

บทที่ 1

บทนำ

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่ใหญ่และซับซ้อน ขนาดและความหลากหลายของ  
ข้อสนเทศที่ห้องสมุดจัดหาไว้เพื่อให้บริการมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อันเป็นผลมาจาก  
ความเจริญทางวิชาการในแขนงวิชาต่าง ๆ ในปัจจุบันเป็นไปอย่างกว้างขวาง รวดเร็ว ทำให้  
มีการผลิตหนังสือและเอกสารต่าง ๆ เพิ่มขึ้นจำนวนมาก เป็นการยากที่ผู้ใช้ห้องสมุดจะติดตาม  
ค้นหาอ่านได้อย่างทั่วถึง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดมักเกิดความรู้สึกสับสนเมื่อเข้าใช้  
ห้องสมุด ไม่แน่ใจว่าตนเองจะค้นหาสิ่งที่ต้องการได้อย่างไร (Markham, Stirling and  
Smith 1983:369) ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการค้นหาข้อสนเทศที่ต้องการ เช่น ปัญหาเรื่อง  
การใช้เครื่องมือช่วยค้น ปัญหาการหาหนังสือไม่พบ ไม่แน่ใจว่าสิ่งที่ต้องการอยู่ส่วนใดของ  
ห้องสมุด และประการสำคัญคือ ปัญหาของการค้นหาข้อเท็จจริงหรือค้นหาความรู้ที่ต้องการ  
หรือหารายชื่อหนังสือและวัสดุ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่ผู้ใช้ห้องสมุดกำลังศึกษาค้นคว้า  
อยู่ว่าอยู่ในเอกสาร หนังสือประเภทใด (พิมพ์พรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์ 2519: 3)

ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้เข้าถึงข้อสนเทศที่ห้องสมุดได้จัดหาไว้ และผู้ใช้ได้รับ  
ข้อสนเทศที่ต้องการ ความช่วยเหลือรูปแบบหนึ่งที่ห้องสมุดจัดไว้ให้แก่ผู้ใช้ก็คือ บริการอ้างอิง  
ซึ่งเป็นบริการที่บรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ทั้งในรูปของการแนะนำแหล่งข้อสนเทศและ  
การให้ตัวข้อสนเทศ (Lynch 1983: 401) ทั้งนี้ก็โดยการที่ห้องสมุดจัดบุคลากรให้  
ความสะดวกแก่ผู้ใช้ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ บุคลากรดังกล่าวจะช่วยตอบคำถามแก่  
ผู้ใช้ที่มีปัญหา ช่วยแนะนำการใช้ห้องสมุด ตลอดจนช่วยค้นหาข้อสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการจาก  
ทรัพยากรทั้งที่มีอยู่ในห้องสมุดแห่งนั้น หรือติดต่อขอความร่วมมือจากห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ใช้  
ได้ข้อสนเทศตามความต้องการของแต่ละคน

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้น บริการอ้างอิง เป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญมาก เป็นหัวใจที่ดึงข้อสนเทศทั้งหลายที่มีอยู่มากมายจากหนังสือ วารสาร วัสดุไม่ตีพิมพ์ และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ในรูปวัสดุย่อส่วน ส่งต่อให้แก่ผู้ที่ต้องการนำไปใช้ประโยชน์ เช่น ทำการสอน เขียนตำรา เขียนรายงาน ภาคินพนธ์ ปรินญาณพนธ์ และทำการวิจัย (เจเลียว พันธุ์สีดา 2521: 43) จึงนับได้ว่าบริการอ้างอิง เป็นกิจกรรมของห้องสมุดที่ช่วยให้เกิดการไหลเวียนของกระแสข้อสนเทศ ไปสู่ผู้ใช้ที่ต้องการข้อสนเทศนั้น (Vavrek 1968: 508)

องค์ประกอบที่สำคัญของบริการอ้างอิงก็คือ คำถามของผู้ใช้ห้องสมุด และคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ทำหน้าที่ตอบคำถาม กล่าวคือ คำถามที่ผู้ใช้นำมาซักถามบรรณารักษ์ให้ช่วยค้นหา เอกสาร หนังสือ หรือวัสดุต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคำถามและการค้นคว้าให้ผู้ใช้ ย่อม เป็นเครื่องชี้ถึงความสำเร็จของการให้บริการของบรรณารักษ์ตอบคำถาม (ฉวีลักษณ์ นุญยะกาญจน 2521: 23)

ดังนั้น ในการศึกษาถึงการให้บริการอ้างอิงในปัจจุบัน วิธีการหนึ่งที่ห้องสมุดนิยมศึกษา คือ การศึกษาถึงคำถามที่บริการอ้างอิงได้รับ (Brown 1985: 290) โดยการวิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการอ้างอิงในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ผลของการศึกษาจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการทั้งด้านการบริหาร การดำเนินงาน และการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด เช่น การพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด การจัดสรรจำนวนบุคลากรให้พอเพียงและเหมาะสม การสอนการใช้ห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ ช่วยให้บรรณารักษ์บริการอ้างอิงมองเห็นสภาพของงานได้ชัดเจนขึ้นว่างานใดควรมีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้การให้บริการอ้างอิงได้ผลสมตามความมุ่งหมายที่ห้องสมุดได้วางไว้

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นแหล่งกลางการจัดหา รวบรวม รักษา บริการ และเผยแพร่ข้อสนเทศต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัยของมหาวิทยาลัย และบริการอ้างอิงก็เป็นบริการหนึ่งที่สำนักหอสมุดได้จัดไว้เพื่อช่วยเหลือให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงข้อสนเทศที่ต้องการ โดยให้บริการแก่ผู้ใช้ภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอก ทั้งทางตรง ทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์ ภาวະหน้าที่ในการให้บริการอ้างอิงนี้อยู่ในความรับผิดชอบของงานบริการ หน่วยงานที่ให้บริการอ้างอิง ได้แก่ หน่วยบริการแนะนำข้อมูล ตั้งอยู่ที่บริเวณชั้นที่ 1 ใกล้กับตู้บัตรรายการ มีบรรณารักษ์จากงานต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด

จำนวน 20 คน ทุนเวียนกันมาทำหน้าที่ให้บริการ และหน่วยบริการช่วยการค้นคว้า ตั้งอยู่ที่ บริเวณห้องหนังสืออ้างอิงชั้นที่ 2 มีบรรณารักษ์ 2 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 2 คน ซึ่งบุคลากร ทั้ง 4 คนนี้มีวุฒิปริญญาตรี ให้บริการเป็นประจำ บริการอ้างอิงที่จัดให้กับผู้ใช้ ประกอบด้วย บริการ คอบคำถาม บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการช่วยเหลือแนะนำการค้นคว้าเอกสารและแนะนำ วิธีใช้หนังสืออ้างอิง บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและเชิงอรรถแก่นักศึกษา และเพื่อให้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาถึงการให้บริการอ้างอิง ผู้วิจัยจึงได้นำวิธีการศึกษา บริการอ้างอิงโดยการวิเคราะห์คำถามและคำตอบของบริการอ้างอิงมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผลของการศึกษาจะเป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถอำนวยความสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า ของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงการให้บริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในด้าน ประเภทของคำถามทั้งที่หาคำตอบได้และไม่ได้ ขอบเขตวิชาที่ปรากฏในคำถาม ประเภทของ สิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบ ประเภทของผู้ใช้ รวมถึงปัญหาการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้

#### สมมุติฐาน

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานของการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยไว้ 5 ประการ คือ

1. ผู้ใช้จะใช้บริการอ้างอิงในช่วงปลายภาคการศึกษามากกว่าช่วงต้นภาคการศึกษา
2. นักศึกษาจะใช้บริการอ้างอิงมากกว่าผู้ใช้บริการอ้างอิงกลุ่มอื่น
3. คำถามที่หาคำตอบได้ทันทีจะมีมากที่สุด
4. คำถามที่หาคำตอบได้จะมีมากกว่าคำถามที่หาคำตอบไม่ได้
5. สิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบมากที่สุด คือ หนังสืออ้างอิง

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้จะวิเคราะห์ถึงคำถามและคำตอบในการให้บริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากคำถามที่ผู้ใช้งานถามด้วยตนเอง คำถามทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์ ที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูล และหน่วยบริการช่วยการค้นคว้า ทั้งนี้ ดำเนินการเก็บข้อมูลจากคำถามทุกคำถามที่บริการอ้างอิงได้รับในช่วงเวลาที่กำหนดให้เป็นช่วง เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล คือ วันที่ 19 พฤศจิกายน ถึงวันที่ 21 ธันวาคม 2527 และวันที่ 21 มกราคม ถึงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2528 รวมเป็นเวลา 2 เดือน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาและสำรวจวรรณกรรมจากเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร รายงานการวิจัย และบทความที่เกี่ยวข้องกับบริการอ้างอิง
2. สัมภาษณ์บรรณารักษ์งานบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ถึงการดำเนินงานบริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่
3. สร้าง เครื่องมือในการวิจัย
  - 3.1 จัดทำแบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบของบริการอ้างอิง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวัน เวลา หน่วยบริการอ้างอิง ประเภทผู้ใช้ วิธีทางของคำถาม คำถาม คำตอบ ประเภทคำถาม และขอบเขตวิชาของคำถาม
  - 3.2 ขอความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ 3 ท่าน ให้เป็นผู้ตรวจสอบแบบฟอร์มดังกล่าว เพื่อให้ เป็นแบบฟอร์มที่สามารถ เก็บข้อมูลได้ครบและตรงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย หลังจากนั้นแก้ไขแบบฟอร์มตามข้อเสนอแนะ
  - 3.3 ทดสอบแบบฟอร์มที่แก้ไขแล้ว โดยทดลองบันทึกคำถามและคำตอบที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูล และหน่วยบริการช่วยการค้นคว้า แห่งละ 2 วัน วันละ 8 ชั่วโมง คือ ระหว่างวันที่ 14-15 พฤศจิกายน 2527 เวลา 8.30 - 16.30 น. ทั้งนี้เพื่อทดสอบว่าแบบฟอร์มที่สร้างขึ้นสามารถนำมาใช้เป็น เครื่องมือในการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ



4. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการบันทึกข้อมูลของคำถามแต่ละคำถามที่ผู้ให้บริการอ้างอิงของหน่วยบริการแนะนำข้อมูล และหน่วยบริการช่วยการค้นคว้าได้รับ ทั้งนี้ผู้วิจัยเป็นผู้บันทึกข้อมูล ที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูล สำหรับการบันทึกข้อมูลที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้า ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นผู้บันทึกข้อมูล การเก็บข้อมูลจะเก็บเฉพาะเวลาเปิดบริการปกติของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. ยกเว้นวันหยุดราชการ ระยะเวลารวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงต้นภาคการศึกษา และช่วงปลายภาคการศึกษาของภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2527 ช่วงละ 1 เดือน รวมเป็น 2 เดือน คือ วันที่ 19 พฤศจิกายน ถึงวันที่ 21 ธันวาคม 2527 และวันที่ 21 มกราคม ถึงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2528

5. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบ โดยการแจกแจงความถี่ และประมวลหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

6. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

7. อภิปรายผลและเสนอแนะ

#### คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย

การใช้บริการอ้างอิง หมายถึง การถามคำถามโดยผู้ใช้ห้องสมุดที่โต๊ะบริการแนะนำข้อมูล และบริการช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในขณะที่ผู้ให้บริการกำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่

ข้อสนเทศ หมายถึง ข่าวดังกล่าวที่แท้จริง ข้อมูล เหตุการณ์ ตลอดจนความรู้ที่ได้มีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ในหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงาน ใส่ดทัศนวัสดุ เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับได้ทราบ และเพื่อส่งต่อหรือกระจายออกไปสู่ผู้ที่ต้องการใช้ (นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ 2526: 26 ; ประภาวดี สืบสนธิ์ 2524: 30 ; แม้นมาศ ชวลิต 2527: 17)

คำถามค้นคว้าและวิจัย (Specific search and research question) หมายถึง  
 คำถามที่ผู้ใช้ต้องการให้ผู้ให้บริการช่วยเหลือ ในการค้นหา  
 ข้อเสนอแนะเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยละเอียด ผู้ให้บริการช่วยค้นหา  
 ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องการโดยการค้นหาคำตอบจากสิ่งพิมพ์หรือ  
 วัสดุให้ หรืออาจให้คำตอบในรูปแบบของรายการบรรณานุกรม

