



บทที่ 1

บทนำ

## ความเป็นมาของปัญหา

เทคโนโลยีด้านการถ่ายภาพย่อส่วนเข้ามามีบทบาทอย่างมากในด้าน การพิมพ์ การจัดเก็บ รวมทั้งการเผยแพร่ความรู้และสารนิเทศ ดังเช่นในปี ค.ศ. 1853 Rosling ได้ทดลองถ่ายภาพเพื่อทำสำเนาย่อส่วนต้นฉบับหนังสือพิมพ์ ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมาก ต่อการจัดการสารนิเทศ (Lewis 1970: 260) การทดลองครั้งนี้ยังมีส่วนสำคัญที่ทำให้ การศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เนื่องจากทำให้ผู้ที่อยู่ในวงการศึกษามี โอกาสใช้เอกสารสิ่งพิมพ์ที่หายาก ที่หุยกพิมพ์ หรือที่เลิกจัดทำไปแล้ว และเป็นแนวทางให้ ห้องสมุดหลายแห่งได้พัฒนาการจัดหาทรัพยากรของตน ในประเทศสหรัฐอเมริกาช่วงทศวรรษ 1930 ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นของการผลิตวัสดุย่อส่วนที่เกี่ยวข้องกับวงการห้องสมุดนั้น ได้มีผู้นำ วิธีถ่ายภาพย่อส่วนมาใช้เพื่อช่วยในการสงวนรักษาวัสดุหรือทรัพยากรของห้องสมุด มีห้องสมุด เพื่อการวิจัยหลายแห่ง เริ่มทำการสะสมไมโครฟิล์มของต้นฉบับตัวเขียน และเอกสาร จดหมายเหตูที่หายากและมีคุณค่า (Folcarelli, Tannenbaum and Ferragamo 1982: 5) ส่วนการนำวัสดุย่อส่วนไปใช้ในกิจกรรมอื่น ๆ ยังอยู่ในวงจำกัด

วัสดุย่อส่วนประเภทต่าง ๆ เช่น ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช และ ไมโครคาร์ด นอกจากจะใช้เพื่อสงวนรักษาเอกสารเก่าและมีคุณค่าของห้องสมุดแล้ว ยังช่วยให้ห้องสมุด ประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ ประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อเอกสารที่เป็นรูปเล่มซึ่งมีราคาแพง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเย็บเล่ม ในการแจกจ่ายหรือส่งสำเนา และในการยืม ระหว่างห้องสมุด อย่างไรก็ตาม ผลกระทบที่มีต่อการดำเนินงานห้องสมุดและต่อผู้ใช้นั้น ปรากฏว่ายังไม่ได้รับการพิจารณากันอย่างจริงจัง โดยเฉพาะผลกระทบต่อผู้ใช้นั้นมักก่อให้เกิด ปัญหาพื้นฐานที่สำคัญที่สุดคือผู้ใช้ไม่ยอมรับวัสดุย่อส่วน เนื่องจากความไม่สะดวกที่ข้องใช้อุปกรณ์

ช่วยในการอ่าน รวมทั้งคุณภาพของตัววัสดุย่อส่วนยังไม่ดีพอ ทั้งในด้านความคมชัดและความถูกต้องครบถ้วนของสารนิเทศที่บันทึกไว้ ดังนั้น ถึงแม้ว่าวัสดุย่อส่วนจะมีข้อดีหลายประการ แต่ผู้ใช้ก็ยังไม่เข้าใจและยังไม่ยอมรับคุณค่าของวัสดุย่อส่วน อย่างไรก็ตามห้องสมุดและสถาบันต่าง ๆ ที่รับผิดชอบในการจัดเก็บและเผยแพร่สารนิเทศ ก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงที่จะจัดหาวัสดุย่อส่วนมาใช้หรือให้บริการ เพราะสารนิเทศและความรู้ที่เผยแพร่อยู่ในปัจจุบัน บันทึกไว้ในรูปวัสดุย่อส่วนเป็นจำนวนมาก โดยนำมาใช้แทนการบันทึกลงบนกระดาษ ซึ่งนับวันจะหายากและมีราคาสูงขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับห้องสมุดเองประสบปัญหาการขาดแคลนเนื้อที่จัดเก็บสิ่งพิมพ์ วัสดุย่อส่วนจึงสามารถนำมาใช้แก้ปัญหาด้านนี้ได้เป็นอย่างดี

ในระยะกว่าทศวรรษที่ผ่านมา มีงานวิจัยหลายเรื่องที่ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับและไม่ยอมรับวัสดุย่อส่วนของผู้ใช้ ซึ่งผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อทั้งบรรณารักษ์ผู้บริหารห้องสมุดและผู้ผลิตวัสดุย่อส่วนทั้งหลาย เช่น งานวิจัยของ Lewis (1970) ซึ่งสำรวจทัศนคติของผู้ใช้ห้องสมุด Boulder Laboratories ต่อไมโครฟิชเอกสารการวิจัยที่ห้องสมุดแจกให้ผู้ใช้งานแทนเอกสารในรูปแบบเดิม ผลการสำรวจปรากฏว่า ผู้ใช้ยอมรับไมโครฟิชเฉพาะในกรณีที่น่ามาได้เพื่อวัตถุประสงค์ 3 ประการต่อไปนี้เท่านั้น คือ เพื่อสงวนรักษาสิ่งพิมพ์บางประเภท เพื่อเผยแพร่สารนิเทศที่ไม่มีการจัดทำในรูปแบบอื่น และเพื่อจัดเก็บสารนิเทศเก่า ซึ่งมีผู้ใช้อ้างอิงเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ส่วนการศึกษาทัศนคติของวิศวกรและนักวิทยาศาสตร์ที่ Libraries and Information Systems Center ของ Bell Telephone Laboratories โดย Christ (1972) นั้น พบว่า ผู้ใช้จะยอมรับหรือใช้ไมโครฟิชถ้าหากมีการวางแผนวิธีเผยแพร่อย่างรอบคอบตามที่ผู้ใช้ต้องการ Campbell (1971) ยังได้สรุปผลการวิจัยของ Wicker และ Wooster ไว้ว่า การที่ผู้ใช้ยอมรับวัสดุย่อส่วนเนื่องจากวัสดุย่อส่วนมีราคาถูกกว่าเอกสารที่เป็นรูปเล่ม ใช้เนื้อที่จัดเก็บน้อย ค้นหาได้ง่ายเพราะมีขนาดกระทัดรัดเท่ากันหมด ทำสำเนาได้ง่ายราคาถูก หรืออาจได้รับโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ สารนิเทศและเอกสารที่หายากบางรายการอาจหาได้ในรูปวัสดุย่อส่วน และสามารถส่งสำเนาของวัสดุย่อส่วนไปยังผู้ต้องการได้รวดเร็ว นอกจากนี้ ยังมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการเก็บรักษาเป็นเวลานาน ทั้งยังป้องกันไม่ให้ต้นฉบับที่เป็นเอกสารชำรุดจากการใช้งานมากเกินไป นอกจากนี้ Tannenbaum และ Sidhom (1976) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อบริการวัสดุย่อส่วน กับปัจจัยด้านสภาพ

แวดล้อม 5 ประการ ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อทัศนคติ ซึ่งได้แก่ ความสะดวกสบายของห้องอ่าน (เช่น แสงสว่าง ที่นั่งอ่าน) อุปกรณ์ที่จัดไว้ให้บริการ (เช่น เครื่องอ่านวัสดุย่อส่วน) ตัววัสดุย่อส่วน (ในแง่คุณภาพ) การจับบุคลากรเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้วัสดุย่อส่วน (เช่น การอธิบายวิธีใช้เครื่องอ่าน) และการเข้าถึงวัสดุย่อส่วน (เช่น การจัดทำคู่มือช่วยคนที่ละเอียดและครบถ้วน) ผลปรากฏว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่พอใจวัสดุย่อส่วนในระดับสูงมาก ถ้ามีการจัดสภาพแวดล้อมทั้ง 5 ประการได้อย่างเหมาะสม

ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ได้มีผู้นำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและออกแบบบริการวัสดุย่อส่วนในหน่วยงานหลายแห่งในสหรัฐอเมริกา ตัวอย่างเช่น Microform Center ของ Bobst Library ได้นำผลการวิจัยของ Tannenbaum และ Sidhom มาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในศูนย์ ให้มีลักษณะที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้มากที่สุดจนทำให้บริการวัสดุย่อส่วนได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย

เมื่อพิจารณาวงการห้องสมุดของประเทศไทยในปัจจุบัน ปรากฏว่า มีห้องสมุดหลายแห่งจัดหาวัสดุย่อส่วนไว้ให้บริการ ดังที่ ศรียอร์ เจนประภาพงศ์ (2529) ได้สำรวจสภาพของเทคโนโลยีสารนิเทศ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ซึ่งรวมทั้งหอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะ และห้องสมุดวิทยาเขต 51 แห่ง (9 สถาบัน) พบว่า มีห้องสมุดถึง 42 แห่ง ที่นำวัสดุย่อส่วนมาใช้ ซึ่งจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน การจัดบริการวัสดุย่อส่วนต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก โดยเฉพาะค่าสั่งซื้อวัสดุย่อส่วนจากต่างประเทศ ค่าอุปกรณ์การถ่ายทำวัสดุย่อส่วน ค่าอุปกรณ์การอ่าน ค่าอุปกรณ์ทำสำเนาวัสดุย่อส่วนลงบนกระดาษ ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ ค่าครุภัณฑ์ และค่าใช้จ่ายในการจัดทำห้องอ่าน พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น ห้องสมุดแห่งใดที่ใช้งบประมาณจำนวนมากเพื่อจัดบริการวัสดุย่อส่วน จึงควรที่จะให้มีการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ แต่ปรากฏว่าสถิติการใช้วัสดุย่อส่วนของห้องสมุดส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับต่ำมาก ซึ่งสาเหตุประการหนึ่ง อาจเนื่องมาจากการไม่ยอมรับของผู้ใช้ หรืออาจเป็นเพราะวัสดุย่อส่วนยังไม่เป็นที่แพร่หลายในหมู่คนไทย หรือสารนิเทศที่บรรจุในวัสดุย่อส่วนไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ปัญหาดังกล่าวสมควรที่จะได้รับการศึกษาอย่างจริงจัง เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุง

วัสดุย่อยส่วนของห้องสมุดแต่ละแห่งให้มีประสิทธิภาพ ให้มีการใช้คุ้มค่ากับการลงทุน และให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้ต่อไป

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นห้องสมุดหนึ่ง ที่ประสบปัญหาด้านการขยายเนื้อที่จัดเก็บสิ่งพิมพ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เก็บวารสารและหนังสือพิมพ์เย็บเล่ม ซึ่งเพิ่มจำนวนมากขึ้นโดยเฉลี่ย 400-500 เล่ม ต่อปี (สถิติการเย็บเล่มปี 2529-2530) ประกอบกับอาคารซึ่งเป็นที่ตั้งของห้องวารสารและหนังสือพิมพ์เกิดการทรุดตัว ไม่สามารถรับน้ำหนักเกินอัตราได้ สำนักหอสมุดจึงนำวัสดุย่อยส่วนมาใช้แก้ปัญหที่เกิดขึ้น ด้วยการถ่ายทำไมโครฟิล์มวารสารภาษาไทยฉบับย้อนหลังที่เป็นฉบับซ้ำ ซึ่งนอกจากช่วยประหยัดเนื้อที่จัดเก็บแล้ว ยังสามารถนำมาใช้แทนฉบับเย็บเล่มที่มีสภาพชำรุดจนให้บริการไม่ได้ ส่วนวารสารและหนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ รวมทั้งสิ่งพิมพ์บางประเภท เช่น วิทยานิพนธ์ภาษาต่างประเทศ ใช้วิธีจัดทำในรูปวัสดุย่อยส่วนแทนรูปเล่ม นอกจากนี้ สำนักหอสมุดยังได้รับวัสดุย่อยส่วน เป็นอภินิพนธ์การจากสถาบันต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวัสดุย่อยส่วนของหนังสือภาษาต่างประเทศ หลักสูตรการศึกษาของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ดังนั้น จนถึงปัจจุบันนี้สำนักหอสมุดจึงมีวัสดุย่อยส่วนทั้งที่ถ่ายทำเอง และจัดซื้อ หรือได้รับอภินิพนธ์การจากแหล่งภายนอก จำนวน 499 รายการ ซึ่งประกอบด้วยไมโครฟิล์ม 470 ม้วน ไมโครฟิช 3,771 แผ่น ไมโครแฉีกเกิด 305 แผ่น (สำรวจเมื่อ ก.พ. 2534) มีเครื่องอ่าน รวมทั้งเครื่องอ่านและทำสำเนากระดาษ (Reader-Printer) ให้บริการจำนวนทั้งสิ้น 6 เครื่อง แต่จากสถิติการใช้พบว่า มีผู้ใช้เฉลี่ยปีละ 11 ราย เท่านั้น (สถิติการใช้วัสดุย่อยส่วนของสำนักหอสมุดเดือน ต.ค. 2525 - ก.ย. 2533) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้อย่างใช้ประโยชน์จากวัสดุย่อยส่วนไม่มากเท่าที่ควร ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการวัสดุย่อยส่วนของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยศึกษาจากบุคคล 2 กลุ่ม คือ อาจารย์ และ ผู้ช่วยวิชาการ เพราะจากสถิติการใช้ พบว่าเป็นกลุ่มที่สนใจใช้วัสดุย่อยส่วนเป็นแหล่งข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัยมากกว่าบุคคลกลุ่มอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานวัสดุย่อยส่วนให้มีประสิทธิภาพ และมีการใช้ประโยชน์สูงสุดต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้วัสดุย่อยสลาย ของอาจารย์และผู้ช่วยวิชาการ ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของอาจารย์และผู้ช่วยวิชาการ ที่มีต่อการบริการวัสดุย่อยสลายของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในด้าน สภาพของห้องอ่าน วัสดุย่อยสลายและอุปกรณ์การอ่านที่ให้บริการ การจัดบุคลากรเพื่อให้บริการผู้ใช้ และการเข้าถึงวัสดุย่อยสลาย

### แนวเหตุผล

ทัศนคติของอาจารย์และผู้ช่วยวิชาการที่มีต่อการบริการวัสดุย่อยสลาย ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในด้านสภาพของห้องอ่าน วัสดุย่อยสลายและอุปกรณ์การอ่านที่ให้บริการ การจัดบุคลากรเพื่อให้บริการผู้ใช้ และการเข้าถึงวัสดุย่อยสลาย ไม่แตกต่างกัน

### ตัวแปรของการวิจัย

จากแนวเหตุผลของการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรสำคัญในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของประชากร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 สถานภาพ คือ

1. อาจารย์
2. ผู้ช่วยวิชาการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ทัศนคติต่อการบริการวัสดุย่อยสลายในด้านสภาพของห้องอ่าน วัสดุย่อยสลายและอุปกรณ์การอ่านที่ให้บริการ การจัดบุคลากรเพื่อให้บริการผู้ใช้ และการเข้าถึงวัสดุย่อยสลาย

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ห้องสมุดที่ใช้เป็นแหล่งศึกษาวิจัย คือ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยบุคคล 2 กลุ่ม คือ

2.1 อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำที่ทำการสอนวิชาต่าง ๆ ทั้งที่สังกัดคณะ สถาบัน และหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ไม่รวมอาจารย์ประจำที่ลาศึกษา คุงาน ฝึกอบรม หรือประชุมในประเทศและต่างประเทศ จากการที่จำนวนอาจารย์ซึ่งเป็นประชากรมีถึง 610 คน (ธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัย กองแผนงาน 2532: ไม่ปรากฏเลขหน้า) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างของอาจารย์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ด้วยวิธีคำนวณจากสูตร 
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
 ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 95% ซึ่งแหล่งที่มาของสูตรนี้คือ Bureau

of Research, New York State Division of Housing and Community Renewal (Yamane 1973: 726-727)

จากสูตรข้างต้น ผู้วิจัยกำหนดค่าของความคลาดเคลื่อน (e) เป็น 5% หรือ 0.05 ดังนั้น ขนาดตัวอย่างของอาจารย์ที่คำนวณได้คือ 241 คน

2.2 ผู้ช่วยวิชาการ หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย สาย ข ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการในตำแหน่งต่าง ๆ ได้แก่ นักวิชาการศึกษานักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิจัย เจ้าหน้าที่วิจัย นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นายแพทย์ ทันตแพทย์ และพยาบาล (ธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัย กองแผนงาน 2528: ไม่ปรากฏเลขหน้า) ไม่รวมผู้ช่วยวิชาการในตำแหน่งบรรณารักษ์ เนื่องจากเป็นทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการวัสดุยืมส่วน และมีจำนวนต่างจากผู้ช่วยวิชาการในตำแหน่งอื่น ๆ มาก อันอาจทำให้ผลการวิจัยเบี่ยงเบนไป

รวมอาจารย์และผู้ช่วยวิชาการที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 415 คน

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับวัสดุย่อยสลาย หักสนคติหรือปฏิกิริยายอมรับและต่อต้าน วัสดุย่อยสลาย ตลอดจนหลักการจัดสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อทัศนคติของผู้ใช้ จากหนังสือ วารสาร และงานวิจัย
2. สืบหาข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานและบริการวัสดุย่อยสลาย ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. สืบหาจำนวนอาจารย์และผู้ช่วยวิชาการ ที่เคยใช้บริการวัสดุย่อยสลายของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยใช้แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น (ภาคผนวก ก)
4. สร้างเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้คือ
  - 4.1 สร้างแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักในการรวบรวมข้อมูล โดยใช้ ข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 และ 2 ประกอบ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบการณ์และลักษณะการใช้วัสดุย่อยสลาย และคำถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อบริการวัสดุย่อยสลาย รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการวัสดุย่อยสลาย และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการวัสดุย่อยสลายของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ภาคผนวก ข)
  - 4.2 ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับอาจารย์จำนวน 6 คน ซึ่งไม่ใช่บุคคลที่อยู่ในกลุ่มของการวิจัย และผู้ช่วยวิชาการจำนวน 4 คน ซึ่งอยู่ในกลุ่มของการวิจัย
  - 4.3 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อเตรียมฉบับสมบูรณ์
5. ส่งแบบสอบถามให้อาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้จากการเลือกสุ่มด้วยวิธีจับสลากจากรายชื่ออาจารย์ที่ผู้วิจัยได้จากเลขานุการคณะ สถาบัน และหน่วยงานต่าง ๆ และ

