

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "วิเคราะห์คำถามและคำตอบของบริการอ้างอิงในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการให้บริการอ้างอิงของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในด้านประเภทของคำถามทั้งที่หาคำตอบได้และไม่ได้ ขอบเขตวิชาที่ปรากฏในคำถาม ประเภทของสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ไขคั่นหาคำตอบ ประเภทของผู้ใช้ รวมถึงปัญหาการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ ช่วงเวลาที่ศึกษาคือ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2527 ของการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระหว่างวันที่ 19 พฤศจิกายน ถึงวันที่ 21 ธันวาคม 2527 และระหว่างวันที่ 21 มกราคม ถึงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2528 รวมเป็นเวลา 2 เดือน โดยใช้แบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานไว้ดังนี้ คือ

1. ผู้ใช้จะใช้บริการอ้างอิงในช่วงปลายภาคการศึกษามากกว่าช่วงต้นภาคการศึกษา
2. นักศึกษาจะใช้บริการอ้างอิงมากกว่าผู้ใช้บริการอ้างอิงกลุ่มอื่น
3. คำถามที่หาคำตอบได้ทันทีจะมีมากที่สุด
4. คำถามที่หาคำตอบได้จะมีมากกว่าคำถามที่หาคำตอบไม่ได้
5. สิ่งพิมพ์และวัสดุที่ไขคั่นหาคำตอบมากที่สุดคือ หนังสืออ้างอิง

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาหนังสือ วารสาร เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบ จากนั้นรวบรวมข้อมูลโดยบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ ของคำถามที่บริการอ้างอิงได้รับลงในแบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบ แบบฟอร์มละ 1 คำถาม ได้แก่ รายละเอียดของ วัน เวลา หน่วยบริการอ้างอิง ผู้ใช้บริการอ้างอิง วิถีทางของคำถาม คำถาม คำตอบ ประเภทคำถาม และขอบเขตวิชาของคำถาม สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ ผู้วิจัยใช้สถิติค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

สรุปผลการวิจัย

1. คำถามที่บริการอ้างอิง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับในช่วงเวลาของการวิจัย 2 เดือน มีจำนวนทั้งสิ้น 754 คำถาม คิดโดยเฉลี่ยแล้วได้รับคำถามประมาณวันละ 17 คำถาม หรือชั่วโมงละ 2 คำถาม เป็นคำถามที่ได้รับในช่วงปลายภาคการศึกษา มากกว่าช่วงต้นภาคการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 56.76 และ 43.24 ตามลำดับ (ตารางที่ 1 หน้า 67) ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า ผู้ใช้จะใช้บริการอ้างอิงในช่วงปลายภาคการศึกษามากกว่าช่วงต้นภาคการศึกษา

2. จากการวิเคราะห์คำถามตามเวลาบริการ วิธีทางของคำถาม และหน่วยบริการอ้างอิงที่ได้รับคำถาม พบว่า เวลา 10.31 - 11.30 น. เป็นช่วงเวลาที่ได้รับความนิยมมากที่สุด สำหรับช่วงเวลาอื่น ๆ ได้รับคำถามในจำนวนที่มีอัตราใกล้เคียงกัน ส่วนวิธีการใช้บริการอ้างอิงนั้น ปรากฏว่า มีการใช้บริการเพียง 2 วิธี เท่านั้น คือ คำถามที่ได้รับจากการที่ผู้ใช้งานถามคำถามด้วยตนเองที่โต๊ะบริการอ้างอิง และคำถามที่ได้รับทางโทรศัพท์ โดยคำถามเกือบทั้งหมด ประมาณร้อยละ 94.00 ได้รับจากการที่ผู้ใช้งานใช้บริการด้วยตนเอง สำหรับการใช้บริการที่หน่วยบริการอ้างอิง 2 แห่งของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้าได้รับคำถามมากกว่าที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูลประมาณ 2 เท่า คือ ร้อยละ 65.12 และ 34.88 ตามลำดับ (ตารางที่ 2-4 หน้า 68-70)

3. จากสมมุติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า นักศึกษาจะใช้บริการอ้างอิงมากกว่าผู้ใช้บริการอ้างอิงกลุ่มอื่น ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า คำถามทั้งหมด 754 คำถามนั้น เป็นคำถามของนักศึกษา มากที่สุด (ร้อยละ 71.62) รองลงมาคือ บุคคลภายนอก (ร้อยละ 15.12) ข้าราชการ (ร้อยละ 7.29) อันดับสุดท้ายคือ อาจารย์ (ร้อยละ 5.97) (ตารางที่ 5 หน้า 71) ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

และในการศึกษาการใช้บริการอ้างอิงของผู้ใช้ในด้านเวลาการใช้บริการ หน่วยบริการอ้างอิงที่ผู้ใช้ใช้บริการ และวิธีทางของคำถาม ผลการศึกษาปรากฏว่า ผู้ใช้ใช้บริการในช่วงบ่าย (เวลา 12.31 - 16.30 น.) มากกว่าช่วงเช้า (เวลา 8.30 - 12.30 น.)

เพียงเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 51.20 และ 48.80 ตามลำดับ กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาและข้าราชการใช้บริการทั้งในช่วงเช้าและบ่ายในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน อาจารย์ใช้บริการช่วงเช้ามากกว่าช่วงบ่าย ส่วนบุคคลภายนอกใช้บริการช่วงบ่ายมากกว่าช่วงเช้า (ตารางที่ 6 หน้า 72) และผู้ใช้เกือบทุกกลุ่มส่วนใหญ่ใช้บริการที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้ามากกว่าที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูล ยกเว้นบุคคลภายนอกที่ใช้บริการทั้ง 2 แห่ง ในอัตราที่ใกล้เคียงกัน (ตารางที่ 7 หน้า 74) ส่วนวิถีทางของคำถามนั้น ผู้ใช้ทุกกลุ่มถามคำถามด้วยตนเองที่โต๊ะบริการมากกว่าถามคำถามทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะนักศึกษาจะไม่ใช้บริการทางโทรศัพท์เลย ในขณะที่ข้าราชการเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีอัตราการใช้บริการทางโทรศัพท์สูงกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่น (ตารางที่ 8 หน้า 75)

4. จากสมมุติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า คำถามที่หาคำตอบได้ทันทีจะมีมากที่สุด ผู้วิจัยได้กำหนดประเภทคำถามออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ คำถามแนะนำแนวทาง คำถามการสอนการใช้ห้องสมุด คำถามอ้างอิงอย่างง่าย และ คำถามค้นคว้าและวิจัย ผลของการวิเคราะห์ปรากฏว่าคำถามแนะนำแนวทางมีมากที่สุด (ร้อยละ 41.38) รองลงมาคือ คำถามค้นคว้าและวิจัย (ร้อยละ 31.96) คำถามอ้างอิงอย่างง่าย (ร้อยละ 15.12) และ คำถามการสอนการใช้ห้องสมุด (ร้อยละ 11.54) ตามลำดับ (ตารางที่ 9 หน้า 76) ดังนั้นเมื่อพิจารณาลักษณะของคำถามแต่ละประเภท จะเห็นได้ว่า คำถามที่มีลักษณะที่สามารถค้นหาคำตอบได้ทันทีโดยตอบจากความรู้ของผู้ตอบและไม่ต้องอ้างอิงคำตอบจากแหล่งข้อมูลใด ๆ ซึ่งได้แก่ คำถามประเภทแนะนำแนวทาง และคำถามการสอนการใช้ห้องสมุดนั้น เมื่อรวมกันแล้วปรากฏว่ามีถึงร้อยละ 52.92 จึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

5. ในการวิเคราะห์ปัญหาการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้จากคำถาม 2 ประเภท คือ คำถามแนะนำแนวทาง และคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด ซึ่งเป็นคำถามที่ต้องการคำตอบที่เป็นคำอธิบายหรือการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดทั่วไป และการใช้แหล่งข้อมูลพิเศษภายในห้องสมุด อันเป็นปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการใช้ห้องสมุดนั้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

จากการวิเคราะห์ประเภทย่อยของคำถามแนะนำแนวทาง แสดงให้เห็นถึงคำถามที่เป็นปัญหาทั่วไปในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการอ้างอิง พบว่า จำนวนเกินกว่าครึ่งของคำถามประเภทนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับที่อยู่ของสิ่งพิมพ์และวัสดุ ซึ่งมีอัตราสูงถึงร้อยละ 52.25 รองลงมาคือ คำถามเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด ร้อยละ 13.78 ส่วนคำถามอื่น ๆ ในประเภทนี้ต่างก็มีไม่ถึงร้อยละ 10 (ตารางที่ 10 หน้า 77)

สำหรับการวิเคราะห์ประเภทย่อยของคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด แสดงให้เห็นถึงคำถามที่เป็นปัญหาในการใช้แหล่งข้อมูลเทคโนโลยีภายในห้องสมุด พบว่า มีคำถามเกี่ยวกับวิธีการค้นหาหนังสือมากที่สุด ร้อยละ 37.93 รองลงมาคือ วิธีการเขียนรายงาน บรรณานุกรมและเชิงอรรถ ร้อยละ 26.44 วิธีการค้นหาวารสาร ร้อยละ 21.84 และวิธีการใช้หนังสืออ้างอิง ร้อยละ 13.79 ตามลำดับ (ตารางที่ 11 หน้า 78)

6. เมื่อนำประเภทของคำถามมาพิจารณาพร้อมกับประเภทผู้ใช้หน่วยบริการอ้างอิง และช่วงภาคการศึกษา ปรากฏผลดังนี้

6.1 นักศึกษาและบุคคลภายนอกถามคำถามแนะแนวทางมากกว่าคำถามประเภทอื่น ส่วนอาจารย์ถามคำถามประเภทค้นคว้าและวิจัยมากกว่าประเภทอื่น และข้าราชการถามคำถามอ้างอิงอย่างง่ายมากกว่าคำถามประเภทอื่น (ตารางที่ 12 หน้า 79)