คำถามที่หาคำตอบได้ทันที หมายถึง คำถามที่ผู้ให้บริการสามารถตอบได้ทันทีจากความรู้  
 ของตนเอง โดยไม่ต้องอ้างอิงคำตอบจากสิ่งพิมพ์หรือวัสดุประเภทใด  
 ในการวิจัยนี้หมายถึง คำถามแนะแนวทาง และคำถามการสอน  
 การใช้ห้องสมุด

คำถามการสอนการใช้ห้องสมุด (Instructional question) หมายถึง  
 คำถามที่ผู้ใช้ต้องการคำตอบในลักษณะของการสอนการใช้ห้องสมุด  
 ผู้ให้บริการสามารถตอบได้ทันที โดยอธิบายสั้น ๆ ถึงวิธีการใช้  
 ทรัพยากรห้องสมุด และสอนการใช้ห้องสมุดโดยทั่วไป

คำถามแนะแนวทาง (Directional question) (พินทพรหม ประเสริฐวงศ์  
 เรพเพอร์ 2519: 36) หมายถึง คำถามที่ผู้ถามทราบว่าตนเอง  
 ต้องการอะไร เพียงแต่ต้องการการชี้แนะหรือคำตอบสั้น ๆ จาก  
 ผู้ให้บริการโดยไม่ต้องค้นคว้าจากแหล่งข้อเสนอแนะใด ๆ ผู้ให้  
 บริการสามารถตอบได้ทันทีจากความรู้ของตนเองเกี่ยวกับการ  
 ดำเนินงานภายในห้องสมุด โดยไม่ต้องใช้ความรู้ทางบรรณานุกรม  
 ในการตอบ ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับแหล่งที่อยู่ (location)  
 คำถามเกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไปของห้องสมุด

คำถามอ้างอิงอย่างง่าย (Ready reference question) หมายถึง คำถามที่  
 ผู้ถามต้องการคำตอบที่เป็นข้อเท็จจริงสั้น ๆ (facts) โดยการ  
 อ้างอิงจากแหล่งข้อเสนอแนะเพียง 1 หรือ 2 รายการ ก็ค้นหาคำตอบ  
 ได้

บริการอ้างอิง	หมายถึง บริการของห้องสมุดที่ให้ความช่วยเหลือเป็นรายบุคคล แก่ผู้ใช้ห้องสมุดในการติดตามค้นหาข้อสนเทศที่ต้องการ ( American Library Association 1983: 118) ซึ่งตามความหมายนี้ ตรงกับงานบริการแนะนำข้อมูล และบริการช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ใช้	หมายถึง ผู้ใช้ห้องสมุดที่ถามคำถามต่อผู้ใช้บริการอ้างอิง เพื่อขอความช่วยเหลือในการค้นหาข้อสนเทศ ตลอดจนขอทราบข้อมูลต่าง ๆ ของห้องสมุด
วิถีทางของคำถาม	หมายถึง ทางที่บริการอ้างอิงได้รับคำถาม หรือวิธีการใช้บริการอ้างอิงของผู้ใช้
ห้องสมุด	หมายถึง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
แหล่งข้อสนเทศ	หมายถึง หนังสือ เอกสาร สิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ ตลอดจนสถานที่ที่รวบรวมและเผยแพร่ข้อสนเทศ เช่น ห้องสมุด ศูนย์เอกสาร หรือหน่วยงานอื่น ๆ รวมไปถึงบุคคล และการพบปะสนทนากัน (Katz 1974: 1: 12-13)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงสภาพการให้บริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบถึงสภาพการให้บริการอ้างอิงของผู้ใช้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาและจัดเตรียมสิ่งพิมพ์และวัสดุของห้องสมุดให้สามารถอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ อันจะเป็นแนวทางในการสอนการใช้ห้องสมุด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการอ้างอิงและคำถามที่งานบริการอ้างอิงได้รับในท้องสมุดต่าง ๆ ผู้วิจัยได้แบ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. งานวิจัยที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการอ้างอิง
2. งานวิจัยที่เกี่ยวกับบริการอ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
3. งานวิจัยที่เกี่ยวกับบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### งานวิจัยที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการอ้างอิง

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการอ้างอิง ปรากฏว่ามีการศึกษาเฉพาะในห้องสมุดต่างประเทศเท่านั้น สำหรับในประเทศไทยนั้นยังไม่มีห้องสมุดแห่งใดทำการวิจัยไว้มาก่อน ดังนั้นงานวิจัยที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้จึง เป็นงานวิจัยของต่างประเทศทั้งสิ้น

ในด้านประเภทของคำถามที่งานบริการอ้างอิงของห้องสมุดต่าง ๆ ได้รับ พบว่าคำถามส่วนใหญ่ที่ห้องสมุดได้รับ คือ ประมาณร้อยละ 50-80 เป็นคำถามแนะแนวทาง หรือคำถามเกี่ยวกับเรื่องทั่วไปของห้องสมุด ซึ่งสามารถตอบได้ทันทีจากความรู้ของผู้ตอบ ดังที่ปรากฏในงานวิจัยของ St.Clair และ Aluri (1977: 149-153) และ Wilkinson และ Miller (1978: 293-301) ดังนี้

St.Clair และ Aluri ได้วิเคราะห์คำถามที่บริการอ้างอิง ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Nebraska แห่ง Omaha ได้รับ โดยผู้วิจัยได้แบ่งประเภทคำถามเป็น 4 ประเภท ตามระดับของความรู้ความชำนาญทางวิชาชีพที่บรรณารักษ์ต้องใช้ในการตอบคำถาม ผลการวิจัยพบว่า จากคำถามทั้งหมดที่ได้รับ 5,588 คำถาม เป็นคำถามแนะแนวทาง



