



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาในระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันได้เน้นหนักการส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งรวบรวมวัสดุเพื่อการศึกษาจำนวนมาก เช่น หนังสือ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ ตลอดจนโสตทัศนวัสดุ จึงเป็นแหล่งวิทยาการเพื่อการแสวงหาความรู้ และสร้างเสริมลักษณะนิสัยที่ดีตามความสามารถของแต่ละคน ตลอดจนพัฒนาการเรียนการสอนได้อย่างสมบูรณ์ตามเจตนารมณ์ของการจัดการศึกษา (สายหยุด จำปาทอง 2525: 52) ห้องสมุดจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการศึกษาค้นคว้า สมดังพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในพิธีเปิดการประชุมสามัญประจำปี พ.ศ. 2525 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยตอนหนึ่งว่า "ห้องสมุด เป็นองค์กรที่สำคัญยิ่งต่อการค้นคว้า ต่อการพัฒนาบุคคล สังคม ตลอดจนประเทศไทย" ดังนั้นการที่จะทำให้ผู้ใช้เข้าถึงวัสดุเพื่อการศึกษาต่าง ๆ ที่มีเป็นจำนวนมากในห้องสมุดได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว ห้องสมุดจำเป็นต้องจัดทำเครื่องมือหรือทรัพยากรนี้ ค้นหาหนังสือต่าง ๆ ไว้ให้บริการ เครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะนำผู้ใช้เข้าถึงวัสดุเพื่อการศึกษาต่าง ๆ ในห้องสมุดได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว คือ บัตรรายการ

คำว่า "บัตรรายการ" คือบัตรที่ลงรายละเอียดของหนังสือและอุปกรณ์อื่น ๆ ของห้องสมุด (กระทรวงศึกษาธิการ, กรมสามัญศึกษา, คณะอนุกรรมการบัญญัติศัพท์วิชาบรรณารักษศาสตร์ 2518: 15)

สุทธิลักษณ์ อ่ำพันวงค์ ให้คำจำกัดความไว้ว่า บัตรรายการคือ บัตรที่บันทึกรายการต่าง ๆ ที่ผู้อ่านควรทราบเกี่ยวกับหนังสือแต่ละเล่ม ซึ่งได้แก่ ชื่อผู้แต่งทั้งนามจริง และนามแฝง ชื่อเรื่อง ครั้งที่พิมพ์ สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์ ปีที่พิมพ์ จำนวนหน้าหรือจำนวนเล่ม ภาพประกอบ ชื่อหนังสือชุด โฉม หรือรายละเอียดอื่น ๆ ที่มีค่าควรแก่การบันทึกไว้ เช่น บรรณานุกรม การพิมพ์ในโอกาสต่าง ๆ คำอธิบายเพิ่มเติมซึ่งจะให้ความรู้เกี่ยวกับหนังสือเล่มนั้น ๆ ตีขึ้น นอกจากนี้ยังมีรายการ เลขเรียกหนังสือ รายการสุดท้ายที่ลงในบัตร ได้แก่ แนวสืบค้น (สุทธิลักษณ์ อ่ำพันวงค์ 2510: 1)

คัตเตอร์ (Cutter 1962: 12) กล่าวว่า บัตรรายการมีหน้าที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงหนังสือหรือวัสดุได้ เมื่อทราบชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่องหรือหัวเรื่อง และเป็นเครื่องมือที่แสดงให้ทราบว่าห้องสมุดมีหนังสือหรือวัสดุอะไรบ้าง โดยให้ชื่อผู้แต่ง หัวเรื่อง และประเภทของวรรณกรรมไว้ในบัตรรายการ และยังช่วยในการเลือกหนังสือได้ โดยพิจารณาจากครั้งที่พิมพ์ หรือรายละเอียดทางบรรณานุกรมอื่น ๆ บัตรรายการจึงมีความสำคัญในฐานะ เป็นเครื่องมือสำคัญในห้องสมุด กล่าวคือ บัตรรายการ เป็น เครื่องชี้บอกตำแหน่งที่อยู่ของหนังสือและวัสดุในห้องสมุดโดยใช้สัญลักษณ์ หรือ เลข เรียกหนังสือ บัตรรายการจะรวบรวมรายชื่อหนังสือ และวัสดุทั้งหมดไว้ในที่เดียวกัน และช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือและวัสดุในห้องสมุดได้ (Gates 1979: 53) ดังนั้นจะเห็นว่า กิจกรรมห้องสมุดจะให้ประโยชน์ได้ตรงตามจุดประสงค์ก็ต้องมี เครื่องมือแนะนำให้ผู้ใช้รู้จักหนังสือในห้องสมุด ซึ่งก็คือ บัตรรายการ สำหรับนักศึกษา บัตรรายการจะช่วยประหยัดเวลาและแรงงานสำหรับการค้นคว้าวิชาการที่มีอยู่มากมายในห้องสมุดไปได้มาก (อัมพร ทิษะระ 2510: 38)

สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตธนบุรี เป็นสถาบันระดับอุดมศึกษาซึ่งเปิดสอนทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท และมีห้องสมุดเพียงแห่งเดียวของวิทยาเขต รวบรวมหนังสือ และเอกสารต่าง ๆ ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ และข้าราชการของสถาบันฯ แต่เนื่องจากสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตธนบุรี มิได้บรรจุรายวิชาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดไว้ในหลักสูตร จึงทำให้นักศึกษาส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้ห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การใช้บัตรรายการ เป็นเครื่องมือในการค้นหาวัสดุ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในห้องสมุด

สาเหตุสำคัญที่ผู้วิจัยประสงค์จะศึกษาการใช้บัตรรายการของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันฯ เนื่องมาจากบัตรรายการของห้องสมุดสถาบันฯ มีความสำคัญต่อผู้ใช้ เพราะนอกจากจะแจ้งลักษณะต่าง ๆ ของหนังสือแต่ละเล่ม รวมทั้งตำแหน่งที่อยู่ในห้องสมุดแล้ว บัตรรายการยังทำหน้าที่เป็นเครื่องมือแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงประเภทของหนังสือตามวิธีการจัดของห้องสมุดอีกด้วย กล่าวคือ

- 1) ห้องสมุดได้จัดหนังสือวิชาการทุกสาขาวิชาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษชื่อ เรื่องละ 1 เล่ม ขึ้นชั้นหนังสืออ้างอิงทั้งหมดและ ไม่อนุญาตให้ยืมหนังสือ เหล่านี้ออกนอกห้องสมุด ในระหว่าง เปิดภาคเรียน หากหนังสือชื่อ เรื่องใดมีมากกว่า 1 เล่ม ผู้ใช้จะสามารถยืมฉบับซ้ำได้ โดยห้องสมุดจะลงสัญลักษณ์แสดงประเภทของการยืมไว้ในบัตรรายการ
- 2) ตามนโยบายของห้องสมุดสถาบันฯ ผู้ใช้จำเป็นต้องใช้ เลขทะเบียนในการจองหนังสือด้วย โดยห้องสมุดได้จัดทำบัตรแจ้งหมู่หนังสือ เพื่อให้บริการผู้ใช้ด้วย ในบัตรแจ้งหมู่หนังสือนั้นจะระบุ เลขทะเบียนหนังสือ และบอกประเภทของ

หนังสือไว้ท้าย เลขทะเบียน (เอมอร ศรีนิลทา, สัมภาษณ์) จะเห็นได้ว่า บัตรรายการของห้องสมุด มีความสำคัญต่อผู้ใช้มากทั้งในด้านการแจ้งลักษณะของหนังสือแต่ละเล่ม ด้านการค้นหาคำแหน่งที่อยู่ในห้องสมุด ด้านการแจ้งให้ทราบถึงประเภทของการยืม รวมทั้งมีความสำคัญต่อการจองหนังสืออีกด้วย

