่ควรจะให้บริการด้วยหน้าที่ที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกว่าที่เป็นอยู่ (อัมพร ทีชะระ 2517: 4)

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหอสมุดกลางทั้งในเชิงการบริหารงานและด้านการให้บริการ ปรากฏว่า หอสมุดกลางประสบปัญหาในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการจัดสรรวัสดุห้องสมุดและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หอสมุดกลาง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าควรได้มีการศึกษาหรือวิจัยให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้หอสมุดกลางในร้านต่าง ๆ อย่างแท้จริง เพื่อสามารถนำผลการวิจัยที่ได้นั้นไปปรับปรุงการดำเนินงานของหอสมุดกลางต่อไป

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในค่านรูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการทำวิจัยเรื่องใดเรื่องหนึ่งนั้น ผู้ที่ทำวิจัยจะต้องเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยที่เหมาะสม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยมีหลายประเภท แต่ที่นิยมใช้กันมากที่สุดได้แก่ แบบสอบถาม แบบสอบถามดังกล่าวมักประกอบด้วยคำถามหลายลักษณะปะปนกัน ทั้งคำถามชนิดให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ชนิดเลือกตอบได้หลายคำตอบ ชนิดให้ลำดับความสำคัญ และชนิดแบบประเมินค่า ดังปรากฏในแบบสอบถามจากงานวิจัยหลายเรื่อง เช่นงานวิจัยของณิศา สวัสดิ์สรณ์ (2522: ภาคผนวก) ทศนีย์ ขวัญสุวรรณ (2521: ภาคผนวก) ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520: ภาคผนวก) และวรสิริ ธรรมประสิทธิ์ (2524: ภาคผนวก) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ปรากฏว่า มีงานวิจัยบางเรื่องซึ่งศึกษาเปรียบเทียบเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างลึกซึ้ง แบบสอบถามที่ใช้กับงานวิจัยลักษณะนี้จึงมีความสลับ

ซับซ้อนมากขึ้น ดังปรากฏในงานวิจัยของ สมสรวง พฤติกุล (2522: ภาคผนวก) และ พรทิพย์ รัตนวิเชียร (2522: ภาคผนวก) โดยที่งานวิจัยของสมสรวง พฤติกุลนั้นศึกษาเปรียบเทียบบทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวังในการดำเนินงานห้องสมุดของผู้บริหารวิทยาลัยครูและหัวหน้าบรรณารักษ์ ในขณะที่งานวิจัยของพรทิพย์ รัตนวิเชียร ศึกษาเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสาธิตฝ่ายประถม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียน ดังนั้นแบบสอบถามที่ใช้กับงานวิจัยทั้ง 2 เรื่องจึงเป็นคำถามชนิดแบบประเมินค่า 2 ช่องเทียบกัน

ในค่านสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น งานวิจัยเท่าที่ปรากฏจะนิยมใช้สถิติประเภทร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นส่วนใหญ่ ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาเปรียบเทียบข้อมูล 2 กลุ่ม เช่นงานวิจัยของสมสรวง พฤติกุล และ พรทิพย์ รัตนวิเชียรนั้น จะใช้สถิติประเภทการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อหาความสำคัญทางสถิติของความแตกต่างระหว่างข้อมูล 2 กลุ่มที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามซึ่งในการใช้สถิติประเภทการทดสอบค่าทีนั้น จะประกอบด้วยสถิติประเภทอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณางานวิจัยของสมสรวง พฤติกุล และพรทิพย์ รัตนวิเชียรแล้ว จะพบว่ารูปแบบและลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นจะต้องสอดคล้องกัน กล่าวคือจากงานวิจัยของสมสรวง พฤติกุล ซึ่งศึกษาเปรียบเทียบบทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวังในการดำเนินงานห้องสมุดของผู้บริหารนั้น แบบสอบถามจะมีคำถาม 2 กลุ่มตามรายละเอียดของข้อมูลที่ต้องการ เปรียบเทียบ ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับบทบาทที่ปฏิบัติจริงและคำถามเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการดำเนินงานห้องสมุด ส่วนงานวิจัยของพรทิพย์ รัตนวิเชียร นั้นจะสอบถามเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการปฏิบัติงานของโรงเรียนสาธิตฝ่ายประถม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของงานวิจัยทั้ง 2 เรื่อง จึงสมบูรณ์เพียงพอที่จะวิเคราะห์ด้วยสถิติเพื่อการ เปรียบเทียบดังได้กล่าวไว้ข้างต้น