(Directional question) ร้อยละ 44.1 คำถามการสอนการใช้ห้องสมุด  
 (Instructional question) ร้อยละ 18 คำถามอ้างอิง (Reference question)  
 ร้อยละ 32 และคำถามที่ต้องมีการค้นคว้าเพิ่มเติม (Extended reference question)  
 ร้อยละ 5.9 ผลจากการศึกษาเมื่อกระจายคำถามเป็นประเภทย่อย ๆ สรุปได้ว่า มีคำถาม  
 ประมาณร้อยละ 80 ที่สามารถตอบได้โดยง่าย และมีกระบวนการค้นหาข้อสนเทศที่ไม่ซับซ้อนมากนัก

ผลการวิจัยของ St.Clair และ Aluri สอดคล้องกับการวิจัยของ  
 Wilkinson และ Miller ซึ่งได้วิเคราะห์คำถามจำนวน 5,761 คำถาม ของห้องสมุด  
 สาขาวิศวกรรมศาสตร์ คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย Waterloo  
 คำถามเหล่านี้แบ่งประเภทตามขบวนการค้นเป็นขั้นตอนที่บรรณารักษ์ใช้ในการตอบคำถามแต่ละคำถาม  
 ผลการศึกษาพบว่า คำถามที่บรรณารักษ์ใช้ 1 ขั้นตอน ในการตอบคำถามมีร้อยละ 31 ซึ่ง  
 คำถามประเภทนี้เกือบทั้งหมดเป็นคำถามที่ถามเกี่ยวกับแหล่งที่อยู่ คำถามที่บรรณารักษ์ใช้ 2  
 ขั้นตอน มีร้อยละ 47 และคำถามที่ต้องใช้มากกว่า 2 ขั้นตอน มีเพียงร้อยละ 22 เท่านั้น

จากงานวิจัยทั้งสองนี้ ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะที่ตรงกัน กล่าวคือ ควรให้  
 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดหรือบุคลากรซึ่งไม่มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ แต่ได้รับการฝึกอบรมใน  
 การให้บริการอ้างอิง ช่วยปฏิบัติงานตอบคำถามในระดับที่ไม่ต้องใช้ความรู้และทักษะทางวิชาชีพ  
 อย่างมาก ซึ่งข้อเสนอแนะนี้มีงานวิจัยที่ได้ทดลองให้นักศึกษาช่วยงานห้องสมุด เป็นผู้ตอบคำถาม  
 ง่าย ๆ แทนบรรณารักษ์ แล้วศึกษาถึงผลของการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ ได้แก่ งานวิจัย  
 ของ Heinlen (1976: 323-325) ซึ่งได้ศึกษาคำถามที่บริการอ้างอิง ห้องสมุดมหาวิทยาลัย  
 แห่งรัฐ California ที่ Fresno ได้รับจำนวน 896 คำถาม พบว่า คำถามร้อยละ  
 70 เป็นคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายในของห้องสมุด คำถามร้อยละ 11 เป็นคำถามที่  
 ต้องการข้อเท็จจริงที่ไม่ใช่เรื่องภายในห้องสมุด และคำถามร้อยละ 19 เป็นคำถามวิจัย  
 ซึ่งต้องค้นคว้าจากแหล่งข้อสนเทศจำนวนมาก และผลของการค้นหาคำตอบ ปรากฏว่า คำถาม  
 ร้อยละ 89 สามารถค้นหาคำตอบได้ และไม่อาจค้นหาคำตอบได้ร้อยละ 5 ส่วนคำถามที่เหลือ  
 อีกร้อยละ 6 ไม่สามารถจะพิจารณาผลของการตอบได้ ผู้วิจัยซึ่งเป็นหัวหน้าแผนกบริการอ้างอิง

ได้นำผลการวิจัยนี้ไปปรับปรุงบริการ เพื่อหาทางลดจำนวนคำถามที่เป็นการช่วยเหลือง่าย ๆ โดยการคัดเลือกและฝึกอบรมนักศึกษาช่วยงานห้องสมุดให้เป็นผู้ตอบคำถามง่าย ๆ ที่โต๊ะบริการอ้างอิงแทนที่บรรณารักษ์ แล้วย้ายบรรณารักษ์ไปอยู่อีกโต๊ะหนึ่งที่อยู่ใกล้ ๆ กัน นักศึกษาช่วยงานห้องสมุดจะเป็นผู้ตอบคำถามทางโทรศัพท์ การชี้แหล่งต่าง ๆ และการตอบคำถามอ้างอิงอย่างง่าย ส่วนคำถามที่ยากและซับซ้อนจะส่งให้กับบรรณารักษ์เป็นผู้ตอบ ผลจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ ปรากฏว่า จำนวนคำถามวิจัยเพิ่มขึ้นประมาณ 2 เท่า และคำถามที่สามารถตอบได้เพิ่มขึ้นประมาณ  $\frac{1}{3}$

Kok และ Pierce (1982: 181-187) ได้สำรวจถึงระดับการให้บริการอ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัย Virginia Tech ซึ่งจากการวิเคราะห์คำถาม 14,026 คำถาม พบว่า คำถามส่วนใหญ่จะเป็นคำถามเกี่ยวกับแหล่งที่อยู่ของบุคลากรหรือวัสดุสิ่งพิมพ์ มากกว่าคำถามที่เกี่ยวกับการค้นทางบรรณานุกรม กล่าวคือ คำถามร้อยละ 45.5 เป็นคำถามเกี่ยวกับแหล่งที่อยู่ ร้อยละ 24.1 เป็นคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด ร้อยละ 20.5 เป็นคำถามอ้างอิง และร้อยละ 9.9 เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้เครื่องจักรกล การขออนุญาตยืมวัสดุที่ไม่ให้ยืมออก และการแนะนำแหล่งข้อมูล ในประเภทคำถามที่เกี่ยวกับสถานที่ พบว่าที่อยู่ของสิ่งพิมพ์เป็นคำถามที่ผู้ใช้ถามมากที่สุด คือ ร้อยละ 54.9 ส่วนประเภทคำถามการสอนการใช้ห้องสมุดพบว่า คำถามส่วนใหญ่ร้อยละ 48.8 เป็นคำถามเกี่ยวกับวิธีใช้เครื่องมือทางบรรณานุกรม และที่ถามมากรองลงมาคือ วิธีการค้นทวารสารในห้องสมุดซึ่งมีถึงร้อยละ 33.3 ของจำนวนคำถามในประเภทนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะให้หาทางลดจำนวนคำถามที่ง่าย ๆ ซึ่งมีประมาณร้อยละ 80 เช่น การจัดทำเครื่องหมายและแผนที่เพื่อช่วยตอบคำถามเกี่ยวกับแหล่งที่อยู่ การร่วมมือกันของบรรณารักษ์และอาจารย์ผู้สอน เพื่อลดจำนวนคำถามที่ถามเกี่ยวกับการสอนการใช้ห้องสมุด เป็นต้น