ไลเพทซ์ (Lipetz, quoted in Lancaster and Cleverdon, eds. 1977: 15) กล่าวว่า การทำบัตรรายการ เป็นงานที่ใช้เวลาและเสียค่าใช้จ่ายสูง จึงทำให้เกิดคำถามที่ว่า ทำไมจึงต้องทำบัตรรายการ ทำเพื่อบรรณารักษ์ใช้เป็นหลักฐานว่าห้องสมุดมีทรัพยากรอะไรบ้าง และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ของห้องสมุด หรือทำเพื่อผู้ใช้ ถ้าทำเพื่อผู้ใช้ บัตรรายการจำเป็นต้องมีข้อมูลอะไร บัตรรายการควรมีลักษณะอย่างไร เพื่อให้ผู้ใช้ได้ใช้ประโยชน์จากบัตรรายการได้มากที่สุด

จากความสำคัญของบัตรรายการที่กล่าวมาแล้ว และจากการใช้เวลาและค่าใช้จ่ายสูง ในการทำบัตรรายการ ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรที่จะทำการวิจัยเรื่องนี้ เพื่อสำรวจสภาพที่แท้จริงของการใช้บัตรรายการของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตธนบุรี เพื่อหาวิธีปรับปรุงงานด้านบัตรรายการ เพื่อให้บัตรรายการ เป็น เครื่องมือ ในการค้นหาเอกสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในห้องสมุด ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาถึงการใช่หรือไม่ใช้บัตรรายการ รวมทั้งสาเหตุของการไม่ใช้บัตรรายการของผู้ใช้ห้องสมุด

2. ศึกษาว่าผู้ใช้ใช้บัตรรายการประเภทใดมากที่สุด

3. ศึกษารายการต่าง ๆ ในบัตรรายการว่า รายการใดใช้มาก ใช้น้อย หรือไม่ใช้

เลย

สมมติฐาน

1. ผู้ใช้ใช้บัตรผู้แต่งมากกว่าบัตรประเภทอื่น

2. รายการในบัตรรายการที่ใช้มาก คือ ชื่อผู้แต่งที่เป็นบุคคล ชื่อ เรื่อง หัวเรื่อง

เลขเรียกหนังสือ เลขทะเบียนหนังสือ และปีที่พิมพ์

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึง การใช่หรือไม่ใช้บัตรรายการ สาเหตุของการไม่ใช้บัตรรายการ

ประเภทของบัตรรายการที่ใช้มากที่สุด รวมทั้งการใช้รายการต่าง ๆ ในบัตรรายการของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี และศึกษาระดับปริญญาโทของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตธนบุรี ในปีการศึกษา 2526

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงการใช้หรือไม่ใช้บัตรรายการรวมทั้งสาเหตุของการไม่ใช้บัตรรายการของนักศึกษาทั้ง 2 ระดับ คือ ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท
2. ทำให้ทราบถึงประเภทของบัตรรายการและรายการในบัตรรายการที่นักศึกษาใช้
3. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงงานด้านบัตรรายการ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ใช้บัตรรายการเป็น เครื่องมือ ในการค้นหาเอกสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

บัตรรายการ หมายถึง บัตรที่บันทึกข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับหนังสือ และวัสดุต่าง ๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุด ได้แก่ เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง ชื่อ เรื่อง หัวเรื่อง ครั้งที่พิมพ์ สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์ ปีที่พิมพ์ จำนวนหน้า และแนวสืบค้น

ผู้ใช้ห้องสมุด หมายถึง นักศึกษาในระดับปริญญาตรีของคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ และนักศึกษาระดับปริญญาโทของคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะพลังงานและวัสดุ ของสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตธนบุรี ในปีการศึกษา 2526

เลขทะเบียนหนังสือ คือ เลขที่แสดงว่าหนังสือเล่มนั้น ๆ เข้าห้องสมุด เป็นเล่มที่เท่าใด และห้องสมุดมีหนังสือในชื่อ เรื่องเดียวกันจำนวนเท่าใด เลขทะเบียนหนังสือนี้ จะอยู่ในบัตรแจ้ง-หมู่หนังสือ