ส่งแบบสอบถามให้ผู้ช่วยวิชาการที่เป็นประชากรในการวิจัย ตามรายชื่อที่ผู้วิจัยได้จากกองการ  
เจ้าหน้าที่ โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและรับคืนด้วยตนเอง

6. รวบรวมแบบสอบถามที่ส่งคืน เพื่อทำการวิเคราะห์และแปลข้อมูลเพื่อทดสอบ  
แนวเหตุผล โดยวางแผนวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่า ที (T-test)

7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

8. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะ

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบลักษณะการใช้วัสดุย่อยส่วนของอาจารย์และผู้ช่วยวิชาการ ของมหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์

2. ทราบทัศนคติของอาจารย์และผู้ช่วยวิชาการ ที่มีต่อบริการวัสดุย่อยส่วนของสำนัก  
หอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานบริการวัสดุ  
ย่อยส่วน ให้มีการใช้ประโยชน์มากขึ้นและคุ้มค่ากับการลงทุน

#### คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึก ที่มีต่อบริการวัสดุย่อยส่วนของสำนัก  
หอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วัสดุย่อยส่วน (Microform) หมายถึง วัสดุที่ใช้ในการบรรจุและถ่ายเอกสารนิเทศ  
ซึ่งเป็นภาพ ตัวอักษร ลายเส้น หรืออื่น ๆ ที่ย่อขนาดเล็กมากจนต้องใช้เครื่องอ่าน วัสดุ  
ดังกล่าวมีทั้งที่เป็นฟิล์ม เช่น ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ไมโครแฉีกเก็ต และกระดาษหีบแสง



บริการวัสดุยืม หมายถึง บริการด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับวัสดุยืม ซึ่งสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จัดให้มีขึ้น ซึ่งได้แก่ 1) บริการห้องอ่านวัสดุยืม 2) บริการตัววัสดุยืมของห้องสมุด 3) บริการอุปกรณ์การอ่านวัสดุยืม 4) การจัดบุคลากรเพื่อให้บริการผู้ใช้ ซึ่งได้แก่ การแนะนำวิธีใช้เครื่องอ่านและคู่มือช่วยค้น ฯลฯ 5) การจัดทำคู่มือช่วยค้นเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงวัสดุยืม ซึ่งได้แก่ บัตรรายการ รายชื่อวัสดุยืม ฯลฯ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัสดุยืม ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาลักษณะการใช้วัสดุยืม และทัศนคติที่มีต่อวัสดุยืมหรือบริการวัสดุยืมควบคู่กัน ประชากรที่ศึกษามีทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการหรือบรรณารักษ์ รวมทั้งศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติทางลบและทางบวกต่อวัสดุยืมและบริการ งานวิจัยในลักษณะดังกล่าวข้างต้นส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยในต่างประเทศ สำหรับงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับวัสดุยืม โดยเฉพาะด้านการใช้และทัศนคติ โดยตรงนั้นแทบจะไม่มี เท่าที่พบจะเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเท่านั้น หรือในฐานะโสตทัศนวัสดุประเภทหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเสนอ โดยแบ่งหัวข้อออกเป็นงานวิจัยในประเทศและงานวิจัยในต่างประเทศ ดังนี้

### งานวิจัยในประเทศ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัสดุยืมในประเทศไทยนั้น ปรากฏว่ายังไม่มีงานวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อวัสดุยืมโดยตรง มีเพียงงานวิจัย 2 เรื่องเท่านั้นที่ศึกษาวัสดุยืมในฐานะที่เป็นโสตทัศนวัสดุประเภทหนึ่ง และในฐานะที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทหนึ่ง ได้แก่ งานวิจัยของรัตนา เตชามหาชัย (2528) และ ศรัทธา เจนประภาพงศ์ (2529)

รัตนา เตชามหาชัย ได้ศึกษาการทำบัตรรายการและจัดหมู่โสตทัศนวัสดุของห้องสมุด มหาวิทยาลัยในประเทศไทย จำนวน 13 แห่ง โดยศึกษาเกี่ยวกับคู่มือที่แต่ละห้องสมุดใช้ในการทำบัตรรายการและจัดหมู่โสตทัศนวัสดุ กฎเกณฑ์ในการลงรายการ ปัญหาในการทำบัตรรายการและการจัดหมู่โสตทัศนวัสดุ ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์ประกอบแบบสอบถาม ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบการทำบัตรรายการและจัดหมู่โสตทัศนวัสดุจำนวน 14 คน ผลการวิจัยพบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่จำนวน 8 แห่ง ใช้หลักเกณฑ์ AACR 2 ในการทำบัตรรายการโสตทัศนวัสดุ รองลงมาจำนวน 5 แห่ง ใช้หลักเกณฑ์ AACR 1 ห้องสมุดทุกแห่งใช้คู่มือการให้หัวเรื่องของหอสมุดรัฐสภาอเมริกันสำหรับโสตทัศนวัสดุภาษาต่างประเทศ ส่วนโสตทัศนวัสดุภาษาไทยนั้นส่วนใหญ่ใช้คู่มือการให้หัวเรื่องทั้งของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย และของห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำหรับระบบจัดหมู่นั้นปรากฏว่า ห้องสมุดทุกแห่งที่ทำบัตรรายการโสตทัศนวัสดุ ใช้ระบบจัดหมู่โดยการให้รหัสหรืออักษรย่อแสดงประเภทของโสตทัศนวัสดุกับเลขทะเบียน

สำหรับผลการวิจัยเกี่ยวกับกฎเกณฑ์การลงรายละเอียด ในแต่ละส่วนในบัตรรายการโสตทัศนวัสดุประเภทวัสดุย่อส่วนนั้น พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งลงรายการหลักของวัสดุย่อส่วนที่ชื่อผู้แต่งและชื่อเรื่อง ส่วนการลงรายการผู้รับผิดชอบในการจัดทำวัสดุย่อส่วนนั้น ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้ชื่อบุคคลหรือหน่วยงานนิติบุคคลที่มีส่วนสำคัญในการจัดทำวัสดุย่อส่วน สำหรับการลงรายการในส่วนการพรรณาลักษณะ ห้องสมุดจำนวน 2 แห่งจาก 3 แห่ง ที่ทำบัตรรายการวัสดุย่อส่วน (ยกเว้นไมโครฟิล์ม) ระบุจำนวนม้วน/แผ่น ของวัสดุย่อส่วน ห้องสมุดที่เหลืออีก 1 แห่ง ระบุเฉพาะจำนวนกรอบภาพ ส่วนการลงรายการเกี่ยวกับจำนวนของไมโครฟิล์มนั้น ปรากฏว่าห้องสมุดจำนวนสูงสุด 4 แห่ง ระบุจำนวนแผ่นของไมโครฟิล์ม แต่ไม่ระบุจำนวนกรอบภาพ ส่วนขนาดของวัสดุย่อส่วนนั้น ห้องสมุดส่วนใหญ่ระบุขนาดของไมโครฟิล์ม โดยระบุขนาด สูง\*กว้าง เป็นเซนติเมตร และระบุขนาดไมโครฟิล์ม โดยระบุเส้นผ่าศูนย์กลางของม้วนเป็นนิ้ว เฉพาะขนาดที่ต่างจากมาตรฐาน และระบุความกว้างของฟิล์มเป็นมิลลิเมตร สำหรับปัญหาในการทำบัตรรายการโสตทัศนวัสดุ ปรากฏว่าปัญหาที่ประสบในระดับมาก คือ ปัญหาเกี่ยวกับความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลที่ใช้ในการพรรณานบัตรรายการ และปัญหาเกี่ยวกับความรู้ในการทำบัตรรายการโสตทัศนวัสดุที่มีไม่เพียงพอ ปัญหาที่ประสบในระดับปานกลางคือการเลือกหลักเกณฑ์การพรรณานบัตรรายการ การเลือกรายการหลัก การนำหลักเกณฑ์ AACR

2 ไปปฏิบัติได้ยาก และโสตทัศนวัสดุแต่ละประเภทมีลักษณะแตกต่างกัน ทำให้ยากแก่การพรรณนา  
บัตรรายการ