งานวิจัยที่ได้พยายามหาทางลดจำนวนคำถามที่เป็นการช่วยเหลือง่าย ๆ โดยการเปลี่ยนแปลงสภาพบางอย่างของห้องสมุด แล้วศึกษาถึงผลการเปลี่ยนแปลงของจำนวนคำถาม ได้แก่ งานวิจัยของ Seng (1978: 21-28) ได้วิเคราะห์คำถาม 18,738 คำถามของบริการอ้างอิงห้องสมุด เศรษฐศาสตร์บริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นห้องสมุดสาขาของมหาวิทยาลัย Texas แห่ง Austin เพื่อวัดผลการเปลี่ยนแปลงของคำถามในช่วงระยะเวลา 3 ปี (ค.ศ. 1973-1975) ผู้วิจัยต้องการทราบว่าเมื่อห้องสมุดได้มีการเปลี่ยนแปลงสภาพบางอย่าง เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร นโยบายของห้องสมุด หรือระเบียบการต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการถามคำถามที่บริการอ้างอิงหรือไม่ ผลจากการศึกษาปรากฏว่า การเปลี่ยนแปลงสภาพห้องสมุดมีผลต่อคำถามที่ผู้ใช้ถาม เช่น การก่อสร้างปีกห้องสมุดไปสู่อาคารมัณฑิตวิทยาลัยธุรกิจ ทำให้คำถามเกี่ยวกับแหล่งที่อยู่ของอาคารสถานที่และบุคคลเพิ่มขึ้นมากทุกปี เพราะห้องทำงาน และห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ได้ย้ายไปอยู่ที่ใหม่ ส่วนคำถามเกี่ยวกับแหล่งที่อยู่ของหนังสือซึ่งทราบเลขเรียกหนังสือ ชื่อ เรื่อง และหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ มีจำนวนลดลงอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้เป็นผลจากการปรับปรุงแผ่นป้ายบอกชั้นหนังสือระบบคิวอี้ และระบบรัฐสภาอเมริกัน ทำให้นักศึกษามองเห็นชั้นหนังสือได้ง่าย และค้นหาเองได้อย่างอิสระ

สำหรับผู้ใช้บริการอ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้นพบว่า นักศึกษาจะเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด ดังเช่นที่ปรากฏในการวิจัยของ Marsterson (1980: 115-136) ซึ่งวิเคราะห์คำถามจำนวน 2,723 คำถาม ที่ได้รับจากหน่วยบริการอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา และหน่วยบริการอ้างอิงทั่วไป ของงานบริการอ้างอิงห้องสมุด Newcastle Upon Tyne Polytechnic พบว่าคำถามร้อยละ 71.8 เป็นคำถามที่ถามโดยนักศึกษา คำถามร้อยละ 15 เป็นคำถามของบุคลากรของหน่วยงาน คำถามร้อยละ 8.3 เป็นคำถามของบรรณารักษ์ และคำถามร้อยละ 4.9 เป็นคำถามของบุคคลภายนอก

Balay และ Andrew (1975: 9-26) ซึ่งศึกษาถึงผู้ใช้บริการอ้างอิงของห้องสมุด Sterling Memorial ซึ่งเป็นห้องสมุดการวิจัยของมหาวิทยาลัย Yale ผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการวิจัยของ Marsterson โดยพบว่านักศึกษาเป็นผู้ใช้บริการมากที่สุด กล่าวคือ จากคำถาม 5,096 คำถามที่ได้รับ คำถามร้อยละ 35.5 เป็นคำถามของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คำถามร้อยละ 24 เป็นคำถามของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษา

คำถามร้อยละ 7.1 เป็นคำถามของอาจารย์ คำถามร้อยละ 9.3 เป็นคำถามของบุคลากรของห้องสมุดและมหาวิทยาลัย คำถามร้อยละ 14.0 เป็นคำถามของบุคคลภายนอก และผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ ร้อยละ 1.9 และจากการศึกษาปัญหาของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม จากคำถามที่ถามพบว่า นักศึกษาปริญญาตรีมีปัญหาการใช้ห้องสมุด และต้องการความช่วยเหลือในการค้นหาข้อสนเทศโดยการใช้อัตรารายการ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์ การยืมระหว่างห้องสมุด และหนังสือที่กำลังอยู่ในกระบวนการจัดซื้อ สำหรับอาจารย์นั้นคำถามที่ถามมากคือ คำถามเกี่ยวกับรายการข้อสนเทศต่าง ๆ และหนังสือที่กำลังอยู่ในกระบวนการจัดซื้อ สำหรับวิถีทางของคำถามที่ได้รับจากผู้ใช้นั้นพบว่า คำถามส่วนมาก เป็นคำถามที่ผู้ใช้มาถามด้วยตนเองที่ห้องสมุด คือ ประมาณร้อยละ 84 และคำถามประมาณร้อยละ 15.5 เป็นคำถามที่ได้รับทางโทรศัพท์

นอกจากมีการศึกษาการใช้บริการอ้างอิงของกลุ่มผู้ใช้โดยทั่วไปแล้ว ยังมีการศึกษากลุ่มผู้ใช้แยกเฉพาะกลุ่ม เช่น Ugonna (1977: 305-324) ได้ทำการศึกษาผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มอาจารย์ของมหาวิทยาลัย Lagos โดยวิเคราะห์คำถามที่อาจารย์ถามจำนวน 375 คำถาม ผลจากการศึกษาพบว่า คำถามร้อยละ 47 เป็นคำถามแนะแนวทาง คำถามร้อยละ 35 เป็นคำถามอ้างอิงอย่างง่าย และคำถามร้อยละ 18 เป็นคำถามค้นคว้า นอกจากนี้ Ugonna ยังได้ศึกษาถึงขอบเขตวิชาของคำถามที่อาจารย์ถาม โดยจัดกลุ่มคำถามเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชา คือ สังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมนุษยศาสตร์ ผลของการวิเคราะห์คำถามพบว่า คำถามทางด้านสังคมศาสตร์มีมากที่สุดคือร้อยละ 52 รองลงมาเป็นคำถามทางด้านมนุษยศาสตร์ร้อยละ 25 ส่วนคำถามทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 23