บัตรแจ้งหมู่หนังสือ คือ บัตรที่จัด เรียงไว้ในตู้บัตรรายการตามลำดับของเลขหมู่ เช่น เกี่ยวกับการจัด เรียงหนังสือขึ้นชั้น บัตรแจ้งหมู่หนังสือมีข้อความอย่างเดียวกับบัตรยืมพื้นหรือบัตรหลัก รายการที่เพิ่ม เติมคือ เลขทะเบียน ห้องสมุดสถาบันฯ ได้จัดทำบัตรแจ้งหมู่หนังสือให้ผู้ใช้ด้วย เพราะต้องใช้เลขทะเบียนในการจองหนังสือ และเรียกว่าบัตรทะเบียน

บัตรยืมพื้นหรือบัตรหลัก คือบัตรที่บรรณารักษ์ทำขึ้น เป็นบัตรแรก เพื่อ ใช้ เป็นหลักในการ

ทำบัตรเพิ่มอื่น ๆ โดยทั่วไปแล้ว บัตรหลักคือ บัตรผู้แต่ง เพราะลงรายการชื่อผู้แต่งไว้เป็นบรรทัดแรกของบัตร รายละเอียดที่ลงในบัตรหลัก ได้แก่ เลข เรียกหนังสือ ชื่อ-สกุลผู้แต่ง ชื่อ เรื่อง ครั้งที่พิมพ์ สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ จำนวนหน้า ภาพประกอบ และแนวสืบค้น

สถาบันฯ หมายถึง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตธนบุรี

ห้องสมุดสถาบันฯ หมายถึงห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตธนบุรี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการใช้บัตรรายการนั้น หอจะสรุปประเด็นในการศึกษาได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ (ประภาวดี สิบสนธิ 2526 : 104 กล่าวจาก Lancaster and Joncich 1977: 125)

1. การศึกษาที่เน้นบัตรรายการ
2. การศึกษาที่เน้นผู้ใช้บัตรรายการ

1. การศึกษาที่เน้นบัตรรายการ เป็นการศึกษาเพื่อดูว่า ผู้ใช้บัตรรายการประเภทใด ใช้ข้อมูลอะไรจากบัตรรายการ และใช้บัตรรายการเพื่อวัตถุประสงค์ใด การศึกษาในกลุ่มนี้อาจใช้แบบสอบถาม เป็น เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลได้ ตัวอย่างงานวิจัยในกลุ่มนี้ได้แก่

ในประเทศไทย มีการศึกษาการใช้บัตรรายการที่เน้นตัวบัตรรายการอยู่เพียงเรื่องเดียว คือ งานวิจัยของ ชมภู ไชติจรรย์ (2515) ซึ่งได้ศึกษาการใช้บัตรรายการของนิสิต นักศึกษาวิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร โดยศึกษาถึงวัตถุประสงค์ในการใช้บัตรรายการ การใช้รายการต่าง ๆ ในบัตรรายการรวมทั้งปัญหาและความต้องการในการใช้บัตรรายการ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลจากการวิจัยพบว่านิสิต นักศึกษาใช้บัตรรายการเพื่อค้นหาหนังสือตำรามากที่สุด รายการในบัตรรายการที่ใช้ในระดับมากที่สุดคือ รายการ เลข เรียกหนังสือ และชื่อ เรื่อง รายการที่ใช้ในระดับมากที่สุดคือ รายการชื่อผู้แต่ง หัว เรื่อง และหัว เรื่องที่ลงไว้ในแนวสืบค้น ปัญหาของการใช้บัตรรายการคือ นิสิต นักศึกษา ค้นหาหนังสือได้ช้า เพราะหนังสือมี เลข เรียกหนังสือซ้ำกันหลายเล่ม และไม่ใช้เรื่องที่ต้องการ ข้อเสนอแนะ คือ บรรณารักษ์ แผนกวิเคราะห์ เลขหมู่และทำบัตรรายการ ควรลงรายการในบัตร เรื่องและบัตรชื่อ เรื่องเพียง 5 รายการคือ เลข เรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง ชื่อ เรื่อง หัว เรื่อง และปีที่พิมพ์ ซึ่งรายการเหล่านี้เป็นรายการที่กลุ่มตัวอย่างใช้มาก แล้วเพิ่มรายการโน้ตหรือสารบัญลงไปด้วย ด้านการลงแนวสืบค้นในบัตร เรื่องและบัตรชื่อ เรื่องนั้น ควรลงเฉพาะส่วนที่เป็นหัว เรื่อง เพราะกลุ่มตัวอย่างใช้รายการนี้มากในการค้นหาหนังสือเพิ่มเติม บรรณารักษ์ควรจัดทำ เลขหนังสือ เพื่อให้หนังสือค้น