ศรีอร เจนประภาพงศ์ (2529: 1-273) ได้ศึกษาทัศนคติของบรรณารักษ์ห้องสมุด  
มหาวิทยาลัยที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านความคิดและความรู้สึกของบรรณารักษ์ที่มีต่อ  
เทคโนโลยีสารสนเทศและวิชาชีพบรรณารักษ์ พร้อมทั้งเปรียบเทียบทัศนคติของบรรณารักษ์ใน  
กลุ่มต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกัน ในด้านสภาพของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุด  
วุฒิการศึกษา ประเภทงานที่รับผิดชอบ และประสบการณ์การทำงาน การวิจัยนี้เป็นการ  
การวิจัยเชิงสำรวจ โดยส่งแบบสอบถามไปยังบรรณารักษ์ที่ทำงานในหอสมุดกลาง ห้องสมุด  
คณะ และห้องสมุดวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในกรุงเทพ  
มหานคร จำนวน 52 แห่ง (9 สถาบัน) รวม 314 คน

ผลการวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวัสดุย่อยส่วน พบว่า ในจำนวนห้องสมุดมหาวิทยาลัย 51  
แห่ง มีการนำวัสดุย่อยส่วนมาใช้ 42 แห่ง แบ่งเป็นไมโครฟิล์ม 14 แห่ง ไมโครฟิช 19  
แห่ง ไมโครแจ็กเก็ต 6 แห่ง และไมโครคาร์ด 3 แห่ง โดยนำวัสดุย่อยส่วนมาใช้เก็บ  
หนังสือหายากและหนังสือราคาแพง 5 แห่ง เก็บวิทยานิพนธ์ 10 แห่ง เก็บหนังสือพิมพ์บาง  
ฉบับ 7 แห่ง เก็บวารสารย้อนหลังและเย็บเล่ม 14 แห่ง และอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ ชื่อหนังสือ  
บางเล่มในรูปไมโครฟิชเพื่อให้บริการ 2 แห่ง และเป็นรายงานการประชุมทางวิชาการเพื่อ  
ให้บริการ 1 แห่ง

สำหรับการศึกษาทัศนคติที่ว่า การนำวัสดุย่อยส่วนมาใช้อาจจะช่วยประหยัดเนื้อที่ของห้องสมุด  
นั้น ปรากฏว่าบรรณารักษ์เห็นด้วยกับทัศนะข้างต้น ( $\bar{X} = 4.34$ ) เพราะทัศนะดังกล่าวเป็น  
ความจริงที่ยอมรับกันโดยทั่วไป หรือนับว่าเป็นประโยชน์ที่เด่นชัดของตัววัสดุย่อยส่วนเอง ที่  
สามารถช่วยประหยัดเนื้อที่ของห้องสมุดได้ และจากการศึกษาความรู้สึกของบรรณารักษ์ที่มีต่อ  
เทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละประเภท ปรากฏว่าบรรณารักษ์รู้สึกที่วัสดุย่อยส่วนเป็นสิ่งที่  
ประโยชน์มาก ( $\bar{X} = 4.06$ )

นอกจากงานวิจัยทั้ง 2 เรื่องข้างต้น ยังมีงานวิจัยของบังอร โพธิ์ทอง (2530) ซึ่งได้สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของอาจารย์และนักศึกษา คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เกี่ยวกับการจัดเก็บวารสารฉบับย้อนหลังในรูปแบบไมโครฟิล์ม คำถามดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาการใช้วารสารธุรกิจของอาจารย์และนักศึกษา ซึ่งผลปรากฏว่าอาจารย์และนักศึกษามีจำนวนประมาณครึ่งหนึ่ง มีความเห็นว่าควรทำวารสารย้อนหลังในรูปแบบไมโครฟิล์ม และส่วนใหญ่เห็นว่าควรทำเฉพาะวารสารที่มีการใช้น้อย

สำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับวัสดุย่อยสลายอื่น ๆ เรื่องหนึ่งที่กำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการ คือ งานวิจัยของ วไลวรรณ ไพบูลย์ ซึ่งศึกษาการดำเนินงานวัสดุย่อยสลายเกี่ยวกับงานเทคนิคและบริการ ตลอดจนปัญหาที่ประสบในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งประกอบด้วยห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 16 สถาบัน รวม 130 แห่ง และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 25 สถาบัน รวม 33 แห่ง รวมห้องสมุดที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 163 แห่ง โดยทำการศึกษาจากหัวหน้าบรรณารักษ์หรือนักวิชาการโสตทัศนศึกษา ตลอดจนผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบงานวัสดุย่อยสลายของห้องสมุดแต่ละแห่งที่มีวัสดุย่อยสลาย ผลของการวิจัยจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการดำเนินงานวัสดุย่อยสลายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเป็นแนวทางแก่ห้องสมุดประเภทอื่นด้วย

### งานวิจัยในต่างประเทศ

ในต่างประเทศ ได้มีการศึกษาการใช้และทัศนคติที่มีต่อวัสดุย่อยสลายกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดเฉพาะ และห้องสมุดประชาชน งานวิจัยเหล่านี้อาจจำแนกได้เป็นกลุ่มใหญ่ ๆ 2 กลุ่ม คือ งานวิจัยที่พบทัศนคติทางลบหรือที่พบว่าผู้ใช้มีปฏิกิริยาต่อต้านวัสดุย่อยสลาย และกลุ่มงานวิจัยที่พบทัศนคติทางบวกหรือที่ผู้ใช้ยอมรับวัสดุย่อยสลาย โดยงานวิจัยทั้ง 2 กลุ่ม พยายามศึกษาว่า มีตัวแปรหรือปัจจัยใดบ้างที่คาดว่าจะมีผลทำให้เกิดทัศนคติเช่นนั้น

งานวิจัยที่พบทัศนคติทางลบ

งานวิจัยที่พบทัศนคติทางลบ มีดังต่อไปนี้

ปี ค.ศ. 1953 Harkins, Dimock และ Hanson (1953: 307-316) ได้สำรวจข้อมูลไมโครฟิล์มในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในคาน่า จำนวนไมโครฟิล์มที่มีอยู่ ลักษณะข้อมูลที่บรรจุในไมโครฟิล์ม จำนวนเครื่องอ่าน ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อไมโครฟิล์มและเครื่องอ่านที่ให้บริการ นโยบายและวัตถุประสงค์ในการสั่งซื้อไมโครฟิล์ม รวมทั้งศึกษาการใช้และปฏิกิริยาของผู้ใช้ที่มีต่อไมโครฟิล์ม การสำรวจนี้ใช้วิธีส่งแบบสอบถามให้บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกาจำนวน 76 แห่ง ส่วนการศึกษาการใช้และปฏิกิริยาของผู้ใช้นั้น ใช้วิธีส่งแบบสอบถามไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 80 แห่ง เพื่อให้ห้องสมุดเหล่านั้นขอความร่วมมือจากผู้ใช้ห้องสมุดในการกรอกแบบสอบถามดังกล่าว

ปี ค.ศ. 1969 Holmes (Holmes, in Diaz, ed. 1975: 406-415) ได้ศึกษาความต้องการและปัญหาในการใช้วัสดุย่อส่วน โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวน 85 คน ในสถาบันต่างๆ 26 สถาบัน ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 1968 ถึง เดือนมกราคม 1969

ปี ค.ศ. 1970 Lewis (1970: 260-268) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อรายงานการวิจัยในรูปไมโครฟิล์ม โดยส่งแบบสอบถามชุดแรกไปยังผู้ที่ทำงานใน Boulder Laboratories ซึ่งบอกรับ NASA STAR (NASA Scientific and Technical Aerospace Reports) เป็นประจำ จำนวน 40 คน ส่วนแบบสอบถามชุดที่ 2 ส่งไปยังผู้ที่ทำงานใน Boulder Laboratories และ ESSA (Environmental Science Services Administration) Research Laboratories จำนวน 681 คน

ปี ค.ศ. 1974 คณะดำเนินงานวัสดุย่อส่วนของ ALA Government Documents Round Table (GODORT) ได้สำรวจปฏิกิริยาของผู้ใช้ที่มีต่อวัสดุย่อส่วน โดยสอบถามบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดโรงเรียน

จำนวน 8,956 แห่ง และในปีเดียวกันสำนักพิมพ์ผู้ผลิตและจำหน่ายวัสดุย่อส่วนได้สำรวจเรื่องเดียวกัน โดยสอบถามความเห็นของบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด อาจารย์ และนักศึกษาที่มีต่อวัสดุย่อส่วน (Diaz, ed. 1975: 383-384)

ปี ค.ศ. 1975 Dranov (1976: 1-101) ได้สำรวจปัญหาเกี่ยวกับวัสดุย่อส่วน จำนวนวัสดุย่อส่วนที่มี การดำเนินงานวัสดุย่อส่วน การให้ความรู้แก่ผู้ใช้ และทัศนคติของผู้ใช้ โดยส่งแบบสอบถามไปยังห้องสมุดที่บอกรับ Advanced Technology / Libraries จำนวน 800 แห่ง ซึ่งประกอบด้วย ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดเฉพาะ นอกจากนี้ Dranov ได้สัมภาษณ์บรรณารักษ์ระดับปฏิบัติการทางโทรศัพท์ เกี่ยวกับปัญหาที่พบประจำ 2 ปัญหาใหญ่ คือการขาดแคลนอุปกรณ์ และการยอมรับของผู้ใช้