ในการศึกษาถึงขอบเขตวิชาของคำถามนั้น นอกจากจะแบ่งขอบเขตวิชาของคำถามออกเป็น 3 กลุ่ม ดังเช่นงานวิจัยของ Ugonna แล้ว ในงานวิจัยของ Brown (1985: 290-303) ยังได้แบ่งขอบเขตวิชาของคำถามเป็น 10 กลุ่ม ตามระบบทศนิยมของ Dewey และผลการศึกษาปรากฏว่า คำถาม 648 คำถาม ที่ห้องสมุดประชาชน Chattanooga แห่งรัฐ Tennessee ได้รับนั้น เป็นคำถามทางด้านเทคโนโลยีมากกว่าหมวดวิชาอื่น ๆ คือ

ร้อยละ 25.1 รองลงมาคือ คำถามทางด้านสังคมศาสตร์ร้อยละ 23.3 คำถามทางด้าน  
 ศาสนามีน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 0.9 ส่วนคำถามทางด้านปรัชญาไม่มีผู้ถามเลย

สำหรับในด้านสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบนั้น จากผลการวิจัยของห้องสมุด  
 หลาย ๆ แห่ง พบว่า คำถามส่วนใหญ่ใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุเพียง 1 รายการในการค้นหาคำตอบ  
 และประเภทของสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ตอบคำถามมากกว่าประเภทอื่น ๆ คือ หนังสืออ้างอิง  
 ทั้งนี้ปรากฏในงานวิจัยของ Goldhor (1960: 319-322) ซึ่งได้วิเคราะห์คำถาม 100  
 คำถาม จากการสุ่มตัวอย่าง คำถามที่ฝ่ายบริการอ้างอิงของห้องสมุดประชาชน Evansville  
 แห่งรัฐ Indiana ผลการวิเคราะห์พบว่า คำถามร้อยละ 50 ใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุเพียง 1  
 รายการ คำถามที่ใช้มากกว่า 5 รายการ มีเพียงร้อยละ 3 เท่านั้น และจากจำนวนสิ่งพิมพ์  
 และวัสดุที่ใช้ตอบคำถามทั้งหมด 209 รายการ ร้อยละ 70 เป็นสิ่งพิมพ์และวัสดุที่อยู่ในห้อง  
 บริการอ้างอิง อีกร้อยละ 30 ค้นจากห้องอื่น ๆ นอกห้องบริการอ้างอิง สำหรับประเภทของ  
 สิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบพบว่าเป็นหนังสืออ้างอิงมากที่สุดคือร้อยละ 51 หนังสือที่ยืม  
 ออกได้ร้อยละ 20 วารสารร้อยละ 11 ทำเนียบนามร้อยละ 6 และอื่น ๆ ร้อยละ 12

ผลการวิจัยของ Goldhor มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Weech และ  
 Goldhor (1984: 21-42) ซึ่งได้วิเคราะห์คำถาม 463 คำถามของห้องสมุดประชาชน  
 5 แห่ง ในรัฐ Illinois ผลปรากฏว่า มีคำถามร้อยละ 54 ใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุเพียง 1  
 รายการ คำถามร้อยละ 23 ใช้ 2 รายการ คำถามร้อยละ 10 ใช้ 3 รายการ และ  
 คำถามร้อยละ 13 ใช้ 4 รายการ หรือมากกว่า 4 รายการ ประเภทของสิ่งพิมพ์และวัสดุ  
 ที่ใช้ค้นหาคำตอบซึ่งมีทั้งหมด 523 รายการ เป็นหนังสืออ้างอิงมากที่สุดคือร้อยละ 48  
 รองลงมาคือ รายการบัตรของห้องสมุด (Library catalog) ร้อยละ 20 จุลสารใช้  
 น้อยที่สุดคือ ร้อยละ 6

นอกจากนี้ Balay และ Andrew (1975: 9-26) ได้ศึกษาถึงแหล่งค้นหา  
 คำตอบ (Search location) ของคำถามแต่ละประเภท ผลจากการศึกษาพบว่า ในการ  
 ตอบคำถาม 5,096 คำถามนั้น ต้องค้นหาคำตอบจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ 5,985 ครั้ง  
 ร้อยละ 33.3 ของการค้นหา ไม่ต้องค้นหาคำตอบจากที่ใด คำถามในเรื่องทั่วไปและคำถามแนะแนว  
 ทาง สามารถตอบได้โดยไม่ต้องค้นจากแหล่งความรู้ใด และค้นจากสิ่งพิมพ์และวัสดุที่โต๊ะบริการ-

อ้างอิง และร้อยละ 16 ของคำถาม เกี่ยวกับบัตรรายการต้องใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุที่นอกเหนือจากบัตรรายการ ส่วนคำถามที่เกี่ยวกับการค้นหาบรรณานุกรมต้องค้นหาคำตอบจากสิ่งพิมพ์และวัสดุหลายประเภทและจำนวนมาก สำหรับคำถามที่ต้องการข้อมูลสั้น ๆ นั้น มักจะใช้หนังสืออ้างอิงสำหรับตอบปัญหาสั้น ๆ (Ready reference book)