ละ เล่มมี เลข เรียกหนังสือที่ไม่ซ้ำกัน และควรจัดทำเครื่องหมายไว้บนบัตรรายการของหนังสือ ที่ต้องสมุดจัดขึ้นชั้นหนังสือจอง หรือหนังสือที่กำลังได้รับการซ่อมแซม

ในต่างประเทศ มอลท์บาย และสวีนี (Maltby and Sweeney 1972) ได้ เสนอรายงานผลจากการสำรวจของคณาจารย์และนักศึกษาจากโรงเรียนบรรณารักษศาสตร์ใน สหราชอาณาจักร ซึ่งได้สำรวจการใช้บัตรรายการในห้องสมุดวิทยาลัย มหาวิทยาลัย และห้อง- สมุดประชาชน จำนวน 39 แห่ง ในสหราชอาณาจักร เพื่อศึกษาถึงการใช้หรือไม่ใช้บัตรรายการ รวมทั้งสาเหตุ การใช้รายการต่าง ๆ ในบัตรรายการและประเภทของบัตรรายการที่ใช้มากที่สุด รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และแจกแบบสอบถาม ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้ในห้องสมุด วิทยาลัย และมหาวิทยาลัยใช้บัตรรายการมากกว่าผู้ใช้ในห้องสมุดประชาชน และ ผู้ใช้ในห้อง- สมุดวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยค้นโดยใช้รายการผู้แต่งมากกว่ารายการอื่น ๆ ประเภทของบัตร- รายการที่ใช้มากที่สุด คือ บัตรผู้แต่ง รายการในบัตรรายการที่ใช้มากที่สุดคือ ปีที่พิมพ์ ในขณะที่ รายการบรรณลักษณะ ภาพประกอบ แผนที่ ขนาด เป็นรายการที่ผู้ใช้ไม่เห็นคุณค่า นอกจากนี้แล้ว ยังพบว่า ผู้ใช้จะใช้บัตรรายการถ้าได้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้ สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ใช้บัตรรายการ เพราะไม่เคยเรียนรู้เกี่ยวกับบัตรรายการมาก่อน ส่วนสาเหตุอื่น ๆ ของการไม่ใช้บัตรรายการ ได้แก่ ผู้ใช้ไม่ทราบว่า มีบัตรรายการ ไม่ทราบว่า บัตรรายการคืออะไร มีไว้ทำไม คิดว่ามีไว้ ให้บรรณารักษ์ใช้เท่านั้น และที่สำคัญคือ ผู้ใช้รู้สึกว่าคนสามารถหาสิ่งที่ต้องการได้โดยไม่ต้องใช้ บัตรรายการ

ในปี ค.ศ. 1972 สแวนสัน (Swanson) ได้ศึกษาว่าข้อมูลอะไรที่ควรบรรจุไว้ ในบัตรรายการของห้องสมุด ข้อมูลเหล่านั้นควรมีการจัด และนำเสนออย่างไร เพื่อที่จะได้สนองความต้องการของผู้ที่กำลังค้นหาวัดห้องสมุดมากที่สุด ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จำกัด เฉพาะการ ค้นรายการที่ผู้ใช้รู้จัก (known item) จากการวิจัยพบว่า บัตรรายการควรบรรจุรายการหลักที่ สำคัญ ๆ ไว้ คืออย่างน้อยต้องมีครบทุกรายการที่ปรากฏอยู่ในบัตรรายการในปัจจุบัน