ปี ค.ศ. 1978 Kirsch และ Rubenstein (1978: 279-302) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อการนำไมโครฟิล์มมาใช้แทนรูปเล่มวารสารสาระสังเขป ชื่อ Chemical Abstracts ในหน่วยปฏิบัติงานวิจัยและพัฒนาค้ำานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง โดยการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ทำงานในห้องทดลอง จำนวน 33 คน ซึ่งเคยใช้วารสารสาระสังเขปดังกล่าวทั้งในรูปเล่มและรูปไมโครฟิล์ม

ปี ค.ศ. 1983 Whitmore (1983: 75-79) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโปรแกรมการสอนการใช้วัสดุย่อส่วน กับทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อวัสดุย่อส่วน โดยทำการทดสอบ 2 ครั้ง กับนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ของ University of Pittsburgh และ Duquesne University ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาวิจัย โดยครั้งแรกทดสอบนักศึกษาจำนวน 105 คน และครั้งที่ 2 จำนวน 135 คน

นอกจากงานวิจัยทั้ง 8 เรื่องดังกล่าว ยังมีงานเขียนของนักเขียนหลายคนที่กล่าวถึงผลงานวิจัยที่พบปัญหาการต่อต้านวัสดุย่อส่วนของผู้ใช้รวมทั้งสาเหตุของการต่อต้าน นักเขียนเหล่านั้น ได้แก่ Salmon (Salmon, in Diaz, ed. 1975: 385-392) Teague (1979: 8-11) Du Preez (1980: 13-19)

งานวิจัยและงานเขียนทั้ง 11 เรื่องข้างต้น พยายามศึกษาว่ามีสาเหตุหรือปัจจัยใดบ้างที่มีผลทำให้เกิดทัศนคติทางลบ ซึ่งสามารถสรุปสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ได้ดังนี้

## 1. สภาพของห้องอ่านหรือบริเวณที่ใช้อ่านวัสดุย่อส่วน

Holmes พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ชอบใช้วัสดุย่อส่วน เพราะบริเวณที่อ่านวัสดุย่อส่วนคับแคบ มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้ห้องสมุดคนอื่น ๆ และแสงสว่างในห้องอ่านไม่พอเหมาะกับการอ่านวัสดุย่อส่วน นอกจากนี้ยังจัดเครื่องอ่านไว้ใกล้หน้าต่าง ทำให้ไม่สามารถควบคุมแสงบนจอภาพได้ ซึ่งตรงกับที่ Teague ได้กล่าวไว้ว่า สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้เกิดความลึกลับหรือมีปฏิริยาต่อต้านวัสดุย่อส่วนคือสาเหตุด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่ การขาดการควบคุมแสงสว่างภายในห้องอ่าน และการขาดความสะดวกในการจับหนังสือขณะอ่านวัสดุย่อส่วน ในขณะที่ Dranov พบว่า ห้องสมุดประชาชนร้อยละ 36.4 มีปัญหามากในด้านการออกแบบและพัฒนาบริเวณที่ใช้อ่านวัสดุย่อส่วนเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก เช่น ขาดเนื้อที่สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องอ่านที่ตั้งอยู่ในอาคารเก่า ส่วนห้องสมุดเฉพาะร้อยละ 31.9 มีปัญหาเกี่ยวกับแสงสว่างที่สะท้อนบนจอภาพ ทำให้อ่านยาก และเนื้อที่อ่านคับแคบ นอกจากนี้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ของ Dranov ยังพบว่า สาเหตุหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาและอาจารย์ไม่ชอบใช้วัสดุย่อส่วน ก็คือบริเวณที่ใช้อ่านวัสดุย่อส่วนไม่ดึงดูดความสนใจ มีสภาพเหมือนห้องเก็บของ แสงสว่างไม่พอ และเข้าใช้ไม่สะดวก

## 2. วัสดุย่อส่วนที่ให้บริการ

นอกจากบริเวณที่ใช้อ่านวัสดุย่อส่วน จะทำให้ผู้ใช้เกิดปฏิริยาต่อต้านวัสดุย่อส่วนแล้ว Holmes ยังพบว่า สภาพของวัสดุย่อส่วนที่ชำรุดเนื่องจากถูกใช้งานมาก หรือใช้ไม่ถูกวิธี และวัสดุย่อส่วนที่ขาดการบำรุงรักษาจนมีฝุ่นละอองจับนั้น เป็นสาเหตุอีกประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ไม่พอใจ ส่วน Salmon ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการต่อต้านวัสดุย่อส่วนของผู้ใช้ในห้องสมุดเพื่อการวิจัยว่า เป็นเพราะวัสดุย่อส่วนมีรอยนิ้วมือ รอยเปื้อน หรือรอยขูดขีดบนเนื้อฟิล์ม และข้อมูลบางส่วนขาดหายไป นอกจากนี้จากการสอบถามบรรณารักษ์เกี่ยวกับ

ปัญหาด้านคุณภาพของวัสดุย่อยสลาย โดย Dranov พบว่า ห้องสมุดร้อยละ 41.4 มีปัญหาด้านนี้ ซึ่งมีสาเหตุมาจาก เอกสารคันฉับไม่ชัดเจน ตัวอักษรเล็กเกินไป ทำให้วัสดุย่อยสลายที่ผลิตออกมามีคุณภาพต่ำจนผู้ใช้ไม่พอใจ

### 3. เครื่องอ่านวัสดุย่อยสลายที่ให้บริการ

Lewis สรุปสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ชอบใช้วัสดุย่อยสลายว่า เนื่องจากเครื่องอ่านที่ให้บริการมีคุณภาพต่ำ จำนวนไม่เพียงพอ ไม่สะดวกในการใช้ เครื่องอ่านไม่ได้มาตรฐาน และสำเนาที่ผลิตจากเครื่องอ่านมีคุณภาพต่ำ สำหรับปัญหาด้านประสิทธิภาพของเครื่องอ่านซึ่งทำให้ผู้ใช้ไม่พอใจนั้น Salmon สรุปว่า ได้แก่ เครื่องอ่านเสีย ใส่ฟิล์มยาก ภาพที่ปรากฏบนจอกลับหัว ภาพไม่ชัดเนื่องจากระดับแสงสว่างบนจอภาพไม่เหมาะสม เครื่องอ่านไม่สามารถปรับความคมชัดได้ทุกจุดบนจอภาพ และไม่สามารถรักษาความคมชัดของภาพได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ Dranov ยังพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัย และห้องสมุดประชาชน มีปัญหาด้านเครื่องอ่านและเครื่องอ่านและทำสำเนากระดาษ ซึ่ง ได้แก่ จอเครื่องอ่านเล็กและสูงเกินไปหรือทำมุมไม่เหมาะกับการอ่าน เครื่องอ่านชำรุด เพราะถูกใช้งานหนักหรือผู้ใช้ขาดประสบการณ์ เครื่องอ่านเก่าล้าสมัยและขาดการบำรุงรักษา ซึ่งปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้ใช้ไม่ชอบใช้วัสดุย่อยสลาย

### 4. บุคลากรผู้ให้บริการ

Dranov ได้สรุปความคิดเห็นของนักเขียนและนักวิจัยหลายคนว่าการดำเนินงานวัสดุย่อยสลายที่ขาดประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบต่อบรรณารักษ์ กล่าวคือ ผู้ใช้มักแสดงความไม่พอใจที่บุคลากรไม่ดูแลรักษาเครื่องอ่าน หรือไม่ให้ความช่วยเหลือในการใช้วัสดุย่อยสลายอย่างเต็มที่ และจากการสัมภาษณ์บรรณารักษ์ปรากฏว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ยอมรับว่าทัศนคติของผู้ใช้เกิดขึ้นจากบุคลากรที่ให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่า สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ไม่



ขอบวัสดุย่อส่วนคือ บุคลากรไม่ได้รับการฝึกอบรมในการจัดการวัสดุย่อส่วนอย่างเหมาะสม ในขณะที่ Holmes พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องใส่และถอดฟิล์มออกจากเครื่องอ่านเอง โดยเจ้าหน้าที่ดูแลห้องอ่านให้ความช่วยเหลือเฉพาะในตอนแรก แต่ผู้ไม่มีประสบการณ์ในการใช้เครื่องอ่านมาก่อนเท่านั้น นอกจากนี้ Du Preez กล่าวว่าบรรณารักษ์เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้มีทัศนคติทางลบ โดยชี้ให้เห็นว่า การที่วัสดุย่อส่วนไม่ได้รับความนิยมในห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพราะบรรณารักษ์ไม่กำหนดวิธีส่งเสริมการใช้สื่อประเภทนี้ให้ชัดเจน และไม่สนใจศึกษาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานวัสดุย่อส่วนอย่างจริงจัง โดยเฉพาะปัญหาด้านการใช้วัสดุย่อส่วน

### 5. การเข้าถึงวัสดุย่อส่วน

Kirsch และ Rubenstein พบว่า ผู้ทำงานในห้องทดลองส่วนใหญ่มีทัศนคติทางลบต่อวารสารสาระสังเขปในรูปไมโครฟิล์ม เนื่องจากไมโครฟิล์มเข้าถึงได้ยากกว่ารูปเล่มวารสาร ในขณะที่ Du Preez กล่าวว่า สาเหตุหนึ่งของทัศนคติทางลบต่อวัสดุย่อส่วน เกิดจากปัญหาการควบคุมบรรณานุกรมของวัสดุย่อส่วน ซึ่งได้แก่ ข้อมูลบรรณานุกรมในตัววัสดุไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร เนื่องจากการถ่ายไมโครฟิล์มมักทำโดยช่างเทคนิคที่ไม่ทราบความต้องการด้านบรรณานุกรมของห้องสมุด ส่วนการทำบัตรรายการวัสดุย่อส่วนของห้องสมุดนั้น Du Preez ได้สรุปผลการสำรวจห้องสมุด 190 แห่ง ในสหรัฐอเมริกาของ Association of Research Libraries ว่ามีห้องสมุดร้อยละ 10 เท่านั้น ที่ทำบัตรรายการวัสดุย่อส่วนได้ครบถ้วน การขาดคู่มือควบคุมด้านบรรณานุกรมของวัสดุย่อส่วน ทำให้บรรณารักษ์ไม่สามารถทราบลักษณะและเนื้อหาของข้อมูลที่บรรจุในวัสดุย่อส่วน ซึ่งเป็นผลให้ไม่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ Salmon ได้สรุปทัศนะในเรื่องปัญหาการต่อต้านของผู้ใช้ว่า ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากรายละเอียดบนป้ายติดกล่อง หรือติดบนตัววัสดุย่อส่วนไม่ถูกต้อง หรือไม่ตรงกับรายละเอียดที่ระบุไว้ในบัตรรายการ ไมโครฟิล์มบางม้วนไม่มีข้อมูลที่อ่านได้ด้วยตาเปล่าตรงหัวฟิล์ม นอกจากนี้ไมโครฟิล์มที่บรรจุข้อมูลหลายเรื่องในม้วน เคี้ยวมักไม่มีสารบาญ หรือไม่ระบุหมายเลขประจำกรอบภาพ รวมทั้งไม่มีการทำครรชนีเพื่อค้นเนื้อหาภายในวัสดุย่อส่วน

ทำให้ค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ยาก

#### 6. สภาพร่างกายและจิตใจของผู้ใช้

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของบรรณารักษ์ ถึงสาเหตุที่ผู้ใช้มีทัศนคติทางลบต่อวัสดุย่อบริเวณ โดย Dranov พบว่า ผู้ใช้ที่สูงอายุส่วนใหญ่ เช่น อาจารย์ ซึ่งคุ้นเคยกับการทำวิจัยที่บ้าน หรืออาจารย์ที่สวมนแว่น จะแสดงการต่อต้านการใช้วัสดุย่อบริเวณอย่างรุนแรง ในขณะที่นักศึกษาส่วนใหญ่ยอมรับสื่อบริเวณนี้ ความเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Whitmore ซึ่งพบว่า นักศึกษากลุ่มทดลองที่มีอายุเกิน 25 ปี แสดงการต่อต้านวัสดุย่อบริเวณมากกว่านักศึกษากลุ่มทดลองที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี นอกจากนี้ Whitmore ยังพบว่า นักศึกษาหญิงมีทัศนคติที่ดีต่อวัสดุย่อบริเวณมากกว่านักศึกษาชาย และนักศึกษาที่ไม่สวมนแว่นมีทัศนคติที่ดีต่อวัสดุย่อบริเวณมากกว่านักศึกษาที่สวมนแว่น

นอกจากนี้ ผลการวิจัยของ Harkins, Dimock และ Hanson พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.4) ชอบใช้สิ่งพิมพ์ที่เป็นรูปเล่มมากกว่า แต่ไม่ได้คัดค้านการใช้ไมโครฟิล์ม ในขณะที่ผู้คัดค้านการใช้ไมโครฟิล์ม 47 คน (ร้อยละ 9.4) ระบุสาเหตุที่สำคัญที่สุดคือ อาการเมื่อยล้าสายตา สาเหตุอื่น ๆ คือการใช้ยุ่งยากและรู้สึกปวดศีรษะ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้แสดงทัศนะว่า การคัดค้านไมโครฟิล์มนั้นมีลักษณะเชิงจิตวิทยามากกว่า เพราะไม่มีผลการศึกษาใดพิสูจน์ได้ว่าเป็นความจริง

นอกจากนี้ การสอบถามบรรณารักษ์เกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ใช้ ซึ่งเป็นอาจารย์และนักศึกษา โดยสำนักพิมพ์ผู้ผลิตวัสดุย่อบริเวณ (Diaz, ed. 1975: 384) พบว่า อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 43-50 และ 45 ตามลำดับ) รู้สึกเฉย ๆ ต่อวัสดุย่อบริเวณ รองลงมา (ร้อยละ 39-75 และ 39-50 ตามลำดับ) รู้สึกไม่พอใจต่อวัสดุย่อบริเวณ โดยให้เหตุผลว่า การอ่านวัสดุย่อบริเวณนาน ๆ ทำให้เมื่อยล้าสายตา การค้นหาข้อมูลทำได้ยาก ไม่สามารถขีดเส้นหรือทำเครื่องหมายบนเนื้อหาได้ รู้สึกยุ่งยากในการใช้เพราะต้องอาศัยผู้อื่นช่วยสอนวิธีใช้เครื่อง และรู้สึกว่าถูกจำกัดสถานที่ใช้ ในขณะที่การสำรวจปฏิกิริยาของผู้ใช้ต่อ

วัสดุย่อยส่วน โดยคณะดำเนินงานวัสดุย่อยส่วนของ GODORT พบว่า เกือบครึ่งหนึ่งของบรรณารักษ์ไม่พอใจวัสดุย่อยส่วนเพราะรู้สึกว่าการใช้มีความยุ่งยาก

งานวิจัยที่พบทัศนคติทางบวก

งานวิจัยที่พบทัศนคติทางบวกต่อวัสดุย่อยส่วน มีดังต่อไปนี้

ในปี ค.ศ. 1971 ห้องสมุดของ University of South Africa ได้ศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดหาหนังสือในรูปแบบไมโครฟิช ให้บริการแก่นักศึกษาในหลักสูตรการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัย เนื่องจากสามารถผลิตสำเนาไมโครฟิชได้ในราคาถูกและไม่จำกัดจำนวน โดยศึกษาปฏิกิริยาของนักศึกษาที่มีต่อวิธีดังกล่าวด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังนักศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์ ปีที่ 3 จำนวน 202 คน (Willemse, in Diaz, ed. 1975: 318-323)

ในปีเดียวกัน Gardner และ Keator (Gardner and Keator, in Fair, ed. 1979: 205-209) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อเครื่องอ่านไมโครฟิช และการขอทำสำเนาในรูปแบบไมโครฟิช โดยการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ใช้บริการวัสดุย่อยส่วนของห้องสมุด Barker Engineering ที่ Massachusetts Institute of Technology (MIT) จำนวน 501 คน

ต่อมาในปี ค.ศ. 1972 Gardner ได้ศึกษาร่วมกับ Canfield (Gardner and Canfield, in Fair, ed. 1979: 210-213) โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเครื่องอ่านไมโครฟิช และต่อการทำสำเนาในรูปแบบไมโครฟิช โดยส่งแบบสอบถามไปยังผู้ใช้ 666 คน

ในปีเดียวกัน Christ (1972: 30-35) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ ที่มีต่อรายงานการวิจัยในรูปแบบไมโครฟิช ซึ่งห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศของบริษัท Bell Telephone Laboratories แจกให้แก่ผู้ใช้แทนการยืมรายงานการวิจัยในรูปแบบเล่มแบบเดิม พร้อมทั้งศึกษาผลกระทบของการใช้ไมโครฟิชต่อลักษณะนิสัยการอ่าน โดยการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ใช้กลุ่มทดลอง ซึ่งเป็นวิศวกรและนักวิทยาศาสตร์ที่ทำงานอยู่ในบริษัทจำนวน 250 คน หลังจากห้องสมุดส่งไมโครฟิชให้ผู้ใช้กลุ่มทดลองดังกล่าว เพื่อเก็บไว้ใช้ส่วนตัวแทนการยืมรายงานการวิจัยในรูปแบบเล่ม เป็นระยะเวลาประมาณ 9 เดือน

ปี ค.ศ. 1973 De Villiers และ Scholoman (De Villiers and Scholoman, in Diaz, ed. 1975: 416-423) ได้สำรวจปฏิบัติการของผู้ใช้ (อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา) ที่มีต่อการนำไมโครฟิล์มขนาด 16 มม. มาใช้แทนวารสารฉบับย้อนหลัง และสาระสังเขปทางด้านเคมีและชีววิทยาที่มีการใช้มาก ใน Ford Reading Room ซึ่งเป็นหน่วยงานในระบบห้องสมุดของ MIT โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้ใช้ 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 เดือนกันยายน ค.ศ. 1971 จำนวน 185 คน ครั้งที่ 2 เดือนกันยายน ค.ศ. 1972 จำนวน 172 คน