โดยสรุป จากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์คำถามและคำตอบของบริการอ้างอิง ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นแนวโน้มของคำถามที่ห้องสมุดได้รับ ดังนี้ คือ คำถามส่วนใหญ่ที่ห้องสมุดได้รับจะเป็นคำถามที่ต้องการแนะแนวทางหรือคำถามในเรื่องทั่ว ๆ ไป เกี่ยวกับห้องสมุด ซึ่งบรรณารักษ์สามารถตอบได้ทันที สำหรับผู้ใช้บริการอ้างอิงในห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษา และคำถามที่ได้รับในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะได้รับจากการที่ผู้ใช้มาถามด้วยตนเองมากกว่าวิธีอื่น ๆ ในการจัดกลุ่มคำถามตามขอบเขตวิชานิยมจัดตามระบบการจัดหมู่หนังสือของ Dewey 10 หมวดใหญ่ และการจัดกลุ่มคำถามเป็น 3 สาขาวิชาใหญ่ ๆ คือ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสังคมศาสตร์ ในด้านสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบพบว่าส่วนใหญ่ใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุเพียง 1 รายการ และใช้หนังสืออ้างอิงมากกว่าสิ่งพิมพ์และวัสดุประเภทอื่น นอกจากนี้ยังพบว่าห้องสมุดส่วนมากจะค้นหาคำตอบได้ประมาณร้อยละ 90

#### งานวิจัยที่เกี่ยวกับบริการอ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

จากการสำรวจงานวิจัยเกี่ยวกับบริการอ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย พบว่า การวิจัยในด้านบริการอ้างอิงยังไม่กว้างขวางมากนัก โดยเป็นการวิจัยที่เกี่ยวกับการดำเนินงานบริการอ้างอิง ประสิทธิภาพของการให้บริการอ้างอิงของบรรณารักษ์ ความต้องการในการใช้บริการอ้างอิงและความตระหนักในเรื่องบริการอ้างอิงของผู้ใช้ ซึ่งผลของการวิจัยมีดังต่อไปนี้

ธิดา ไพธิพุกณะ (2515) ได้ศึกษาถึงสภาพและปัญหาของบรรณารักษ์บริการอ้างอิงในด้านการดำเนินงานบริการอ้างอิง ตลอดจนปัญหาและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาผู้ใช้บริการอ้างอิง และเพื่อค้นหาวิธีแก้ปัญหาดังกล่าว ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องนี้ ผลการวิจัยพบว่า ประเภทของบริการอ้างอิงที่จัดทำในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย บริการตอบคำถามในห้องสมุด ตอบคำถามทางโทรศัพท์ ตอบคำถามทางไปรษณีย์ ช่วยการค้นคว้า รวบรวมบรรณานุกรม

สอนวิธีใช้ห้องสมุด เป็นต้น ปัญหาในการดำเนินงานบริการอ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องสถานที่คับแคบและไม่สะดวก หนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงยังมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนน้อยเกินไป และปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจวิธีการใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาในการบริการอ้างอิงเพิ่มขึ้น จัดหาหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงเพิ่มขึ้น และเพิ่มจำนวนที่นั่งสำหรับค้นคว้า

ต่อมา วรรณิการ์ สุธรรมเมธา (2524) ได้ศึกษาถึงการให้บริการ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ต่องานบริการอ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลปรากฏว่า ในด้านการให้บริการ อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ค้นหาสิ่งพิมพ์โดยอาศัยเครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด อาจารย์และนักศึกษาน้อยกว่าครึ่งคือ ร้อยละ 42.86 และ 45.45 ที่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์โดยตรง ส่วนวิธีการใช้บริการนั้น ทั้งอาจารย์และนักศึกษามากกว่าครึ่งจะใช้บริการด้วยตนเอง บริการที่ทั้ง 2 กลุ่ม ใช้น้อยครั้งที่สุด คือ บริการแนะนำหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจ ในด้านปัญหาการให้บริการนั้นพบว่าคล้ายคลึงกับผลการวิจัยของธิดา โพธิ์ทุกขณะ กล่าวคือ มีปัญหาที่นั่งสำหรับค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิงไม่เพียงพอ หนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาเฉพาะมีน้อย อุปกรณ์ให้ความสะดวกในการค้นคว้ามิน้อย ช่วงเวลาที่เปิดบริการน้อยเกินไป ในด้านความต้องการนั้นผู้ใช้ต้องการให้จัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น จัดหาหนังสือภาษาไทยเพิ่มขึ้น และจัดบริการค้นหาเอกสารเพื่อศึกษาและวิจัย เป็นต้น

ดวงพร กระแสเสียง (2527) ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการอ้างอิงของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง จำนวน 24 คน และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการอ้างอิงของบรรณารักษ์ที่มีวุฒิและประสบการณ์แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการอ้างอิงของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพการให้บริการอ้างอิงของบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรีกับบรรณารักษ์ที่มีวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรีไม่แตกต่างกัน และประสิทธิภาพการให้บริการอ้างอิงของบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์แตกต่างกันก็ไม่แตกต่างกัน เช่นกัน

ทิพวรรณ กาลกฤษณ์ (2528) ศึกษาความตระหนักของอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในเรื่องบริการอ้างอิงของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ การใช้และจุดประสงค์ในการใช้บริการอ้างอิงของอาจารย์ ตลอดจนทัศนคติ ความต้องการและความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อบริการอ้างอิง ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่คือร้อยละ 77.6 ใช้บริการอ้างอิงนาน ๆ ครั้ง โดยมีจุดประสงค์ที่สำคัญเพื่อค้นหาข้อสนเทศประกอบการสอน เมื่ออาจารย์ประสบปัญหาการใช้ห้องสมุด อาจารย์ส่วนใหญ่จะขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการอ้างอิง รองลงมาคือ การอ่านป้ายคำแนะนำและคู่มือการใช้ห้องสมุด สำหรับสาเหตุที่อาจารย์บางคนไม่ขอคำแนะนำจากบริการอ้างอิง เพราะอาจารย์เห็นว่าขอบเขตแหล่งข้อสนเทศของบริการอ้างอิงยังมีจำกัด และไม่ลึกซึ้งเพียงพอที่จะแก้ปัญหาและอาจารย์รู้สึกเกรงใจบรรณารักษ์ หรือบรรณารักษ์มีท่าทีที่ไม่เป็นมิตร ตามลำดับ จากการศึกษาถึงความตระหนักถึงบริการอ้างอิงของอาจารย์พบว่า มีบริการอ้างอิง 7 บริการ ที่มีจำนวนผู้ตระหนักถึงปานกลาง เช่น บริการตอบคำถามที่ได้บริการ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม การทำรายงาน และวิทยานิพนธ์ เป็นต้น ส่วนบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์มีอาจารย์ตระหนักถึงบริการนี้เป็นจำนวนน้อย

จากงานวิจัยที่เกี่ยวกับบริการอ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า มีการศึกษาถึงบริการอ้างอิงในด้านการให้บริการและการใช้บริการอ้างอิงของผู้ใช้ ในด้านการให้บริการอ้างอิง เป็นการศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาในการดำเนินงานและประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในการให้บริการอ้างอิง ส่วนในด้านการใช้บริการอ้างอิงของผู้ใช้ เป็นการศึกษาถึงลักษณะการใช้บริการ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ และความตระหนักของผู้ใช้ที่เกี่ยวกับบริการอ้างอิงของห้องสมุดที่เป็นสถาบันของผู้ใช้ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีงานวิจัยที่เกี่ยวกับบริการอ้างอิงในด้านต่าง ๆ ดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่ปรากฏว่ายังไม่มีผู้วิจัยคนใดได้ศึกษาถึงบริการอ้างอิงโดยการวิเคราะห์จากคำถามที่ห้องสมุดได้รับอยู่เป็นประจำ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นสภาพของการให้บริการและการใช้บริการอ้างอิงได้ชัดเจนยิ่งขึ้น อันจะเป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการอ้างอิงของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



งานวิจัยที่เกี่ยวกับบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ พบว่า มีการศึกษาถึงความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ การสำรวจข้อมูลผู้เข้ารับบริการของสำนักหอสมุด และพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดในการศึกษา ทาความรู้ด้วยตนเองของนักศึกษามหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ซึ่งปรากฏผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ทัศนีย์ ขวัญสุวรรณ (2521) ได้ศึกษาถึงความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด ของอาจารย์มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ในการเข้าใช้ห้องสมุดนั้น อาจารย์นิยม ใช้ห้องสมุดคณะมากกว่าหอสมุดกลาง จุดประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดคือ เพื่อยืมและคืนหนังสือ อาจารย์จำนวนมากไม่เคยใช้บริการหลายประเภทของหอสมุดกลางและไม่ทราบว่ามีการ เหล่านี้ในห้องสมุดด้วย เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ บริการที่ อาจารย์ต้องการให้จัดเพิ่มขึ้น ได้แก่ บริการจัดทำรายชื่อนี้หนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ บริการ หมุนเวียนวารสาร การจัดทำคู่มือแนะนำวิธีใช้หนังสือ สิ่งพิมพ์ที่มีวิธีใช้ยุ่งยาก และการถ่ายสำเนา สารบัญเอกสารใหม่

ต่อมาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ (2526) ได้ศึกษาข้อมูลผู้เข้ารับบริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาเป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนา ทรัพยากร และจัดบริการให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป ผลการวิจัย ปรากฏว่า ช่วงเวลาที่มีผู้เข้ารับบริการหนาแน่นในแต่ละวันอยู่ระหว่างเวลา 10.00 - 15.00 น. เป็นประจำ และจากการศึกษาการใช้บริการของนักศึกษาปริญญาตรีพบว่า นักศึกษาร้อยละ 50 เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าเอกสารในการทำรายงาน และอีกจำนวนหนึ่งใช้เพื่อทบทวนบทเรียน ทำการบ้าน วิธีการที่นักศึกษาใช้เป็นประจำในการค้นหาสิ่งพิมพ์ของสำนักหอสมุด พบว่า นักศึกษาร้อยละ 32.55 ใช้บัตรรายการ รองลงมา ร้อยละ 28.52 และ 20.47 ใช้การดู จากชั้นสิ่งพิมพ์ และให้เพื่อนช่วยหาให้ ส่วนที่เหลือใช้การถามจากบรรณารักษ์คือ เจ้าหน้าที่ ห้องสมุด ในด้านการขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์นั้น นักศึกษาร้อยละ 61.48 ที่ถาม คำถามทั่ว ๆ ไป เคยถามเกี่ยวกับระเบียบการใช้ห้องสมุดทั่ว ๆ ไป สำหรับคำถามทางด้าน วิชาการนั้น นักศึกษาร้อยละ 52.03 เคยขอให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหาหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ

และร้อยละ 38.01 เคยขอให้บรรณารักษ์แนะนำการใช้บัตรรายการ วารสาร และหนังสือบางเล่ม และการใช้โสตทัศนวัสดุ ส่วนที่เหลือถามเกี่ยวกับการรวบรวมบรรณานุกรมและอื่น ๆ สำหรับสาเหตุที่นักศึกษาไม่ขอให้บรรณารักษ์ช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาการใช้ห้องสมุดเพราะนักศึกษาร้อยละ 19 คิดว่าผู้ให้บริการมีงานยุ่งมากจนไม่暇เข้าไปถาม อีกร้อยละ 15.83 ไม่กล้าถาม และนักศึกษาระยะร้อยละ 7.12 คิดว่าผู้ให้บริการไม่เต็มใจตอบคำถาม และนักศึกษาร้อยละ 5.28 ไม่คิดว่าเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ที่จะให้บริการเหล่านี้

นอกจากนี้ อุมพร วงศ์บุรณาวาทย์ (2528: 5-11) ได้ศึกษาถึงอุปสรรคและปัจจัยที่มีผลต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนักศึกษามหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ซึ่งวัตถุประสงค์ส่วนหนึ่งของการศึกษา คือ การศึกษาพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด ในการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 82.2 ใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองค่อนข้างน้อย ในด้านความพร้อมของแหล่งค้นคว้าภายในมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ นักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 70 พอใจความพร้อมและความสมบูรณ์ของหนังสือที่มีอยู่แล้วในสำนักหอสมุด และห้องสมุดคณะต่าง ๆ และในด้านการให้บริการของสำนักหอสมุดพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจการบริการโดยส่วนรวมของสำนักหอสมุด

โดยสรุป งานวิจัยที่เกี่ยวกับบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ มีเพียงงานวิจัยในด้านการให้บริการเท่านั้น โดยศึกษาถึงบริการของสำนักหอสมุดในลักษณะรวม ๆ สำหรับการศึกษาดังกล่าวการให้บริการเฉพาะอย่าง ยังไม่ปรากฏว่ามีการวิจัยมาก่อน