2. การศึกษาที่เน้นผู้ใช้บัตรรายการ เป็นการศึกษาว่า ผู้ใช้ใช้บัตรรายการ อย่างไร มีวิธีการค้นบัตรอย่างไร ข้อมูลอะไรที่นำมาใช้ในการค้น ข้อมูลนั้นได้มาจากแหล่งใด มีความถูกต้องสมบูรณ์ทำให้การค้นบัตรได้ผลหรือไม่ ข้อมูลที่นำมาใช้ค้นนั้น ผู้ใช้จำมาหรือเขียนมา ฯลฯ จะเห็นได้ว่า การศึกษาในกลุ่มนี้ เป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ในรายละเอียด วิธีการรวบรวม

ข้อมูลจากผู้วิจัยซึ่งการสัมภาษณ์ผู้ใช้แต่ละคน เพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการ ตัวอย่างงานวิจัยในกลุ่มนี้ได้แก่

งานวิจัยในประเทศไทย ยังไม่มีการศึกษาในกลุ่มนี้ ส่วนในต่างประเทศมีงานวิจัยในกลุ่มนี้หลายเรื่อง เช่น ในปี ค.ศ. 1958 แผนกทรัพยากรและบริการทางเทคนิคของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (quoted in Lancaster and Joncich 1977 : 21 - 29) ได้ขอให้ห้องสมุดประเภทต่าง ๆ รวม 39 แห่ง ช่วยสัมภาษณ์ผู้ใช้ในช่วงเวลา 12 สัปดาห์ ซึ่งได้ผลมาวิเคราะห์ 5,500 รายการ ผู้ใช้บัตรรายการจะถูกสัมภาษณ์เกี่ยวกับความต้องการในการใช้บัตรรายการ ข้อมูลที่นำมาใช้ค้น ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการค้น และผู้ใช้ยังถูกสังเกตเกี่ยวกับกระบวนการค้นบัตรโดยแยกเป็นการค้นรายการที่ผู้ใช้รู้จัก และการค้นโดยหัวเรื่อง ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ในห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ค้นโดยใช้หัวเรื่อง ในขณะที่ผู้ใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะค้นรายการที่รู้จักมากกว่า ซึ่งในการค้นรายการที่รู้จักนี้ผู้ใช้ประสบความสำเร็จ 66 % และค้นจากชื่อผู้แต่งมากกว่าชื่อเรื่อง ส่วนที่ล้มเหลวเพราะห้องสมุดไม่มีหนังสือที่ต้องการ และบางครั้งมีรายชื่อในบัตรรายการแต่ไม่มีตัวเล่ม สำหรับการค้นโดยใช้หัวเรื่องนั้น ผู้ใช้ประสบความสำเร็จ 80 % ที่ล้มเหลวเพราะห้องสมุดไม่มีหนังสือในหัวเรื่องที่ต้องการ ขาดรายการโยง และหัวเรื่องไม่เฉพาะเจาะจง จากการวิจัยยังพบว่า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการค้นโดยใช้บัตรรายการนั้น มีส่วนสัมพันธ์กับความถูกต้องของข้อมูลที่นำมาค้น สัมพันธ์กับจำนวนของบัตรรายการ วิธีการเรียงบัตรรายการ และสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการค้นบัตรรายการอีกด้วย

ปี ค.ศ. 1967 มอนตาจ (Montague , quoted in Swanson 1972 : 303) ได้วิเคราะห์งานวิจัยการใช้บัตรรายการ 16 เรื่อง โดยพิจารณาว่า 1) ใครใช้บัตรรายการ 2) ใช้อย่างไร 3) ใช้ทำไม 4) ผู้ใช้ประสบปัญหาอะไร อะไรเป็นสาเหตุนำไปสู่ความสำเร็จและความล้มเหลว ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ค้นบัตรรายการด้วยรายการที่รู้จักและมักใช้รายการผู้แต่งมากกว่ารายการชื่อเรื่อง ข้อมูลที่นำมาค้นได้มาจากแหล่งต่าง ๆ เช่น คำบอก รายชื่อเอกสารอ่านประกอบประจำวิชา เชียงจรต บรรณานุกรม ถ้าบัตรรายการมีจำนวนมาก ผู้ใช้จะประสบความสำเร็จล้มเหลวในการค้นมากกว่าบัตรรายการจำนวนน้อย