ปี ค.ศ. 1976 Tannenbaum และ Sidhom (1976: 2139-2143) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อบริการวัสดุยืมยืมของศูนย์วัสดุยืมยืมที่ Bobst Library โดยพิจารณาจากปัจจัยสภาพแวดล้อม 5 ด้าน ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อทัศนคติ ซึ่งได้แก่ ความสะดวกสบายของห้องอ่าน (เช่น แสงสว่าง โต๊ะนั่งอ่าน) อุปกรณ์ที่จัดไว้ให้บริการ (เช่น เครื่องอ่านวัสดุยืมยืมแต่ละประเภท) ทัศนคติยืมยืม (ในด้านคุณภาพ) การจัดบุคลากรเพื่อช่วยเหลือการใช้วัสดุยืมยืม (เช่น อธิบายการใช้เครื่องอ่าน) และความง่ายในการเข้าถึงวัสดุยืมยืม โดยการส่งแบบสอบถามแบบปลายเปิดให้ตอบอย่างเสรี แก่ผู้ใช้จำนวน 120 คน

ปี ค.ศ. 1979 Aveney และ Ghikas (1979: 82-83) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบปฏิบัติการของผู้ใช้ ที่มีต่อการค้นรายการหนังสือในรูปแบบวัสดุยืมยืม (COM Catalog) กับรายการหนังสือในรูปแบบเล่ม (Book Catalog) และรายการหนังสือในรูปแบบบัตร (Card

Catalog) โดยใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน 18 แห่ง ที่อยู่ในระบบ LACo PL (Los Angeles County Public Library) จำนวน 602 คน

ปี ค.ศ. 1985 Adalian, Rockman และ Rodie (1985: 48-54) ได้ศึกษาประสิทธิผลและความถูกต้องของรายการวารสาร (Public Serial List) ในรูปไมโครฟิช โดยศึกษาอัตราความสำเร็จในการค้นหาวารสาร และการหยิบวารสารจากที่เก็บ นอกจากนี้ยังศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อระบบดังกล่าว ในด้านความง่ายในการใช้ ความถูกต้องของข้อมูล ความชัดเจนของไมโครฟิช และการมีเครื่องอ่านเพียงพอ รวมทั้งศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อสถานที่เก็บวารสาร การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์นักศึกษาของ California Polytechnic State University จำนวน 147 คน

นอกจากงานวิจัยทั้ง 8 เรื่องดังกล่าวข้างต้น ยังมีงานเขียนที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้ยอมรับวัสดุย่อส่วน ซึ่งได้แก่งานเขียนของ Campbell (1971: 136-142) และ Du Preez (1980: 17-18)

งานวิจัยและงานเขียนทั้ง 10 เรื่อง พยายามศึกษาว่ามีสาเหตุหรือปัจจัยใดบ้างที่คาดว่าจะมีผลทำให้เกิดทัศนคติทางบวกต่อวัสดุย่อส่วน ซึ่งสามารถสรุปสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่พบ ได้ดังต่อไปนี้

#### 1. สภาพของห้องหรือบริเวณที่ใช้อ่านวัสดุย่อส่วน

De Villiers และ Scholoman พบว่า ผู้ใช้วารสารและผู้ใช้สาระสังเขปในรูปไมโครฟิล์ม ร้อยละ 59 และ ร้อยละ 76 ตามลำดับ (สำรวจครั้งที่ 1) กับร้อยละ 62 และ ร้อยละ 87 ตามลำดับ (สำรวจครั้งที่ 2) รู้สึกพอใจในรูปแบบดังกล่าวมาก เพราะมีการจัดเนื้อที่ในห้องอ่านไมโครฟิล์มให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสบาย และจัดบริการตอบคำถามและช่วยกันคว้าไว้พร้อมในห้องอ่าน ในขณะที่ Tannenbaum และ Sidhom พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (80 ใน 120 คน) เห็นด้วยกับทัศนะที่ว่าสภาพแวดล้อมที่ศูนย์วัสดุย่อส่วนช่วยลบข้อเส

ของวัสดุย่อส่วนลงได้ โดยผู้ใช้ร้อยละ 93 พอใจในความสะดวกสบายของห้องอ่านด้วยการให้ระดับทัศนคติในช่วง ที่มาก และ ดี สำหรับแสงสว่าง การปรับอุณหภูมิ การจัดห้องเก้าอี้ และที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคล

## 2. วัสดุย่อส่วนที่ให้บริการ

Adalian, Rockman และ Rodie พบว่า นักศึกษาร้อยละ 80.6 ประสบความสำเร็จในการค้นหาข้อมูลวารสารจากรายชื่อวารสารในรูปไมโครฟิล์ม นักศึกษาส่วนใหญ่ชอบใช้ไมโครฟิล์มเพื่อค้นหาวารสาร โดยนักศึกษาร้อยละ 97 ให้เหตุผลว่าไมโครฟิล์มใช้ได้ง่ายและให้ข้อมูลถูกต้อง นอกจากนี้ นักศึกษาร้อยละ 80 เห็นว่าข้อมูลที่บันทึกไว้ในไมโครฟิล์มสามารถอ่านได้ชัดเจนดี Tannenbaum และ Sidhom พบว่า ผู้ใช้ศูนย์วัสดุย่อส่วนที่ Bobst Library ส่วนใหญ่ มีทัศนคติที่ดีต่อวัสดุย่อส่วน โดยผู้ใช้จำนวน 116 คน จาก 120 คน ชอบวัสดุย่อส่วนเพราะทำให้ได้ข้อมูลที่หาไม่ได้ในรูปแบบอื่น และผู้ใช้จำนวน 64 คน ให้ความเห็นว่าถ้าค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้พบแล้ว เขาไม่สนใจว่าข้อมูลนั้นจะอยู่ในรูปเล่มหรือในรูปวัสดุย่อส่วน นอกจากนี้ผู้ใช้ร้อยละ 99 รู้สึกพอใจในวัสดุย่อส่วนที่ศูนย์จัดไว้บริการ ด้วยการให้ระดับทัศนคติในช่วง ที่มาก และ ดี สำหรับคุณภาพและสภาพของวัสดุย่อส่วน

จากผลงานวิจัยของ Gardner และ Keator พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุด Barker Engineering ที่ขอทำสำเนาในรูปไมโครฟิล์ม มีจำนวนมากกว่าผู้ที่ขอทำสำเนาในรูปเล่มคือร้อยละ 90 และ ร้อยละ 10 ตามลำดับ โดยให้เหตุผลว่าไมโครฟิล์มมีคุณภาพดี ภาพคมชัดและบันทึกข้อมูลที่หาไม่ได้ในรูปเล่ม นอกจากนี้ยังให้ข้อเสนอแนะแก่ห้องสมุดว่าควรรอบรู้เกี่ยวกับบรรณกรรมในรูปไมโครฟิล์ม เพื่อจัดหาได้ทันสมัยและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ส่วนการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดดังกล่าว โดย Gardner และ Canfield พบว่า ผู้ใช้ที่ขอทำสำเนาในรูปไมโครฟิล์มมีจำนวนมากกว่าผู้ที่ขอทำสำเนาในรูปเล่ม เช่น เกี่ยวกับการสำรวจครั้งแรก คือร้อยละ 94 และ ร้อยละ 6 ตามลำดับ โดยผู้ใช้ยังงพอใจให้เหตุผลเดียวกันคือ ไมโครฟิล์มมีคุณภาพและสภาพดี

นอกจากคุณภาพและข้อมูลพื้นฐานที่กินวัสดุย่อยส่วน จะทำให้ผู้ใช้ยอมรับวัสดุย่อยส่วนแล้ว Christ ยังพบว่าวิศวกรและนักวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 55 ยอมรับรายงานการวิจัยในรูปแบบไมโครฟิล์มที่แจกให้แทนการยืมรายงานการวิจัยในรูปแบบเล่มแบบเดิม เพราะเห็นว่าลักษณะของไมโครฟิล์มเหมาะแก่การตรวจดูรายงานการวิจัยอย่างคร่าว ๆ ก่อนการอ่านโดยละเอียด และสะดวกในการจัดเก็บไว้ใช้ส่วนตัว Christ ยังพบว่า ไมโครฟิล์มไม่มีผลทำให้ลักษณะนิสัยการอ่านของวิศวกรและนักวิทยาศาสตร์เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