6.2 หน่วยบริการแนะนำข้อมูลได้รับคำถามแนะแนวทางมากกว่าที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้า ในขณะที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้าได้รับคำถามอ้างอิงอย่างง่าย และคำถามค้นคว้าและวิจัยมากกว่าที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูล ส่วนคำถามการสอนการใช้ห้องสมุดนั้น หน่วยบริการอ้างอิงทั้ง 2 แห่งได้รับในอัตราที่ใกล้เคียงกัน (ตารางที่ 13 หน้า 80)

6.3 ประเภทคำถามที่ได้รับทั้งในช่วงต้นภาคการศึกษาและปลายภาคการศึกษาจะเป็นไปในลักษณะเดียวกัน คือ ทั้ง 2 ช่วงภาคการศึกษาได้รับคำถามแนะแนวทางมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คำถามค้นคว้าและวิจัย คำถามอ้างอิงอย่างง่าย และ คำถามการสอนการใช้ห้องสมุด ตามลำดับ แต่เมื่อเปรียบเทียบอัตราการได้รับคำถามแต่ละประเภทของช่วงต้นและปลายภาคการศึกษาแล้ว พบว่าช่วงต้นภาคการศึกษาได้รับคำถามแนะแนวทางและคำถามการสอนการใช้ห้องสมุดในอัตราที่สูงกว่าช่วงปลายภาคการศึกษา ส่วนช่วงปลายภาคการศึกษาได้รับคำถามค้นคว้าและวิจัยในอัตราที่สูงกว่าช่วงต้นภาคการศึกษา (ตารางที่ 14 หน้า 81)

7. จากสมมุติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า คำถามที่หาคำตอบได้จะมีมากกว่าคำถามที่หาคำตอบไม่ได้ ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ กล่าวคือ คำถามร้อยละ 93.63 สามารถค้นหาคำตอบได้ คำถามที่หาคำตอบไม่ได้ มีร้อยละ 4.11 ส่วนคำถามที่เหลืออีก ร้อยละ 2.26 เป็นคำถามที่ผู้ให้บริการแนะนำให้ไปที่หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ซึ่งไม่อาจพิจารณาผลของการค้นหาคำตอบได้ (ตารางที่ 15 หน้า 82)

8. จากการวิเคราะห์ขอบ เขตวิชาของคำถามตามระบบการจัดหมวดหมู่วิชาของดิวอี้ 10 หมวดใหญ่ พบว่า มีคำถาม 482 คำถาม ที่สามารถกำหนดขอบเขตวิชาได้ คำถามส่วนใหญ่ เป็นคำถามด้านสังคมศาสตร์ ร้อยละ 35.89 รองลงมาคือ คำถามด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ร้อยละ 19.50 คำถามด้านภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ ร้อยละ 12.24 คำถามด้านปรัชญาและศาสนามีน้อยที่สุดในอัตราที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 1.45 (ตารางที่ 16-17 หน้า 83-84)

เมื่อพิจารณาขอบเขตวิชาของคำถามตามผลของการค้นหาคำตอบ พบว่า คำถามในทุกหมวดวิชา 10 หมวด สามารถค้นหาคำตอบได้มากกว่าร้อยละ 85 ขึ้นไป สำหรับคำถามที่หาคำตอบไม่ได้นั้น ปรากฏว่า คำถามด้านปรัชญาและศาสนาไม่สามารถค้นหาคำตอบได้ในอัตราที่สูงกว่าคำถามในขอบเขตวิชาอื่น ๆ คือ ร้อยละ 14.29 เท่ากัน รองลงมาคือ คำถามด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ร้อยละ 9.57 คำถามด้านสังคมศาสตร์ ร้อยละ 8.09 และคำถามในหมวด เบ็ด เด็ดมีอัตราการค้นหาคำตอบไม่ได้น้อยที่สุด ร้อยละ 2.33 (ตารางที่ 18 หน้า 85)

9. จากการวิเคราะห์การใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุค้นหาคำตอบพบว่า มีคำถามร้อยละ 60.35 ที่ไม่ได้ใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุในการค้นหาคำตอบ คำถามร้อยละ 28.51 ใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุเพียง 1 รายการ คำถามที่ใช้มากกว่า 5 รายการมีร้อยละ 1.06 รวมสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบมีจำนวนทั้งสิ้น 482 รายการ (ตารางที่ 19 หน้า 87) ซึ่งในจำนวนนี้เป็นหนังสืออ้างอิงมากที่สุด คือ ร้อยละ 27.18 รองลงมาคือ สิ่งพิมพ์รัฐบาล ร้อยละ 22.20 วารสาร ร้อยละ 20.12 และเครื่องมือช่วยค้น ร้อยละ 19.92 ส่วนกฤตภาคใช้น้อยที่สุด :เพียงร้อยละ 0.21 (ตารางที่ 20 หน้า 88) ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 5 ที่ว่า สิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบมากที่สุด คือ หนังสืออ้างอิง

เมื่อศึกษาถึงภาษาของสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบพบว่า ผู้ให้บริการใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุที่เป็นภาษาไทย ร้อยละ 82.57 และใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุที่เป็นภาษาอังกฤษ ร้อยละ 17.43 ซึ่งจะเห็นว่าสิ่งพิมพ์และวัสดุที่เป็นภาษาไทยได้รับการใช้เพื่อตอบคำถามมากกว่าภาษาอังกฤษ และในทุกประเภทของสิ่งพิมพ์และวัสดุก็มีอัตราการใช้ภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษเช่นกัน (ตารางที่ 20 หน้า 88)

10. จากการวิเคราะห์ประเภทหนังสืออ้างอิงและเครื่องมือช่วยค้น ซึ่งในแต่ละประเภทของสิ่งพิมพ์และวัสดุ 2 กลุ่มนี้ต่างก็มีหลายรูปแบบ ปรากฏผลดังต่อไปนี้

10.1 ประเภทหนังสืออ้างอิง พบว่า หนังสืออ้างอิงอื่นๆ ได้รับการใช้มากที่สุด รองลงมาคือ หนังสือรายปี/สมพัทธ์สร นามานุกรม/ทำเนียบนาม และสารานุกรม ตามลำดับ ส่วนอักษรานุกรมชีวประวัติได้รับการใช้น้อยที่สุด และพบว่าหนังสืออ้างอิงเกือบทุกประเภท ยกเว้น สารานุกรม และหนังสือรายปี/สมพัทธ์สร มีปริมาณการใช้ภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ (ตารางที่ 21 หน้า 89)

10.2 ประเภทเครื่องมือช่วยค้น พบว่า บัตรรายการมีปริมาณการใช้ในการตอบคำถามมากที่สุด รองลงมาคือ บรรณานุกรม วรรณคดีและสาระสังเขป และบัตรวรรณคดีวารสาร ตามลำดับ ส่วนบัตรทะเบียนวารสารใช้น้อยที่สุด ทั้งนี้บัตรรายการมีปริมาณการใช้ภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ ในขณะที่วรรณคดีและสาระสังเขปภาษาอังกฤษมีปริมาณการใช้มากกว่าภาษาไทย ส่วนบรรณานุกรมนั้นมีปริมาณการใช้ทั้ง 2 ภาษาในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน (ตารางที่ 22 หน้า 90)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังที่ได้สรุปข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายโดยจะ เสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยที่ได้ระบุไว้ในบทที่ 1 พร้อมทั้ง เปรียบ เที่ยบผลการวิจัยกับทฤษฎีหรืองานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ลักษณะการใช้บริการอ้างอิง

จากการศึกษาถึงช่วงภาคการศึกษา ช่วงเวลาการใช้บริการในแต่ละวัน วิธีทางของคำถาม และหน่วยบริการอ้างอิงที่ผู้ใช้บริการ ได้แสดงให้เห็นลักษณะที่เป็นแนวโน้มของการใช้บริการอ้างอิงในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

1.1 ในการศึกษาถึงปริมาณการใช้บริการอ้างอิงจากจำนวนคำถามที่บริการอ้างอิงได้รับ ผลการศึกษาพบว่า บริการอ้างอิงได้รับคำถามประมาณชั่วโมงละ 2 คำถามหรือวันละ 17 คำถามเท่านั้น จึงอาจกล่าวได้ว่ามีปริมาณการใช้บริการอ้างอิงน้อยมาก

ทั้งนี้เพราะผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา ข้าราชการที่เป็นนักวิจัย และนักวิชาการนั้น ย่อมมีแรงกระตุ้นไม่ทางใดก็ทางหนึ่งให้ต้องเข้าใช้ห้องสมุดอยู่แล้ว แต่ปรากฏว่ามีผู้ใช้บริการอ้างอิงน้อยมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะในบางเวลาบรรณารักษ์มีงานอื่น ๆ เกี่ยวกับบริการอ้างอิง เช่น รวบรวมบรรณานุกรม ประเมินคุณค่าและศึกษาหนังสืออ้างอิงที่ได้รับเข้ามาใหม่ เป็นต้น ซึ่งได้ทำขณะที่นั่งให้บริการที่ได้ตอบคำถาม อาจทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่ บรรณารักษ์กำลังมีงานยุ่งมาก ทำให้เกรงใจไม่อยากจะเข้าไปถาม อีกประการหนึ่ง ในบางครั้ง บรรณารักษ์อาจกำลังครุ่นคิดในเรื่องงาน หรือกำลังวุ่นอยู่กับการทำงาน จึงทำให้ดูเหมือนกับไม่เป็นมิตรและไม่เต็มใจตอบคำถาม ดังเช่นที่ปรากฏในงานวิจัยของ ทิพวรรณ กาลกฤษณ์ (2528) ซึ่งได้ศึกษาถึงความตระหนักของอาจารย์ในเรื่องบริการอ้างอิงของหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การศึกษาส่วนหนึ่งพบว่า สาเหตุบางประการที่อาจารย์ไม่ขอคำแนะนำจากบริการอ้างอิง เพราะอาจารย์รู้สึกเกรงใจบรรณารักษ์ และบรรณารักษ์มีท่าทีที่ไม่เป็นมิตร และในการวิจัยของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2526) ก็พบว่า สาเหตุที่นักศึกษาไม่ขอให้บรรณารักษ์ช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ห้องสมุด เพราะนักศึกษาร้อยละ 19 คิดว่า ผู้ให้บริการมีงานยุ่งมากจนไม่อยากจะเข้าไปถาม อีกร้อยละ 7.12 คิดว่าผู้ให้บริการไม่เต็มใจตอบคำถาม