ปี ค.ศ. 1968 แบล็คเบิร์น (Blackburn, quoted in Swanson 1972 : 303 - 304) ได้ศึกษาการใช้บัตรรายการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชิคาโก โดยศึกษาจำนวนผู้ใช้บัตรรายการในการค้นหารายการที่รู้จัก ข้อมูลอะไรที่นำมาค้น ได้ข้อมูลนั้นมาจากแหล่งใด

ข้อมูลมีความถูกต้องเพียงใด การวิจัยนี้ใช้การสัมภาษณ์ผู้ใช้ขณะค้นบัตรรายการ ซึ่งพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้วิธีจดข้อมูลมาและบางครั้งจำมา ส่วนแหล่งของข้อมูลนั้นได้มาจากคำบอก รายชื่อเอกสารอ่านประกอบประจำวิชา เชิงอรรถ และบรรณานุกรม

แท็กเลียโคโซ และโคเชน (Tagliacozzo and Kochen 1970, quoted in Lancaster and Joncich 1977 : 3-33) ได้ศึกษาพฤติกรรมการค้นหาข้อสนเทศของผู้ใช้บัตรรายการ จำนวน 2,681 คน จากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยมิชิแกน 3 แห่ง (คือห้องสมุดกลาง ห้องสมุดสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และห้องสมุดแพทย์) เพื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้ของห้องสมุดประชาชนแอนอาร์เบอร์ รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์ผู้ใช้ก่อนและในระหว่างการใช้บัตรรายการ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 3 แห่ง ผู้ใช้จากห้องสมุดประชาชน ค้นโดยใช้รายการชื่อเรื่องมากกว่ารายการหัวเรื่อง แต่ถ้าผู้ใช้รู้จักรายการที่จะค้น (known item) คือชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่องก่อนแล้วผู้ใช้ส่วนใหญ่จะค้นโดยใช้รายการชื่อผู้แต่ง

เคิร์ก (Kirk 1972) ได้ทำการศึกษาการใช้หรือไม่ใช้บัตรรายการ รวมทั้งสาเหตุของการไม่ใช้และความสำเร็จหรือความล้มเหลวจากการค้นโดยใช้บัตรรายการ ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเลสเตอร์รวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ผลจากการวิจัยพบว่า สาเหตุที่นักศึกษาไม่ใช้บัตรรายการ เพราะไม่เห็นความจำเป็น และนักศึกษาสามารถหาหนังสือที่เขาต้องการได้ง่ายเพราะทราบสถานที่เก็บแล้ว นักศึกษาประสบความสำเร็จในการค้นโดยใช้บัตรรายการในระดับปานกลาง

ไลเปซ (Lipetz 1972) ได้ศึกษาการใช้บัตรรายการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเยล ในด้านจำนวนการใช้บัตรรายการ วัตถุประสงค์ในการค้น ชนิดของบัตรรายการที่ค้น ประสิทธิภาพของบัตรรายการ ลักษณะของข้อมูลที่นำมาค้น วิธีการค้น รายการที่ใช้ แรงจูงใจในการค้นและความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการค้น รวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์ผู้ใช้ก่อนและหลังจากการค้นบัตรรายการ ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี เป็นกลุ่มที่ใช้บัตรรายการมากกว่ากลุ่มอื่น นักศึกษาจะค้นรายการที่รู้จัก เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง มากกว่าค้นหัวเรื่อง และในการค้นรายการที่รู้จักนั้นจะใช้รายการผู้แต่งมากกว่ารายการชื่อเรื่อง ซึ่งการค้นโดยวิธีนี้ประสบความสำเร็จ 84 %