### 3. เครื่องอ่านวัสดุย่อยส่วนที่ให้บริการ

Gardner และ Keator กับ Gardner และ Canfield พบว่า ผู้ใช้ ร้อยละ 82 และ ร้อยละ 91 ตามลำดับ พอใจในเครื่องอ่านไมโครฟิล์มที่ห้องสมุดจัดไว้ให้บริการ ทำให้ไมโครฟิล์มเป็นที่ยอมรับมากขึ้นในหมู่ผู้ใช้ โดยผู้ใช้ร้อยละ 49 และ ร้อยละ 58 ตามลำดับ ให้เหตุผลในการเลือกทำสำเนาในรูปแบบไมโครฟิล์มว่า ได้รับความสะดวกสบายในการใช้งานวิจัยทั้ง 2 เรื่องยังระบุว่า องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้ยอมรับไมโครฟิล์ม นอกเหนือจากการดูแลด้านคุณภาพไมโครฟิล์มที่มีอยู่คือ การมีเครื่องอ่านจำนวนเพียงพอและคุณภาพดี การมีบริการทำสำเนาที่รวดเร็ว และการมีเครื่องอ่านขนาดเล็กสำหรับให้ยืมใช้ นอกห้องสมุด

งานวิจัยที่ปรากฏผลในทำนองเดียวกัน ได้แก่งานวิจัยของ Aveney และ Ghikas ซึ่งพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนร้อยละ 75.8 ชอบค้นรายการหนังสือในรูปแบบย่อยส่วนมากกว่ารายการหนังสือที่จัดทำเป็นรูปเล่มและรูปบัตรเพราะสะดวกในการใช้ เนื่องจากห้องสมุดเตรียมเครื่องอ่านไว้ให้บริการจำนวนมาก ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Adalian, Rockman และ Rodie ที่พบว่า นักศึกษาร้อยละ 98 รู้สึกพอใจในการค้นหารายการวารสารจากรายชื่อที่จัดทำไว้ในรูปแบบย่อยส่วน โดยระบุเหตุผลด้านความสะดวกในการใช้เครื่องอ่านที่มีอยู่มากพอ

สำหรับงานวิจัยของ De Villiers และ Scholoman พบว่า จากการสำรวจครั้งที่ 2 ผู้ใช้วารสารและสารตั้งเขยในรูปไมโครฟิล์มมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นจากการสำรวจครั้งแรก (จำนวนผู้ใช้วารสารในรูปไมโครฟิล์มเพิ่มขึ้นร้อยละ 3 และจำนวนผู้ใช้สารตั้งเขยในรูปไมโครฟิล์มเพิ่มขึ้นร้อยละ 11) ซึ่งมีสาเหตุมาจากการพัฒนาประสิทธิภาพของเครื่องอ่านที่ห้องสมุดจัดไว้ให้บริการ ได้แก่ เครื่องอ่านสามารถขยายขนาดของภาพได้มากขึ้น ทำให้อ่านได้สะดวกและลดอาการเมื่อยล้าสายตา เครื่องอ่านสามารถทำสำเนากระดาษได้รวดเร็ว ราคาถูกและได้สำเนาที่ขาวสะอาด นอกจากนี้ผู้ใช้ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าโต๊ะวางเครื่องอ่านควรมีที่ว่างพอสำหรับวางสมุดที่ใช้จัดบันทึกข้อมูลจากจอภาพ และจอเครื่องอ่านควรปรับระดับได้

นอกจากนี้ Tannenbaum และ Sidhom พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (80 ใน 120 คน) เห็นว่าเครื่องอ่านที่ศูนย์วัสดุย่อส่วนจัดไว้ให้บริการช่วยลดข้อเสยของวัสดุย่อส่วนลงได้ โดยผู้ใช้ร้อยละ 74 รู้สึกพอใจในเครื่องอ่านของศูนย์ ด้วยการให้ระดับทัศนคติในช่วง ที่ ถึง ดีมาก กับคำถามข้อย่อย ๆ ในหัวข้อต่อไปนี้ คือ ประสิทธิภาพของเครื่องอ่านวัสดุย่อส่วน ความยากง่ายในการใช้ ความชัดเจนของภาพ และความสะดวกสบายขณะใช้เครื่องอ่าน

#### 4. บุคลากรผู้ให้บริการ

Tannenbaum และ Sidhom พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่พอใจในความช่วยเหลือที่ได้รับจากบุคลากร ด้วยการให้ระดับทัศนคติในระดับดีมาก สำหรับการอธิบายวิธีใช้เครื่องอ่าน การช่วยกันหาข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการ และการอธิบายวิธีใช้ครรชนีและคู่มือช่วยกันต่าง ๆ นอกจากนี้ผู้ใช้จำนวน 77 คน ใน 120 คน ระบุความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการของศูนย์วัสดุย่อส่วน โดยส่วนใหญ่เห็นว่าบุคลากรทำให้วัสดุย่อส่วนน่าใช้ขึ้น และบุคลากรให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ย่างเต็มที่

งานเขียนของ Du Preez ระบุว่า บุคลากรเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ยอมรับหรือมีทัศนคติที่ดีต่อ - วัสดุย่อส่วน และเสนอแนะว่าห้องสมุดควรจัดบุคลากรที่มีความ



สนใจ และมีความรู้เกี่ยวกับวัสดุย่อยส่วนและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ดูแลรับผิดชอบในห้องอ่านวัสดุย่อยส่วน หรืออย่างน้อยควรมีผู้ช่วยที่ได้รับการอบรมอย่างดี คอยให้บริการตลอดเวลาที่เปิดทำการ และที่สำคัญคือบุคลากรควรมีทัศนคติที่ดีต่อสื่อชนิดนี้ ความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับที่ Folcarelli, Tannenbaum และ Ferragamo กล่าวไว้ในงานวิจัยว่า หน้าที่ของบุคลากรเปรียบเสมือนสะพานเชื่อมระหว่างผู้ใช้กับเทคโนโลยี ความเอาใจใส่ของบุคลากรผู้ให้บริการจะช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้ยอมรับเทคโนโลยีมากขึ้น

#### 5. การเข้าถึงวัสดุย่อยส่วน

De Villiers และ Scholoman พบว่า ความสะดวกในการเข้าถึงวัสดุย่อยส่วน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ส่วนใหญ่ยอมรับวารสารและสารระสังเขปในรูปแบบไมโครฟิล์มมากขึ้น กล่าวคือ ผู้ใช้พอใจที่ไมโครฟิล์มได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับวารสารที่เป็นรูปเล่ม โดยมีการทำบัตรรายการอย่างสมบูรณ์สำหรับไมโครฟิล์ม มีการให้ยืมใช้ไมโครฟิล์มที่มีอยู่ และมีการจัดบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าภายในห้องอ่านไมโครฟิล์มด้วย การปฏิบัติดังกล่าวทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงไมโครฟิล์มที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น

#### 6. การประหยัดค่าใช้จ่าย

ผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการให้บริการหนังสือตำรา ในรูปแบบไมโครฟิล์มทางไปรษณีย์ แก่นักศึกษาที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลแทนการส่งในแบบรูปเล่มของห้องสมุด University of South Africa (Willemse, in Diaz, ed. 1975: 318-323) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 86 ยอมรับไมโครฟิล์ม เนื่องจากทำให้ได้ข้อมูลมาใช้ทำรายงานประกอบการศึกษาอย่างรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่งไปรษณีย์ นอกจากนี้ งานเขียนของ Campbell ได้กล่าวถึงเทคนิคที่ใช้ในการส่งเสริมการใช้และการยอมรับวัสดุย่อยส่วน ของศูนย์เอกสารในบริษัทการบิน Hughes Aircraft Company ว่าใช้วิธีเสนอข้อได้เปรียบด้านการประหยัดของไมโครฟิล์มที่เหนือกว่ารูปเล่มเอกสาร กล่าวคือผู้ใช้สามารถเก็บรวบรวมไมโครฟิล์มจำนวนมากไว้เป็นเอกสารส่วนตัว โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการซื้อฉบับเย็บเล่ม หรืออาจ

ได้รับสำเนาในรูปแบบโครทิจโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย

กล่าวโดยสรุป งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้ต่อวัสดุย่อยสลาย ไม่ว่าจะเป็นปรากฏผลทางลบหรือทางบวก มักมีสาเหตุมาจากปัจจัยสำคัญ 5 ประการ คือ บัณฑิตานสภาพห้องหรือบริเวณที่ใช้อ่านวัสดุย่อยสลาย ตัววัสดุย่อยสลายเอง อุปกรณ์การอ่านวัสดุย่อยสลาย บุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือในการใช้วัสดุย่อยสลาย และการเข้าถึงวัสดุย่อยสลาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าห้องสมุดมีหลักในการจัดการปัจจัยทั้ง 5 ให้ผู้ใช้พอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าหากพอใจ ผู้ใช้จะมีทัศนคติที่ดีต่อวัสดุย่อยสลาย ถ้าไม่พอใจ ผู้ใช้จะมีทัศนคติทางลบต่อวัสดุย่อยสลาย นอกจากนี้ปัจจัยทั้ง 5 ประการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายนอกแล้ว ปัจจัยภายในหรือตัวผู้ใช้เอง ซึ่งได้แก่ อายุ และความรู้สึกลงใจจิตวิทยาของผู้ใช้ ก็ถือเป็นตัวกำหนดทัศนคติได้เช่นเดียวกัน