1.2 ผลจากการศึกษาถึงการให้บริการอ้างอิงในช่วงเวลาที่แตกต่างกันของ ภาคการศึกษาเดียวกัน คือ ช่วงต้นภาคการศึกษาและช่วงปลายภาคการศึกษา พบว่า มีการใช้บริการอ้างอิงในช่วงปลายภาคการศึกษา มากกว่าช่วงต้นภาคการศึกษา ทั้งนี้โดยพิจารณาจาก ปริมาณคำถามที่ได้รับ กล่าวคือ ช่วงต้นภาคการศึกษามีคำถามร้อยละ 43.24 ส่วนปลายภาค การศึกษาจำนวนคำถามเพิ่มขึ้น เป็นร้อยละ 56.76 ซึ่งผลการวิจัยรับกับสมมุติฐานข้อที่ 1 และสอดคล้องกับการวิจัยของจรินทร์ สกุลถาวร (2529) ที่พบว่า นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้ห้องสมุดทั้งห้องสมุดคณะและสำนักหอสมุด ในระยะเดือนที่ 3 และ เดือนที่ 4 ของภาคการศึกษา ซึ่งเป็นช่วงปลายภาคการศึกษาในระดับค่อนข้างมาก จากข้อค้นพบนี้อาจกล่าวได้ว่า ช่วงภาคการศึกษาที่ผู้ใช้เข้าใช้ห้องสมุดและใช้บริการอ้างอิงมีความสัมพันธ์กัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็น เพราะว่าเป็นช่วงปลายภาคการศึกษา เป็นช่วงเวลาใกล้การ สอบปลายภาค ผู้ใช้โดยเฉพาะนักศึกษาต้องการศึกษาค้นคว้า เพื่อเตรียมตัวสอบ ตลอดจนทำ



รายงานค้นคว้าซึ่งผู้สอนมักกำหนดให้ส่งในช่วงปลายภาคการศึกษา จึงทำให้มีการใช้ห้องสมุดในช่วงนี้มาก ด้วยเหตุนี้จึงอาจส่งผลถึงความต้องการการช่วยเหลือในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ในรายที่ประสบปัญหาการใช้ห้องสมุดโดยการถามคำถามต่อผู้ให้บริการอ้างอิง

1.3 สำหรับช่วงเวลาของการใช้บริการอ้างอิงในแต่ละวัน คือ ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น. ซึ่งเป็นเวลาให้บริการตามปกติของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่ามีการใช้บริการในปริมาณที่ค่อนข้างสม่ำเสมอตลอดทั้งวัน กล่าวคือ ในแต่ละช่วงเวลามีอัตราของการได้รับคำถามระหว่างร้อยละ 7.16-16.31 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเข้าใช้ห้องสมุดของผู้ใช้แต่ละกลุ่มไม่เป็นเวลาที่แน่นอน ผู้ใช้จะเข้าใช้ห้องสมุดเมื่อมีเวลาว่างจากการเรียนการสอนหรือการปฏิบัติงานในหน้าที่ ดังเช่นที่ จิฎติ ปิงตระกูล (2522) ได้ศึกษาความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย จากการศึกษาส่วนหนึ่งพบว่า นักศึกษามักไปใช้ห้องสมุดระหว่างชั่วโมงเรียนที่ว่างมากที่สุด และ นवलละออ ไชยมงคล (2522) ซึ่งศึกษาถึงการให้บริการห้องสมุดเพื่องานเขียนและงานวิจัยทางการแพทย์ของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ก็พบเช่นเดียวกันว่า อาจารย์ร้อยละ 59.59 เข้าใช้ห้องสมุดในเวลาไม่แน่นอน รองลงมาคือ ร้อยละ 35.38 เข้าใช้ห้องสมุดในช่วงที่ว่างจากการทำงานในวันธรรมดา

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงเวลาการใช้บริการของผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็นช่วงเช้า (8.30-12.30 น.) และช่วงบ่าย (12.31-16.30 น.) พบว่า กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาและข้าราชการใช้บริการทั้งในช่วงเช้าและช่วงบ่ายในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาจะเข้าใช้ห้องสมุดในช่วงเวลาที่ว่างจากการเรียนซึ่งเป็นเวลาที่ไม่แน่นอน ส่วนข้าราชการต้องทำงานตลอดวัน อาจมีเวลาเข้าใช้ห้องสมุดในช่วงเวลาที่สามารถปลีกตัวจากงานได้ หรืออาจใช้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่าข้าราชการเป็นผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์มากกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ จึงทำให้เวลาการใช้บริการไม่แน่นอนเช่นกัน ดังนั้นจึงอาจเป็นสาเหตุให้ทั้งนักศึกษาและข้าราชการมีอัตราการใช้บริการช่วงเช้าและช่วงบ่ายใกล้เคียงกัน สำหรับกลุ่มอาจารย์นั้น พบว่าใช้บริการช่วงเช้ามามากกว่าช่วงบ่าย แต่ในอัตราไม่ต่างกันมากนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอาจารย์บางกลุ่มต้องสอนช่วงเช้าตั้งแต่ 8.00 น. จึงเข้าใช้ห้องสมุดช่วงเช้าด้วย และอาจารย์บางกลุ่มอาจเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อเตรียมการสอนช่วงบ่าย

จึงทำให้อาจารย์ใช้บริการในช่วงเช้าและช่วงบ่ายไม่ต่างกันมากนัก และในกลุ่มของผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอก พบว่า ใช้บริการช่วงบ่ายมากกว่าช่วงเช้า ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าบุคคลภายนอกทำงานหรือมีที่พักอาศัยอยู่ภายนอกมหาวิทยาลัย ทำให้ต้องเสียเวลาในการเดินทาง จึงทำให้มีอัตราการใช้ช่วงบ่ายมากกว่าช่วงเช้า

1.4 ในด้านวิถีทางของคำถามที่บริการอ้างอิงได้รับนั้น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้จัดบริการอ้างอิงให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้ใช้บริการถึง 3 วิธี คือ การให้บริการอ้างอิงแก่ผู้ใช้ที่มาถามด้วยตนเอง การให้บริการอ้างอิงทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ ผลการศึกษาในประเด็นนี้พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการอ้างอิงโดยการมาถามด้วยตนเองที่ได้บริการมากกว่าการใช้บริการทางโทรศัพท์ ส่วนการใช้บริการทางไปรษณีย์นั้น ปรากฏว่าไม่มีการใช้เลย ข้อค้นพบนี้ตรงกับการศึกษาของ Balay และ Andrew (1975: 9-26) และ วรรณิการ์ สุธรรมเมธา (2524) ซึ่งต่างก็รายงานผลการศึกษาไว้ตรงกันว่า คำถามส่วนใหญ่ที่บริการอ้างอิงได้รับ เป็นคำถามที่ผู้ใช้มาถามด้วยตนเองที่ห้องสมุดมากกว่าคำถามที่ได้รับทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ กล่าวคือ Balay และ Andrew พบว่า คำถามที่ห้องสมุด Sterling Memorial ได้รับจากผู้ใช้ที่มาถามด้วยตนเองมีถึงร้อยละ 84 ในขณะที่คำถามที่ได้รับทางโทรศัพท์มีเพียงร้อยละ 15.5 ส่วนวรรณิการ์ สุธรรมเมธา พบว่า ผู้ใช้เกือบทั้งหมดใช้บริการอ้างอิงด้วยตนเอง สำหรับการให้บริการอ้างอิงทางโทรศัพท์นั้น ผู้ใช้ใช้น้อยมาก ส่วนการใช้บริการทางไปรษณีย์นั้นปรากฏว่าไม่มีผู้ใช้เลย

จากข้อค้นพบดังกล่าวข้างต้นอาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามีการอ้างอิงทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ด้วย ดังเช่นที่ปรากฏในงานวิจัยของทิพวรรณ กาลกฤษณ์ (2528) ที่ศึกษาถึงความตระหนักถึงบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ของอาจารย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยพิจารณาระดับจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการแต่ละประเภทว่ามีจำนวนมากปานกลาง และน้อย ผลการวิจัยส่วนหนึ่งพบว่า อาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และไปรษณีย์เป็นจำนวนน้อย และเช่นเดียวกัน Sandock (1977: 284-296) ซึ่งศึกษาถึงความตระหนักถึงบริการอ้างอิงของนักศึกษามหาวิทยาลัย Chicago ก็พบว่า นักศึกษาตระหนักถึงบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และไปรษณีย์เป็นจำนวนน้อย ด้วยเหตุผล

ตามข้อค้นพบของทิวธรรม กาลกฤษณ์ และ Sandock ประกอบกับเหตุผลที่ว่าอาจเป็นเพราะสำนักหอสมุดตั้งอยู่ในบริเวณที่เป็นศูนย์กลางของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงทำให้ผู้ใช้สามารถมาใช้บริการด้วยตนเองได้อย่างสะดวก ผู้วิจัยจึงคาดว่ามีความเป็นไปได้ที่ทำให้มีการใช้บริการอ้างอิงโดยการถามด้วยตนเองมากกว่าวิธีอื่น

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงการให้บริการอ้างอิงทางโทรศัพท์ พบว่าข้าราชการเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีอัตราการใช้บริการสูงกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการเป็นกลุ่มบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ต้องทำงานในหน้าที่ประจำตลอดเวลาราชการ คือ ระหว่าง 8.30-16.30 น. และมีช่วงเวลาพักเพียง 1 ชั่วโมง คือ 12.00-13.00 น. ดังนั้นจึงไม่สะดวกที่จะใช้บริการอ้างอิงโดยการถามด้วยตนเองที่ห้องสมุด การถามคำถามทางโทรศัพท์จึงเป็นวิธีที่สะดวกกว่าและไม่เสียเวลาในการทำงานด้วย อันอาจเป็นสาเหตุให้ข้าราชการมีอัตราการใช้บริการอ้างอิงทางโทรศัพท์สูงกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ ที่มีความเป็นอิสระในเรื่องเวลามากกว่า

1.5 จากการศึกษาถึงปริมาณการให้บริการอ้างอิงที่หน่วยบริการอ้างอิงทั้ง 2 แห่ง ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลปรากฏว่า ที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้ามีจำนวนคำถามที่ได้รับมากกว่าที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูลประมาณ 2 เท่า เมื่อผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ผู้ใช้มีความคุ้นเคยกับบริการช่วยการค้นคว้ามากกว่าบริการแนะนำข้อมูล เนื่องจากบริการแนะนำข้อมูลเป็นบริการที่ทางสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพิ่งจัดให้มีขึ้นในปี พ.ศ. 2527 อันอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ยังไม่เป็นที่เผยแพร่ในกลุ่มผู้ใช้

2. ประเภทผู้ใช้

จากผลการวิเคราะห์ประเภทผู้ใช้บริการอ้างอิง พบว่า นักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการอ้างอิงมากที่สุดถึงร้อยละ 71.62 รองลงมาคือ บุคคลภายนอกและข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 15.12 และ 7.29 ตามลำดับ ส่วนอาจารย์เป็นกลุ่มที่ใช้บริการน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 5.97 ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Marsterson (1980: 115-136) และ Balay และ Andrew (1975: 9-26) ซึ่งได้รายงานผลสอดคล้องกันว่า บริการอ้างอิงในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ศึกษาได้รับคำถามจากนักศึกษา มากกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ โดย Marsterson พบว่า คำถามที่ห้องสมุด Newcastle Upon

Tyne Polytechnic ได้รับ เป็นคำถามของนักศึกษามากที่สุดถึงร้อยละ 71.8 ส่วน Balay และ Andrew พบว่าคำถามจำนวนเกินกว่าครึ่ง คือ ร้อยละ 59.5 เป็นคำถามที่ได้รับจากนักศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้น เน้นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ดังนั้นจึงเป็นแรงกระตุ้นให้นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดเป็นประจำ แต่ส่วนใหญ่แล้ว นักศึกษามักจะขาดทักษะในการใช้ห้องสมุด เพราะไม่เคยเรียนวิธีการใช้ห้องสมุดมาก่อน ดังที่ปรากฏในผลการวิจัยของสุพัตรา ไชยศิริ (2520) ที่ศึกษาถึงการสอนวิธีใช้ห้องสมุดในมหาวิทยาลัยในประเทศไทย และพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 85.31 ไม่เคยเรียนวิชาวิธีใช้ห้องสมุดมาก่อนที่จะเข้าเรียนในมหาวิทยาลัย ด้วยเหตุนี้เมื่อมีปัญหาในการใช้ห้องสมุด วิธีการหนึ่งที่นักศึกษาใช้ในการค้นหาเรื่องราวที่ต้องการก็คือ การถามคำถามต่อผู้ให้บริการ ส่วนผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ เช่น อาจารย์ ข้าราชการ มักเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการค้นคว้าด้วยตนเองในห้องสมุดมาแล้ว ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงคาดว่าอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด

นอกจากนี้ ผลการวิจัยที่พบว่า อาจารย์เป็นกลุ่มที่ใช้บริการน้อยที่สุดนั้น ยังสอดคล้องกับการวิจัยของทิพวรรณ กาลกฤษณ์ (2528) ที่พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 77.6 ใช้บริการอ้างอิงที่หอสมุดกลางนาน ๆ ครั้ง ส่วนผู้ใช้ทุกวันหรือเกือบทุกวันไม่มีเลย การที่อาจารย์ใช้บริการอ้างอิงน้อย อาจเป็นสาเหตุที่ว่าอาจารย์ส่วนใหญ่นิยมศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดคณะที่ตนเองสอนมากกว่า เพราะมีขอบเขตวิชาของข้อสนเทศที่ตรงตามสาขาวิชาที่สอน ในขณะที่สำนักหอสมุดจะเป็นแหล่งที่สะสมสิ่งพิมพ์และวัสดุที่จำเป็นอื่น ๆ ในสาขาวิชาทั่ว ๆ ไปและเฉพาะด้านที่มุ่งให้ผู้ใช้ทั้งมหาวิทยาลัยได้ใช้ร่วมกัน อีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะห้องสมุดคณะเป็นแหล่งข้อสนเทศที่อยู่ใกล้ตัวจึงสะดวกในการเข้าใช้ตลอดเวลาที่ต้องการข้อสนเทศ อีกทั้งอาจมีความคุ้นเคยกับผู้ให้บริการเนื่องจากเข้าใช้ห้องสมุดเป็นประจำ ทำให้กล้าที่จะขอความช่วยเหลือในการค้นหาข้อสนเทศโดยไม่คิดว่าเป็นการรบกวนผู้ให้บริการ นอกจากนี้อาจเป็นเพราะว่าอาจารย์นิยมที่จะศึกษาค้นคว้าจากสิ่งพิมพ์และเอกสารส่วนตัวมากกว่าที่จะเข้าใช้ห้องสมุด ดังเช่นที่พบในการศึกษาของสุริพร เมืองอ่ำ (2529) ที่ศึกษาความต้องการข้อสนเทศของอาจารย์โรงเรียนเตรียมทหาร ในการศึกษาส่วนหนึ่งพบว่า อาจารย์นิยมใช้ทรัพยากรส่วนตัวมากเป็นอันดับหนึ่ง

และในการวิจัยครั้งนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่า บุคคลภายนอกมีอัตราการใช้บริการอ้างอิงที่สูงกว่าข้าราชการและอาจารย์ซึ่งเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยถึงประมาณ 2 เท่า และ 3 เท่าตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ดำเนินนโยบายให้บริการแก่ชุมชน ซึ่งการให้บริการลักษณะหนึ่งคือ การให้บุคคลภายนอกสามารถใช้บริการตามที่สำนักหอสมุดดำเนินการ เช่น การเข้าใช้สำนักหอสมุดตามระยะเวลาที่เปิดให้บริการ บริการแนะนำข้อมูล บริการช่วยการค้นคว้า บริการการอ่าน เป็นต้น (กรกมล รามบุตร 2529: 1-3) นอกจากนี้ยังเผยแพร่บริการผ่านสื่อมวลชนต่าง ๆ เป็นประจำ เช่น วิทยุ ข่าวสาร-ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ข่าวสารมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้บุคคลภายนอกมาใช้บริการของสำนักหอสมุดเป็นประจำ ในขณะที่ตัวบุคคลภายนอกย่อมมีปัญหามากมายเกี่ยวกับสถานที่ในบริเวณห้องสมุด ตลอดจนระบบต่าง ๆ ของห้องสมุด อันมีผลทำให้บุคคลภายนอกประสบปัญหาการใช้ห้องสมุดที่ต้องขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์บริการอ้างอิง ดังนั้นการที่บุคคลภายนอกมีอัตราการใช้บริการอ้างอิงมากในอันดับที่รองลงมาจากนักศึกษา ผู้วิจัยจึงคาดว่าเป็นด้วยเหตุผลดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น

3. ประเภทคำถาม

จากการวิเคราะห์ประเภทคำถาม ผลการวิเคราะห์พบว่า คำถามแนะแนวทางมีมากกว่าคำถามประเภทอื่น คือ ร้อยละ 41.38 รองลงมาคือ คำถามค้นคว้าและวิจัย ร้อยละ 31.96 คำถามอ้างอิงอย่างง่าย ร้อยละ 15.12 และคำถามการสอนการใช้ห้องสมุดมีน้อยกว่าประเภทอื่น ๆ คือ ร้อยละ 11.54 จากข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่า เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว คำถามส่วนใหญ่จะเป็นคำถามที่ต้องการให้บรรณารักษ์ชี้แนะหรือแนะนำการค้นหาลักษณะที่ต้องการในห้องสมุด ซึ่งบรรณารักษ์สามารถตอบได้ทันทีจากความรู้อันมีของบรรณารักษ์โดยไม่ต้องอ้างอิงคำตอบจากสิ่งพิมพ์และวัสดุ ซึ่งได้แก่ คำถามแนะแนวทาง และคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด ทั้งนี้จากการที่ผู้วิจัยได้สังเกตการให้บริการอ้างอิงที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้า และการให้บริการที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้เป็นผู้บันทึกข้อมูลเอง โดยการนั่งอยู่กับผู้ให้บริการตลอดเวลาเปิดบริการปกติของห้องสมุด พบว่า คำถามใน 2 ประเภทนี้มักจะเป็นคำถามที่ไม่ต้องการการสอนที่ลึกซึ้งมาก ต้องการเพียงคำแนะนำสั้น ๆ ในการตอบ ผู้ให้บริการอาศัยประสบการณ์ของตนเองในการตอบคำถามของผู้ใช้ สามารถให้คำตอบได้ทันทีโดยไม่ต้องอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลใด

และในงานวิจัยนี้เมื่อพิจารณาลักษณะคำถามแต่ละประเภทแล้วจะเห็นว่า คำถามที่หาคำตอบได้ทันที คือ คำถามแนะแนวทาง และคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด เมื่อรวมกันแล้ว มีจำนวน เกินกว่าครึ่งของคำถามทั้งหมด คือ ร้อยละ 52.92 ผลการวิจัยในประเด็นนี้สนับสนุน สมมุติฐานข้อที่ 3 และสอดคล้องกับข้อสรุปของ Katz (1978: 265) ที่ว่า โดยทั่วไปแล้ว บรรณารักษ์จะตอบคำถามที่เป็นพื้นฐาน 3 ประเภท คือ การแนะแนวทาง (directional) การสอนการใช้ห้องสมุด (instructional) และคำถามที่ต้องการข้อเท็จจริงสั้น ๆ (factual) ส่วนคำถามที่ต้องค้นหาโดยละเอียดมีเพียงเล็กน้อยเท่านั้น และผลการวิจัยนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ St. Clair และ Aluri (1977: 149-159), Wilkinson และ Miller (1978: 293-301) และ Heinlen (1976: 323-325) ที่ต่างก็รายงานตรงกันว่าคำถามส่วนใหญ่ที่ห้องสมุดได้รับ ประมาณร้อยละ 50-80 เป็นคำถามแนะแนวทางหรือคำถามที่เกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไปของห้องสมุด ซึ่งผู้ให้บริการสามารถจะหาคำตอบหรือค้นหาคำตอบได้ทันทีโดยไม่ต้องใช้แหล่งข้อมูล เทศก็สามารถหาคำตอบได้ ซึ่งสรุปได้ว่าคำถามส่วนใหญ่ไม่ได้ต้องการความรู้หรือภูมิหลังทางบรรณานุกรมในการค้นหาคำตอบแต่อย่างใด

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงประเภทคำถามที่ผู้ใช้แต่ละกลุ่มถามนั้น ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาและบุคคลภายนอกถามคำถามประเภทแนะแนวทางมากกว่าคำถามประเภทอื่น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าในส่วนของนักศึกษานั้น ต้องการใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาเพิ่มเติมจากที่ได้รับฟังการบรรยายมา โดยค้นคว้าจากรายชื่อเอกสารที่อาจารย์ได้กำหนดให้อ่านเพิ่มเติม แต่เนื่องจากนักศึกษาอาจจะไม่ค่อยมีประสบการณ์ของการค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง และยังไม่คุ้นเคยกับห้องสมุดโดยเฉพาะนักศึกษาที่เข้าศึกษาใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาการศึกษาในมหาวิทยาลัยนั้นมีประมาณ 4 ปีเท่านั้น ดังนั้นนักศึกษาจึงอาจต้องการการแนะแนวทางเกี่ยวกับที่อยู่ของสิ่งพิมพ์และวัสดุ สถานที่ในห้องสมุด การใช้บริการต่าง ๆ ตลอดจนระเบียบการต่าง ๆ ในการใช้ห้องสมุด เป็นต้น ส่วนบุคคลภายนอกนั้น ผู้วิจัยคาดว่าอาจได้รับการแนะนำจากห้องสมุดที่ได้ใช้อยู่เป็นประจำให้มาค้นหาข้อมูลที่สำคัญ ๆ ดังนั้นจึงทราบว่าตนเองต้องการอะไร แต่เนื่องจากความไม่คุ้นเคยกับการใช้สำนักหอสมุดมาก่อน จึงต้องการการแนะแนวทางเช่นเดียวกับนักศึกษา ด้วยเหตุดังกล่าวจึงอาจทำให้นักศึกษาและบุคคลภายนอกถามคำถามแนะแนวทางมากกว่าคำถามประเภทอื่น

สำหรับกลุ่มของอาจารย์นั้น พบว่าถามคำถามค้นคว้าและวิจัยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็น เพราะหน้าที่ของอาจารย์คือ การสอน การค้นคว้าวิจัย และให้บริการชุมชน ดังนั้นอาจารย์จึง อาจต้องการข้อสนเทศเป็นจำนวนมากและละเอียดลึกซึ้ง เพื่อให้ประกอบการปฏิบัติงานดังกล่าว จึงทำให้อาจารย์มีแนวโน้มถามคำถามค้นคว้าและวิจัยมากกว่าคำถามประเภทอื่น

และในส่วนของผู้ใช้ที่เป็นข้าราชการซึ่งพบว่าถามคำถามอ้างอิงอย่างง่ายมากกว่า คำถามประเภทอื่นนั้น อาจเป็นเพราะข้าราชการต้องการเพียงคำตอบสั้น ๆ เช่น ข้อสนเทศที่เป็นสถิติ หรือคำถามเกี่ยวกับใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อนำไปใช้อ้างอิง ในการปฏิบัติงาน

เมื่อวิเคราะห์ประเภทคำถามที่ได้รับที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูล และหน่วยบริการ ช่วยการค้นคว้า ผลปรากฏว่า หน่วยบริการแนะนำข้อมูลได้รับคำถามแนะนำแนวทางมากกว่าที่หน่วย บริการช่วยการค้นคว้า ในขณะที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้าได้รับคำถามอ้างอิงอย่างง่ายและ คำถามค้นคว้าและวิจัยมากกว่าหน่วยบริการแนะนำข้อมูล จึงนับได้ว่า ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ หน้าที่และวัตถุประสงค์ของหน่วยบริการทั้ง 2 แห่ง กล่าวคือ หน่วยบริการแนะนำข้อมูลมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการตอบคำถาม ปัญหาทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับใคร ที่ไหน มีอะไร อย่างไร หรือให้คำแนะนำ การใช้ห้องสมุด สำหรับคำถามหรือปัญหาใดที่ต้องใช้เวลาค้นคว้ามามาก ผู้ให้บริการจะแนะนำไปที่ หน่วยบริการช่วยการค้นคว้า ซึ่งจัดบริการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดให้สามารถค้นหาคำตอบที่ต้องการ จากแหล่งข้อสนเทศต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดโดยไม่จำกัดขอบเขตของคำถามและ สิ่งพิมพ์ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้หน่วยบริการช่วยการค้นคว้าได้รับคำถามอ้างอิงอย่างง่ายและคำถาม ค้นคว้าและวิจัยซึ่งต้องการคำตอบที่มีการอ้างอิงจากแหล่งข้อสนเทศต่าง ๆ ในจำนวนที่มากกว่า หน่วยบริการแนะนำข้อมูล

4. ปัญหาการใช้ห้องสมุด

จากการศึกษาถึงประเภทคำถาม ย่อมแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่เป็นปัญหาส่วนหนึ่งในการ ใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ เพราะคำถามที่ผู้ใช้งาน เพื่อขอคำแนะนำหรือช่วยเหลือจากบรรณารักษ์

ย่อมสะท้อนให้เห็นความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการให้บรรณารักษ์ช่วยเหลือแนะนำ เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาในการค้นหาสิ่งที่ต้องการในห้องสมุด ตลอดจนปัญหาทั่วไปในการใช้ห้องสมุด ปัญหาเหล่านี้สามารถพิจารณาได้จากคำถามประเภทต่าง ๆ ดังนี้

เมื่อพิจารณาประเภทคำถามแนะแนวทาง พบว่า มีคำถามเกี่ยวกับที่อยู่ของสิ่งพิมพ์และวัสดุมากที่สุดในจำนวนที่เกินกว่าครึ่งหนึ่งของคำถามประเภทนี้ คือ ร้อยละ 52.25 รองลงมาคือ คำถามเกี่ยวกับบริการห้องสมุด ร้อยละ 13.78 ข้อค้นพบนี้ใกล้เคียงกับข้อค้นพบของ Kok และ Pierce (1982: 181-187) ที่พบว่าในประเภทคำถามที่เกี่ยวข้องสถานที่นั้น เป็นคำถามที่ถามถึงที่อยู่ของสิ่งพิมพ์มากที่สุด คือ ร้อยละ 54.9 การที่มีปัญหาเกี่ยวกับที่อยู่ของสิ่งพิมพ์และวัสดุมาก อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้ไม่คุ้นเคยกับสถานที่ห้องสมุด เพราะส่วนใหญ่แล้วห้องสมุดมหาวิทยาลัยมักมีขนาดใหญ่ มีข้อเสน เตศมากมาหลายรูปแบบ มีลักษณะการจัดส่วนต่าง ๆ ภายในตัวอาคารห้องสมุดที่ซับซ้อน ตลอดจนระบบการจัดเก็บข้อเสน เทศที่ผู้ใช้ไม่คุ้นเคย และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ เองก็มีลักษณะดัง เช่นห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยทั่วไปดังกล่าว กล่าวคือ เป็นห้องสมุดที่มี 4 ชั้น แต่ละชั้นประกอบไปด้วยห้องต่าง ๆ หลายห้อง แต่ละห้องจัดเก็บวัสดุสิ่งพิมพ์แยกเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง เอกสารประกอบการสอน สิ่งพิมพ์รัฐบาล วัสดุทัศนวัสดุ เป็นต้น จึงทำให้ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่คุ้นเคยกับห้องสมุด นอกจากนี้อาจมีสาเหตุมาจากการจัดระบบ เครื่องหมายหรือป้ายแสดงทิศทางและตำแหน่งที่อยู่ของส่วนต่าง ๆ ในห้องสมุดยังไม่ชัดเจนเพียงพอ และไม่สามารถจะสื่อสารให้ผู้ใช้เข้าใจได้โดยง่าย หรือการติดป้ายบอกหมวดหมู่ของสิ่งพิมพ์และวัสดุ อาจไม่เป็นไปตามที่แสดงไว้ของส่วนต่าง ๆ ภายในห้องสมุด ตลอดจนการจัดเก็บสิ่งพิมพ์และวัสดุบนชั้นอาจสับสนไม่อยู่ตรงกับชั้นหรือจัดเรียงไว้ไม่ถูกต้องด้วยสาเหตุดังกล่าว เหล่านี้อาจทำให้ผู้ใช้ไม่พบที่อยู่ของสิ่งพิมพ์และวัสดุ จึงทำให้คำถามในด้านนี้มีแนวโน้มที่มากกว่าคำถามอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน

สำหรับในประเภทคำถามการสอนการใช้ห้องสมุดนั้น ผลการวิจัยพบว่า เป็นคำถามที่ถามถึงวิธีการค้นหาหนังสือมากกว่าคำถามอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้ห้องสมุดขาดทักษะในการใช้บัตรรายการ ตลอดจนวิธีการค้นหาหนังสือที่ต้องการซึ่งมีอยู่ภายในห้องสมุด นอกจากนี้ ผู้ใช้อาจไม่คุ้นเคยกับระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือของห้องสมุด จึงทำให้ผู้ใช้ประสบกับปัญหาเมื่อต้องการที่จะค้นหาหนังสือด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้จัดกิจกรรมการสอนการใช้ห้องสมุด ซึ่งรวมถึงการสอนวิธีการใช้บัตรรายการและวิธีค้นหาหนังสือด้วย โดยได้จัดกิจกรรมนี้ทุกภาคการศึกษา ได้แก่ การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด การนำชมห้องสมุด ตลอดจนจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด และคู่มือการใช้บัตรรายการเพื่อเผยแพร่และแจกจ่ายให้แก่ผู้ใช้ นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีการฉายเทปบันทึกภาพเรื่องแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นประจำทุกวันแก่ผู้ที่สนใจ แต่อาจเป็นเพราะขาดการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการสอนการใช้ห้องสมุดให้ผู้ใช้ได้ทราบอย่างทั่วถึง ตลอดจนสื่อในการสอน เช่น สไลด์/เทปบันทึกภาพ และคู่มือต่าง ๆ ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เช่น ยังอธิบายได้ไม่ชัดเจน หรือขาดรายละเอียดบางประการ จึงทำให้ยังคงมีคำถามถึงวิธีค้นหาหนังสือมากกว่าคำถามอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน

5. ขอบเขตวิชาของคำถาม

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ปรากฏว่า ในจำนวนคำถามที่สามารถกำหนดขอบเขตวิชาได้ 482 คำถาม โดยแบ่งเป็น 10 หมวดวิชา ตามระบบทศนิยมของ Dewey เป็นคำถามทางด้านสังคมศาสตร์มากกว่าคำถามด้านอื่น ๆ คือ 35.89 เมื่อเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากสาขาวิชาสังคมศาสตร์มีขอบเขตวิชาที่กว้างขวางมาก และมีขอบเขตวิชาที่สัมพันธ์กับสาขาวิทยาศาสตร์และสาขามนุษยศาสตร์อีกด้วย (Line 1969: 6) ในขณะที่สาขาอื่น ๆ มีความเฉพาะเจาะจง ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นไปได้ว่า ผู้ใช้ในสาขาวิทยาศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จะต้องการข้อสนเทศทางด้านสังคมศาสตร์ด้วย ประกอบกับคณะสังคมศาสตร์ตั้งอยู่ใกล้กับสำนักหอสมุด ทำให้ผู้ใช้ของคณะนี้สามารถเข้าใช้ห้องสมุดได้อย่างสะดวกและสม่ำเสมอ อันอาจเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้คณะสังคมศาสตร์เข้าใช้สำนักหอสมุดมาก ดังเช่นที่ปรากฏในการวิจัยของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2526) ที่ได้สำรวจข้อมูลผู้เข้ารับบริการพบว่า นักศึกษาคณะสังคมศาสตร์มีอัตราการใช้สำนักหอสมุดมากที่สุด คือ ร้อยละ 82.22 ของจำนวนนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์ และจากการศึกษาถึงความจำเป็นในการใช้สำนักหอสมุด ยังพบอีกว่า นักศึกษากลุ่มมนุษยศาสตร์-สังคมศาสตร์มีความจำเป็นในการใช้สำนักหอสมุดมากที่สุด การที่มีผู้ใช้ในสาขาวิชาสังคมศาสตร์มาก อาจเป็นสาเหตุให้ความต้องการข้อสนเทศทางด้านนี้มากด้วยเช่นกัน จึงทำให้คำถามด้านสังคมศาสตร์มีแนวโน้มที่มากกว่าด้านอื่น ๆ

6. คำตอบ

จากการศึกษาถึงคำตอบในด้านผลของการค้นหาคำตอบและสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหา คำตอบ ปรากฏผลดังนี้

6.1 ในการวิเคราะห์ผลของการค้นหาคำตอบ ปรากฏว่า คำถามที่สามารถค้นหา คำตอบได้มีถึงร้อยละ 93.63 ส่วนคำถามที่หาคำตอบไม่ได้มีร้อยละ 4.11 และคำถามที่ ผู้ให้บริการแนะนำผู้ใช้ให้ไปใช้บริการที่หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ซึ่งไม่ อาจพิจารณาผลของการค้นหาคำตอบได้ พบว่า มีร้อยละ 2.26 ผลการศึกษาประเด็นนี้รับกับ สมมุติฐานข้อที่ 4 และสอดคล้องกับข้อสรุปของ Lancaster (quoted in Brown 1985: 299) ที่ได้รายงานไว้ว่า ผลจากการวิจัยของห้องสมุดส่วนใหญ่จะชี้ให้เห็นว่าคำถามประมาณ ร้อยละ 90 จะเป็นคำถามที่ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาคำตอบได้ และผลการศึกษาดังกล่าวยัง ใกล้เคียงกับข้อค้นพบของ Heinlen (1976: 323-325) ที่พบว่าคำถามร้อยละ 89 สามารถค้นหาคำตอบได้ และร้อยละ 5 ไม่สามารถค้นหาคำตอบได้ ส่วนอีกร้อยละ 6 นั้น ไม่สามารถจะพิจารณาผลของการค้นหาคำตอบได้ จึงนับได้ว่าผลการศึกษาในส่วนนี้สนับสนุน ข้อสรุปของ Lyle (1974: 102-103) ที่กล่าวไว้ว่า ไม่มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งใด จะสามารถสนองความต้องการทั้งหมดของผู้ใช้ได้

6.2 จากการศึกษาถึงประเภทของสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบนั้น ผลการ วิจัยพบว่า สิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบมากที่สุดคือหนังสืออ้างอิง จึงสอดคล้องกับสมมุติฐาน ข้อที่ 5 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Goldhor (1960: 319-322) และ Weech และ Goldhor (1984: 21-42) ที่ได้รายงานผลการวิจัยไว้สอดคล้องกัน ดังนี้ Goldhor พบว่าประเภทของสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบ เป็นหนังสืออ้างอิงถึงร้อยละ 51 ส่วน Weech และ Goldhor พบว่าในจำนวนสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบ 523 รายการนั้น เป็นหนังสืออ้างอิงมากกว่าประเภทอื่น ๆ คือ ร้อยละ 48 การที่ผู้ใช้บริการใช้หนังสืออ้างอิง ในการค้นหาคำตอบมาก อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการอาจจะนึกถึงหนังสืออ้างอิง เป็นแหล่งแรก ในการหาคำตอบ เพราะหนังสืออ้างอิงจัดทำขึ้นเพื่อให้ค้นหาคำตอบที่ถูกต้อง เชื่อถือได้อย่าง สะดวกและรวดเร็ว ถ้าไม่มีคำตอบจากหนังสืออ้างอิงจึงใช้สิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ๆ ในการค้นหา คำตอบต่อไป

ผลจากการวิจัยประเภทสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบยังพบอีกว่าไม่มีการใช้
 วัสดุทัศนวัสดุในการค้นหาคำตอบเลย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าไม่มีบัตรรายการของวัสดุทัศนวัสดุ
 อยู่ที่บัตรรายการสำหรับผู้ใช้ ทำให้ขาดเครื่องมือช่วยค้นหาคำตอบจากวัสดุทัศนวัสดุ และ
 อีกประการหนึ่ง ผู้ให้บริการอ้างอิงอาจไม่ต้องการใช้ข้อสนเทศที่อยู่ในรูปของวัสดุทัศนวัสดุ
 เพราะมีข้อยุ่งยากในการใช้ เนื่องจากต้องมีการใช้เครื่องอ่าน ซึ่งมีวิธีการใช้ที่ยุ่งยากซับซ้อน
 เช่น การใช้ไมโครฟิล์ม ไมโครพีช เทปบันทึกภาพ ภาพยนตร์ เป็นต้น นอกจากนี้อาจเป็น
 เพราะวัสดุทัศนวัสดุที่มีอยู่นั้นไม่ตรงและสนองความต้องการของผู้ใช้ ด้วยเหตุดังกล่าวจึงอาจ
 ทำให้วัสดุทัศนวัสดุไม่ได้รับการใช้ในการตอบคำถามเลย

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาถึงภาษาของสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบ ยังพบว่าผู้ให้
 บริการใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุที่เป็นภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ และเมื่อพิจารณาถึงสิ่งพิมพ์และวัสดุ
 ที่ผู้ให้บริการใช้ค้นหาคำตอบในแต่ละประเภทก็พบว่ามีการใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุที่เป็นภาษาไทย
 มากกว่าภาษาอังกฤษเช่นกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่นิยมใช้สิ่งพิมพ์ภาษาไทย
 มากกว่าภาษาต่างประเทศ จึงนิยมใช้เอกสารที่เป็นภาษาไทยเป็นหลัก และใช้ภาษาต่างประเทศ
 เฉพาะที่จำเป็น เมื่อไม่มีสิ่งพิมพ์ในเรื่องที่ต้องการเป็นภาษาไทย และเมื่อผู้ใช้มาขอใช้บริการ
 ผู้ให้บริการอาจสัมผัสถึงความต้องการภาษาของข้อสนเทศที่ต้องการ และผู้ใช้ได้แสดงความ
 ต้องการข้อสนเทศที่เป็นภาษาไทยซึ่งเป็นภาษาของตนเองที่สามารถเข้าใจได้ง่ายและศึกษาได้
 อย่างลึกซึ้งกว่าการศึกษาจากภาษาอื่น ๆ ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุที่เป็นภาษาไทย
 ในการค้นหาคำตอบมากกว่าที่เป็นภาษาอังกฤษนั้น ผู้วิจัยคาดว่ามีความเป็นไปได้ด้วยเหตุผล
 ดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเฉพาะสิ่งพิมพ์และวัสดุประเภทหนังสืออ้างอิงซึ่งเป็นประเภท
 ที่ใช้ในการค้นหาคำตอบมากกว่าประเภทอื่น ๆ พบว่ามีเพียงสารานุกรม และหนังสือรายปี/สมพัตสร
 เท่านั้นที่ใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาไทย ในขณะที่หนังสืออ้างอิงรูปแบบอื่น ๆ มีอัตราการใช้
 ภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสารานุกรมและหนังสือรายปี/สมพัตสร
 ในระดับอุดมศึกษาที่จัดพิมพ์เป็นภาษาไทยยังมีการผลิตไม่มากในตลาดหนังสือ แต่ที่จัดพิมพ์เป็น
 ภาษาอังกฤษมีมากทั้งปริมาณชื่อเรื่องและครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง

สำหรับในกลุ่มของหนังสืออ้างอิงรูปแบบที่ใช้ภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษนั้น พบว่าหนังสืออ้างอิงอื่น ๆ มีอัตราการใช้ภาษาไทยสูงที่สุดถึงร้อยละ 27.48 ในขณะที่หนังสืออ้างอิงรูปแบบอื่น ๆ มีอัตราการใช้ภาษาไทยไม่ถึงร้อยละ 8 (ระหว่างร้อยละ 2.29-7.63) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณารูปแบบของหนังสืออ้างอิงโดยส่วนรวมทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษก็ยังพบว่า มีการใช้หนังสืออ้างอิงอื่น ๆ มากกว่าหนังสืออ้างอิงรูปแบบอื่น ๆ เช่นเดียวกัน คือ ร้อยละ 34.35 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าการผลิตหนังสืออ้างอิงภาษาไทยยังมีจำนวนน้อย ไม่ครอบคลุมเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์เท่าหนังสืออ้างอิงที่เป็นภาษาอังกฤษ ในขณะที่เดียวกันการผลิตหนังสือภาษาไทยที่ไม่ได้เขียนเป็นหนังสืออ้างอิง แต่ให้ข้อความรู้ที่ตอบคำถามซึ่งไม่อาจหาได้จากหนังสืออ้างอิงมีเป็นจำนวนมาก หนังสือเหล่านี้มีคุณค่าพอที่จะเป็นหลักฐานในการค้นหาข้อเท็จจริงได้เป็นอย่างดี เช่น หนังสือประชุมพงศาวดาร หนังสือลัทธิธรรมเนียมต่าง ๆ (ฉวีลักษณ์ นุญะกาญจน 2521: 217) หนังสือชีวประวัติเจ้าพระยากรุงรัตนโกสินทร์ (วิสิทธิ์ จินดวงศ์ 2521: 34) เป็นต้น ซึ่งในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้จัดให้หนังสือเหล่านี้อยู่ในประเภทหนังสืออ้างอิงอื่น ๆ ดังนั้น เมื่อแนวโน้มของผู้ใช้ต้องการใช้สิ่งพิมพ์ที่เป็นภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ จึงอาจทำให้มีการใช้หนังสืออ้างอิงอื่น ๆ มากด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

จากผลการวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยคาดว่าสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงห้องสมุดอื่นที่มีบริการนี้ด้วย ดังต่อไปนี้

1. ปัจจุบัน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีโครงการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์กับงานต่าง ๆ ของห้องสมุด ในส่วนของงานบริการอ้างอิงนั้น สามารถจะนำแบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงให้ เป็นแบบฟอร์มที่ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ กล่าวคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถอ่านข้อมูลในแบบฟอร์มและบันทึกลงไปในเรื่อง เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังเช่นที่แผนกบริการอ้างอิง ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Nebraska ที่ Omaha ได้ออกแบบของแบบฟอร์มบันทึกคำถามที่เรียกว่า Optical Mark Form เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลลงใน เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับวิเคราะห์สถิติและ เสนอแนะแบบฟอร์ม

ที่ได้ออกแบบไว้ ทั้งนี้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการบันทึกข้อมูลจะเป็นวิธีที่สะดวกรวดเร็ว และไม่เป็นภาระต่องานบริการอ้างอิงของบรรณารักษ์มากนักไป ตลอดจนสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้เมื่อต้องการ เพื่อการวางแผนปรับปรุงงานตลอดจนการรายงานผลทางสถิติของห้องสมุด (Hallman 1981: 257-264)

2. จากผลการวิจัยนี้พบว่า อาจารย์เป็นกลุ่มที่ใช้บริการอ้างอิงน้อยมากเพียงร้อยละ 5.97 ของจำนวนผู้ใช้บริการอ้างอิงทั้งหมด สำนักหอสมุดควรทำการประชาสัมพันธ์บริการอ้างอิงเพื่อให้อาจารย์ได้ตระหนักถึงการใช้บริการนี้ และควรให้บริการแบบเข้าถึงตัวเพื่อให้อาจารย์ทราบอย่างสม่ำเสมอว่าห้องสมุดมีข้อเสน�텍อะไรบ้างตรงกับความสนใจของอาจารย์แต่ละสาขาวิชา ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นให้อาจารย์ได้ใช้ข้อเสน�텍ที่ห้องสมุดได้จัดเตรียมไว้ ซึ่งได้แก่การให้บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service) อาทิ บริการเอกสารบรรณานุกรมและข้อเสน�텍 (Information and Bibliography Publication) บริการคัดเลือกและเผยแพร่ข้อเสน�텍 (Selective Dissemination of Information Service) เป็นต้น การให้บริการเหล่านี้จะทำให้อาจารย์ได้ตระหนักถึงบริการอ้างอิงของห้องสมุด

3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์บริการอ้างอิงในส่วนที่มีการใช้น้อยให้มีปริมาณการใช้มากขึ้น เพราะจากผลการวิจัยวิถีทางของคำถามที่ได้รับพบว่าคำถามที่ถามทางโทรศัพท์มีจำนวนน้อย ส่วนคำถามที่ถามทางไปรษณีย์นั้นไม่มีเลย และผลการวิจัยปริมาณการใช้บริการอ้างอิงที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูลก็พบว่ามีจำนวนน้อยเช่นเดียวกัน เมื่อเปรียบเทียบปริมาณคำถามที่ได้รับที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้า ดังนั้นควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ได้ทราบถึงบริการอ้างอิงทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ ตลอดจนแนะนำวิถีทางในการถามคำถามแบบอื่น ๆ ที่จะสามารถอำนวยความสะดวกการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้ โดยจัดทำเป็นเอกสารแนะนำบริการอ้างอิงที่สำนักหอสมุดได้จัดไว้ให้แก่ผู้ใช้ในรูปของจุลสาร (pamphlet) อल्पสาร (brochure) และแผ่นพับ (folder) เป็นต้น

และเพื่อเป็นการเพิ่มปริมาณการใช้บริการอ้างอิงในทุก ๆ ส่วนให้มากขึ้น นอกจากจะเพิ่มการประชาสัมพันธ์บริการอ้างอิงแล้ว ในส่วนของผู้ใช้บริการควรละเว้นการปฏิบัติงานอื่น ๆ ในขณะที่ประจำอยู่โต๊ะบริการ และถ้าจำเป็นต้องทำควรเงยหน้าขึ้นดูบ่อย ๆ ว่ามีผู้ใดเข้ามา

หรือแสดงอาการอยากถามอยากรู้อะไรบ้างหรือไม่ พร้อมกันนี้ผู้ให้บริการควรแสดงท่าทีที่สื่อสารถึงความเป็นมิตร เต็มใจ และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ห้องสมุดอยู่เสมอในขณะที่ทำหน้าที่ให้บริการ อันจะมีผลทำให้ผู้ใช้เกิดความสบายใจและกล้าที่จะเข้ามาถามคำถามโดยไม่คิดว่าจะเป็นการรบกวนเวลาทำงานของผู้ให้บริการเพราะคิดว่าผู้ให้บริการกำลังมีงานยุ่ง ทักษะในการสื่อสารเหล่านี้สามารถปรับปรุงความรู้ความเข้าใจได้หลายวิธี เช่น การอ่านหนังสือและบทความเกี่ยวกับการฟัง และการสื่อสารระหว่างบุคคล การเข้าร่วมสัมมนาในเรื่องที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เป็นต้น การแสดงท่าทีในทางบวกกับผู้ใช้ของผู้ให้บริการจะเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้มีปริมาณการใช้บริการอ้างอิงเพิ่มขึ้น

4. เมื่อผลการวิเคราะห์ประเภทคำถามปรากฏว่า คำถามแนะแนวทางมีมากกว่าประเภทอื่น ๆ และในคำถามประเภทนี้ก็พบว่า จำนวนคำถามเกินกว่าครึ่ง เป็นคำถามที่เกี่ยวกับที่อยู่ของสิ่งพิมพ์และวัสดุชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้ไม่คุ้นเคยกับสถานที่และส่วนต่าง ๆ ของห้องสมุด ดังนั้นสำนักหอสมุดจึงควรปรับปรุงการจัดระบบ เครื่องหมายหรือป้ายแสดงทิศทางและตำแหน่งที่อยู่ของส่วนต่าง ๆ ในห้องสมุด (Sign Systems) ให้เป็นระบบที่มีคุณภาพ มองเห็นได้ชัดเจนและสามารถเข้าใจได้โดยง่าย ระบบเครื่องหมายเป็นระบบการแนะนำด้วยสิ่งที่มองเห็นได้ด้วยสายตา (Visual Guidance Systems) ซึ่งได้แก่ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ ป้ายบอกทิศทาง ในตัวอาคาร ภาพลายเส้น แผนที่แสดงส่วนต่าง ๆ ของห้องสมุด ตลอดจนการจัดเนื้อที่ในส่วนต่าง ๆ ของห้องสมุด การจัดพิมพ์คู่มือแนะนำ และการจัดนิทรรศการ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นได้ด้วยสายตาในขณะที่ค้นหาสิ่งที่ต้องการและใช้บริการของห้องสมุด ถ้าการจัดระบบเครื่องหมายมีความเหมาะสมและสามารถเข้าใจง่าย จะทำให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ การจัดระบบเครื่องหมายที่ดีนั้นนอกจากจะช่วยชี้ทิศทางให้กับผู้ใช้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับตำแหน่งที่อยู่ของสิ่งพิมพ์และวัสดุ ตลอดจนบริการต่าง ๆ แล้ว ยังช่วยให้ผู้ใช้ที่มีปัญหาในการใช้ห้องสมุด แต่ไม่กล้าที่จะถามผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้ที่ขอบค้นหาข้อสงสัยด้วยตนเอง ได้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเองอย่างมีอิสระและมีประสิทธิภาพ (Pollet and Haskel 1979: ix-xi)

5. จากการวิเคราะห์ประเภทคำถามการสอนการใช้ห้องสมุดพบว่า ในคำถามประเภทนี้มีคำถามเกี่ยวกับวิธีค้นหาหนังสือมากกว่าคำถามอื่น ๆ ดังนั้น สำนักหอสมุดควรปรับปรุงแผ่นป้ายที่บรรจุรายละเอียดเกี่ยวกับบัตรรายการและคำอธิบายรายการบนบัตร ตลอดจนวิธีการค้นหาหนังสือที่ต้องการจากบัตรรายการ โดยจัดทำแผ่นป้ายให้สะดุดตา เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้ใช้ที่มีปัญหาเกิดความเข้าใจวิธีการใช้บัตรรายการ ตลอดจนขั้นตอนในการค้นหาหนังสือหลังจากที่พบหนังสือจากบัตรรายการแล้ว และควรจัดทำแผ่นผังห้องสมุดแสดงถึงที่อยู่ของสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ว่าอยู่ที่ส่วนใดหรือชั้นใดของห้องสมุด ติดตั้งไว้บริเวณตู้บัตรรายการสำหรับผู้ใช้ (Public Catalog) นอกจากนี้ควรวางคู่มือการใช้บัตรรายการไว้ที่บริเวณนี้ด้วย สำหรับเผยแพร่และแจกจ่ายให้กับผู้ใช้ที่มีปัญหาในการใช้บัตรรายการหรือมีปัญหาเกี่ยวกับวิธีการค้นหาหนังสือ ได้หยิบไปใช้เพื่อศึกษาดด้วยตนเอง และช่วยให้มีทักษะในการใช้ห้องสมุดในโอกาสต่อไปในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการที่จะค้นหาข้อสงสัยด้วยตนเอง

6. จากการที่สำนักหอสมุดมีกิจกรรมการสอนการใช้ห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ทุกภาคการศึกษา แต่ผลจากการวิจัยครั้งนี้พบว่าคำถามที่เป็นปัญหาในการใช้ห้องสมุดซึ่งวิเคราะห์จากคำถามแนะแนวทาง และคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด มีถึงร้อยละ 52.92 ดังนั้นสำนักหอสมุดควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการสอนการใช้ห้องสมุดให้ผู้ใช้ได้ทราบอย่างทั่วถึงทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม นอกจากนี้ควรมีการทดสอบประสิทธิภาพของสื่อการสอนการใช้ห้องสมุดต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้สอนการใช้ห้องสมุด เช่น สไลด์/เทป เทปบันทึกภาพ คู่มือการใช้ห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อประเมินผลว่าสื่อการสอนเหล่านี้สามารถสื่อสารให้ผู้ใช้เกิดความรู้ความเข้าใจห้องสมุดมากน้อยเพียงใด และเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมและได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ในการใช้ครั้งต่อไป

7. โดยทั่วไปแล้วเป็นที่ยอมรับกันว่าไม่มีห้องสมุดแห่งใด แม้จะใหญ่โตเพียงใด จะมีความสมบูรณ์พร้อมทุกด้านและให้บริการครบถ้วนตามความต้องการ (ลมุล รัตตการ และคนอื่น ๆ 2529: 94) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ก็เป็นห้องสมุดอีกแห่งหนึ่งที่อยู่ในกรณีเช่นนี้ ดังที่ปรากฏผลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ว่ามีคำถามที่ผู้ใช้ให้บริการอ้างอิงไม่สามารถค้นหาคำตอบได้เป็นจำนวนร้อยละ 4.11 และคำถามร้อยละ 0.80 เป็นคำถามที่ผู้ใช้ให้บริการแนะนำผู้ใช้ไปยังหน่วยงานอื่นภายนอกห้องสมุด และผู้วิจัยมีความเชื่อว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งอื่น ๆ ก็อยู่ในสภาพเช่นเดียวกันนี้ ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรมีความร่วมมือกันในการ

ให้บริการอ้างอิงระหว่างห้องสมุด ดังเช่นที่ห้องสมุดหลายแห่งในสหรัฐอเมริกาได้ร่วมมือกันโดยส่งคำถามที่ไม่สามารถค้นหาคำตอบได้ไปยังห้องสมุดต่าง ๆ ที่ตกลงทำสัญญาเข้าร่วมในโครงการความร่วมมือให้ช่วยค้นหาคำตอบให้ ทั้งนี้เพื่อให้งานบริการอ้างอิงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (RASD Cooperative Reference Services Committee 1985: 298-299) โครงการดังกล่าวนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยสามารถใช้เป็นแนวทางที่จะจัดให้มีการร่วมมือในการให้บริการอ้างอิงระหว่างห้องสมุดได้ เพราะปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความร่วมมือกันอยู่แล้วจากการจัดตั้งชมรมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา การจัดให้มีการร่วมมือดังกล่าวสามารถทำได้จากการประชุมตกลงกันของสมาชิกชมรมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และควรรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารเพื่อการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้เทเล็กซ์และเครื่องโทรสาร เป็นต้น

8. ผลของการวิเคราะห์ขอบเขตวิชาของคำถามและประเภทของสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ในการค้นหาคำตอบ จะเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุดและพัฒนาความรู้ความชำนาญของบุคลากรผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจากขอบเขตวิชาที่มีความต้องการสูง ซึ่งในงานวิจัยนี้พบว่ามีความต้องการทางด้านสังคมศาสตร์มาก เป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาคือคำถามด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์ และคำถามด้านภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ และในด้านประเภทสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบที่พบว่าใช้หนังสืออ้างอิงมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือสิ่งพิมพ์รัฐบาลและวารสาร โดยใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุที่เป็นภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษในทุกประเภท ดังนั้นในการพัฒนาและจัดหาทรัพยากรห้องสมุด สำนักหอสมุดควรพิจารณาจัดหาทรัพยากรในขอบเขตวิชาและประเภทดังกล่าวให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อสนองตอบต่อความต้องการและการใช้ทรัพยากรเพื่อให้งานบริการอ้างอิงมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และในการฝึกอบรมบุคลากรใหม่หรือการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ของผู้ให้บริการอ้างอิงควรเน้นการพัฒนาความรู้ของบุคลากรในขอบเขตวิชาเหล่านี้ ตลอดจนเทคนิคและวิธีการค้นหาคำตอบจากสิ่งพิมพ์และวัสดุประเภทที่มีการใช้มากด้วยเช่นกัน

๑. ผลการวิเคราะห์ประเภทสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบ พบว่าไม่มีการใช้
 วัสดุทัศนวัสดุ เลยกี่ ๆ ที่สำนักหอสมุดมีไว้บริการมากพอสมควร ผู้วิจัยเห็นว่าผู้ให้บริการ
 ควรใช้วัสดุทัศนวัสดุในการตอบคำถามหรือแนะนำให้ผู้ใช้ได้ใช้ประโยชน์จากข้อสนเทศประเภทนี้
 ให้มากขึ้น ตลอดจนทำบัตรรายการไว้ที่ตู้บัตรรายการสำหรับผู้ให้เพื่อเป็นเครื่องมือให้ผู้ให้ได้
 เข้าถึงข้อสนเทศที่มีอยู่มากมายในวัสดุทัศนวัสดุ ซึ่งจะ เป็นวิธีทางหนึ่งที่จะเสริมการให้
 ทรรศนการห้องสมุดอย่างคุ้มค่า เพราะวัสดุทัศนวัสดุนั้นมักมีราคาแพง ตลอดจนต้องเสียค่า
 บำรุงรักษาสูง นอกจากนี้แล้วควรจัดทำคู่มือการใช้วัสดุทัศนวัสดุที่มีขั้นตอนการใช้ยุ่งยาก เพื่อให้
 ผู้ใช้สามารถศึกษาวิธีใช้ได้ด้วยตนเองในกรณีที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่ว่างที่จะแนะนำวิธีให้

แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

ในโอกาสต่อไปควรมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในแนวทางต่อไปนี้

1. ควรมีการวิจัยในแนวทางเดียวกันกับการวิจัยครั้งนี้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งอื่น ๆ
 เพื่อศึกษาถึงแนวโน้มของคำถามที่บริการอ้างอิงในห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้รับว่ามีความคล้ายคลึง
 หรือแตกต่างกันอย่างไรบ้าง
2. ควรศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคำตอบหรือข้อสนเทศที่ผู้ให้บริการอ้างอิง
 จัดหาให้ว่าตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด ความเหมาะสมและเพียงพอของคำตอบที่ได้รับ
 ซึ่งจะ เป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการอ้างอิงด้วย
3. เนื่องจากผลการวิจัยส่วนหนึ่งพบว่า จำนวนเฉลี่ยของคำถามที่บริการอ้างอิงได้รับนั้น
 มีประมาณชั่วโมงละ 2-3 คำถามเท่านั้น ดังนั้นควรมีการศึกษาถึงสาเหตุของการไม่ใช้บริการ
 อ้างอิงของผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ เพื่อนำผลของการวิจัยไป เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้มีการใช้
 บริการอ้างอิงเพิ่มมากขึ้น