ซีมัวร์ และชูฟิลด์ (Seymour and Schofield 1973) ได้ศึกษาเน้นหนักในด้าน

ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นโดยใช้บัตรรายการ รวมทั้งพฤติกรรมต่อไปหลังจากประสบความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้น โดยได้ศึกษาผู้ใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ มหาวิทยาลัยเลสเตอร์ สถาบันการศึกษาแห่งมหาวิทยาลัยลอนดอน และห้องสมุดทางสังคมศาสตร์ของมหาวิทยาลัยแบรดฟอร์ด ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาชุดหนึ่ง เพื่อให้ผู้ประสบความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้น เรื่องที่ค้นรู้จักกรอรายละเอียด 2 ส่วน ส่วนแรกคือแหล่งของข้อมูลที่ใช้เข้ามาค้น ส่วนที่สองเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้ และมีการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัตรรายการด้วย ผลปรากฏว่าในช่วงของการสำรวจ 5 สัปดาห์ ผู้ใช้ประสบความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการจำนวน 557 ชื่อเรื่อง ในด้านพฤติกรรมต่อไปหลังจากประสบความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้น ผู้ใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ 28 % และมหาวิทยาลัยเลสเตอร์ 29 % ไม่สนใจนัก ในขณะที่ผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันการศึกษาแห่งมหาวิทยาลัยลอนดอน 39 % และมหาวิทยาลัยแบรดฟอร์ด 25 % จะค้นหาสิ่งพิมพ์นั้นจากห้องสมุดอื่น ด้านแหล่งข้อมูลส่วนใหญ่แล้วนักศึกษาได้ข้อมูลมาจากอาจารย์ผู้สอน ผู้ใช้มีปัญหาในด้านการค้นชื่อสกุลของผู้แต่งมากที่สุด เนื่องจากสะกดคำผิด

ฟลัชแมน (Flachman 1978) ได้ศึกษาการใช้บัตรรายการของนักเรียนระดับ 10-12 ในศูนย์สื่อการสอน เพื่อศึกษาถึงประเภทของบัตรรายการที่ใช้ การใช้รายการต่าง ๆ ในบัตรรายการ ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้น และลักษณะของข้อมูลที่น่าสนใจ ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ใช้บัตรรายการเรื่องมากที่สุด รายการที่ใช้มากที่สุด ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง และหมายเหตุสารบัญ วิธีการนำข้อมูลมาค้นนั้นผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้วิธีจำมา และผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการค้นโดยใช้บัตรรายการในระดับสูง

จากงานวิจัยทั้งหมดที่ได้กล่าวมา จะเห็นได้ว่า ผลจากการวิจัยมีทั้งสอดคล้องและขัดแย้งกัน

ผลการวิจัยที่สอดคล้องกัน คือ

1. ผลจากการวิจัยของแผนกทรัพยากรและบริการทางเทคนิคของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ผลจากการวิจัยของมองตาค ผลจากการวิจัยของแท็กเลียโคโซและโคเซน และผลจากการวิจัยของไลเปช ซึ่งต่างพบว่าในการค้นรายการที่รู้จักนั้นผู้ใช้จะค้นโดยใช้ชื่อผู้แต่งมากกว่ารายการอื่น

2. ในด้านแหล่งข้อมูลที่น่าสนใจ มองตาค และแมลลิกเบิร์น ได้ผลจากการวิจัยสอดคล้องกันคือ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้ข้อมูลมาจากคำบอก รายชื่อเอกสารอ่านประกอบประจำวิชา

เชิงอรรถ และบรรณานุกรม

3. ในด้านความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นโดยใช้บัตรรายการนั้น มองทาด และแผนกทรัพยากรและบริการทางเทคนิคของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน พบว่ามีความสัมพันธ์กับจำนวนของบัตรรายการ

ผลการวิจัยที่ขัดแย้งกัน คือ

1. ในด้านแหล่งข้อมูลที่น่ามาค้น มองตาดและแมสคิเบิร์น พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้ข้อมูลมาจากคำบอก รายชื่อเอกสารอ่านประกอบประจำวิชา เชิงอรรถ และบรรณานุกรม แต่ซีมัวร์และซูฟิลด์ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่เป็นนักศึกษาได้ข้อมูลมาจากอาจารย์ผู้สอนมากที่สุด

2. แผนกทรัพยากรและบริการทางเทคนิคของสมาคมห้องสมุดอเมริกันพบว่า ผู้ใช้ในห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ค้นโดยใช้หัวเรื่อง แต่แท็กเสียโคโซ และโคเซน พบว่า ผู้ใช้ในห้องสมุดประชาชนค้นโดยใช้ชื่อ เรื่องมากกว่ารายการอื่น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย