



สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ดังที่กล่าวไว้ในบทที่ 3 แล้วว่า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจะศึกษาวิธีการค้นหาหนังสือโดยการใช้บัตรรายการของผู้ใช้ในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหา ตลอดจนสาเหตุของความล้มเหลวดังกล่าว การดำเนินการวิจัยจึงใช้แบบสอบถามแจกให้แก่ นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้างของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งกำลังค้นหาหนังสือที่บัตรรายการในระหว่างวันที่ 21 สิงหาคม-15 กันยายน 2532 จำนวน 400 ชุด ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 373 ชุด แต่สามารถนำมาวิเคราะห์ผลได้ จำนวน 354 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 88.50 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามและแบบสำรวจสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ และประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด

1.1 ผู้ตอบส่วนใหญ่คือนักศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 67.8) ซึ่งกลุ่มใหญ่สุด คณะศิลปศาสตร์ รองลงมาคือนักศึกษาปริญญาโท (ร้อยละ 17.2) ซึ่งสังกัดคณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และคณะศิลปศาสตร์ ตามลำดับ สำหรับผู้ตอบกลุ่มเล็กสุด คือ อาจารย์ (ร้อยละ 6.5) สังกัดคณะศิลปศาสตร์มากกว่าคณะอื่น

1.2 ผู้ตอบกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 52.7) ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง รองลงมา ร้อยละ 17.8 ของผู้ตอบใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง และร้อยละ 16.7 ของผู้ตอบใช้ห้องสมุดทุกวัน ผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดภาคการศึกษาละ 1-5 ครั้ง มีน้อยที่สุด (ร้อยละ 1.6)

ผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี-โท และอาจารย์ ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง มาก ส่วนข้าราชการและลูกจ้างใช้ห้องสมุดเดือนละครั้งมาก

1.3 ประมาณ 1 ใน 3 ของคำตอบเกี่ยวกับการรู้จักวิธีค้นหาหนังสือและการใช้บัตรรายการเนื่องจากการเคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด (ร้อยละ 32.0) รองลงมาเป็นการอ่านจากป้ายแนะนำวิธีค้นบัตรรายการที่บัตรรายการ (ร้อยละ 25.3) และถามจากเพื่อน (ร้อยละ 16.0) และผู้ตอบทุกกลุ่มรู้จักวิธีค้นหาหนังสือและการใช้บัตรรายการจากการเคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดมาก

2. วิธีการค้นหาหนังสือและผลของการค้นหา

2.1 ประมวล 1 ใน 3 ของคำตอบในด้านวัตถุประสงค์ของการค้นหาหนังสือ คือ เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนหรือภาคินพนธ์ (ร้อยละ 30.3) และอ่านประกอบการเรียน (ร้อยละ 30.1) รองลงมาเป็นการอ่านตามความสนใจส่วนตัวเพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือการพักผ่อน (ร้อยละ 20.2) และหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 8.7) ส่วนวัตถุประสงค์ของการค้นหาหนังสือของผู้ตอบที่มีน้อยที่สุด คือ เพื่อทำวิทยานิพนธ์ (ร้อยละ 2.3)

ผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี-โท มีวัตถุประสงค์ของการค้นหาหนังสือมาก เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนหรือภาคินพนธ์ ส่วนอาจารย์ ช้าราชการ และลูกจ้าง มีวัตถุประสงค์ของการค้นหาหนังสือมากแตกต่างกัน คืออาจารย์มีวัตถุประสงค์เพื่อเขียนบทความ หนังสือ หรือตำรา สำหรับข้าราชการและลูกจ้างมีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2.2 ผู้ตอบใช้แหล่งข้อมูลของการค้นหาหนังสือมาก คือ รายชื่อหนังสือที่อาจารย์ กำหนดให้อ่านตามประมวลการสอนรายวิชา (course syllabus) หรืออาจารย์แนะนำให้อ่านเพิ่มเติม (ร้อยละ 32.2) รองลงมาเป็นเชิงอรรถ รายการอ้างอิง หรือบรรณานุกรม (ร้อยละ 19.2) และคำแนะนำจากเพื่อนหรือคนรู้จัก (ร้อยละ 16.1) ส่วนแหล่งข้อมูลของการค้นหาหนังสือที่ผู้ตอบใช้น้อยที่สุด คือรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักพิมพ์ (ร้อยละ 3.1)

ผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี-โท ใช้แหล่งข้อมูลของการค้นหาหนังสือมาก คือรายชื่อหนังสือที่อาจารย์กำหนดให้อ่านตามประมวลการสอนรายวิชา หรืออาจารย์แนะนำให้อ่านเพิ่มเติม สำหรับอาจารย์ ช้าราชการ และลูกจ้างใช้แหล่งข้อมูลของการค้นหาหนังสือมากแตกต่างกัน คือใช้เชิงอรรถ รายการอ้างอิง หรือบรรณานุกรม

2.3 ข้อมูลของหนังสือที่ผู้ตอบนำมาค้นหาตัวเล่มกว่า 1 ใน 3 คือ ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 37.5) รองลงมาเป็นตัวเรื่อง (ร้อยละ 29.7) และชื่อผู้แต่ง (ร้อยละ 26.7) และผู้ตอบทุกกลุ่มมีชื่อเรื่องเป็นข้อมูลของหนังสือที่นำมาค้นหาตัวเล่มมาก ผลจากการมีชื่อเรื่องเป็นข้อมูลของหนังสือนี้ทำให้ผู้ตอบใช้บัตรชื่อเรื่องเป็นเครื่องมือในการค้นหาหนังสือมาก (ร้อยละ 41.0) รองลงมาเป็นบัตรเรื่อง (ร้อยละ 32.2) และบัตรผู้แต่ง (ร้อยละ 26.8) และผู้ตอบทุกกลุ่มก็ใช้บัตรชื่อเรื่องเป็นเครื่องมือของการค้นหาหนังสือมากเช่นเดียวกัน

2.4 ผลของการค้นหาหนังสือ พบว่าผู้ตอบค้นหาหนังสือส่วนใหญ่พบ (ร้อยละ 83.2) ค้นหาหนังสือไม่พบเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 16.8) หนังสือที่ค้นหาพบเป็นการค้นหาพบที่ตู้บัตรรายการ (ร้อยละ 47.9) มากกว่าที่ชั้นหนังสือ (ร้อยละ 35.3) ส่วนหนังสือที่ค้นหาไม่พบเป็นการค้นหาไม่พบที่ชั้นหนังสือ (ร้อยละ 12.5) มากกว่าที่ตู้บัตรรายการ (ร้อยละ 4.3)

เมื่อจำแนกผลของการค้นหาหนังสือตามกลุ่มผู้ตอบแต่ละกลุ่ม พบว่าผู้ตอบทุกกลุ่มค้นหาหนังสือที่ตู้บัตรรายการและที่ชั้นหนังสือพบมากกว่าไม่พบ สำหรับบัตรรายการที่ใช้ในการค้นหาหนังสือพบเป็นบัตรชื่อเรื่อง (ร้อยละ 37.1) มากกว่าบัตรเรื่อง (ร้อยละ 31.6) และบัตรผู้แต่ง (ร้อยละ 23.1) ส่วนบัตรรายการที่ใช้ในการค้นหาหนังสือไม่พบเป็นบัตรชื่อเรื่อง (ร้อยละ 3.2) มากกว่าบัตรเรื่อง (ร้อยละ 2.7) และบัตรผู้แต่ง (ร้อยละ 2.3)

2.5 ผลของการค้นหาหนังสือที่ตู้บัตรรายการ พบว่าผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง มีความสำเร็จในการค้นหาหนังสือ (ร้อยละ 47.7) สูงกว่าผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 16.4) และทุกวัน (ร้อยละ 15.3) และผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ (ร้อยละ 5.1) สูงกว่าผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดทุกวันและสัปดาห์ละครั้งเท่ากัน (ร้อยละ 1.4) แต่เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับผลของการค้นหาหนังสือที่ตู้บัตรรายการ ปรากฏว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน เพราะค่า χ^2 ที่ได้จากการคำนวณ (6.09) น้อยกว่าค่า χ^2 จากตาราง (12.59) ซึ่งชี้ให้เห็นความไม่แตกต่างกันที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6 ผลของการค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือ พบว่าผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง มีความสำเร็จในการค้นหาหนังสือ (ร้อยละ 35.5) สูงกว่าผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 13.5) และทุกวัน (ร้อยละ 11.0) และผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ (ร้อยละ 16.8) สูงกว่าผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดทุกวัน (ร้อยละ 5.8) และสัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 4.8) แต่เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับผลของการค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือ ปรากฏว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน เพราะค่า χ^2 ที่ได้จากการคำนวณ (6.32) น้อยกว่าค่า χ^2 จากตาราง (12.59) ซึ่งชี้ให้เห็นความไม่แตกต่างกันที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ผู้บัตร์รายการและที่ชั้นหนังสือ

3.1 สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ ได้แก่

3.1.1 ความผิดพลาดหรือบกพร่องของผู้ตอบ (ร้อยละ 46.4) ได้แก่ ห้องสมุดมีบัตรรายการแต่ผู้ตอบค้นหาบัตรรายการไม่พบ ผู้ตอบไม่รู้จักสหบัตร ผู้ตอบลอกเลขเรียกหนังสือผิด และผู้ตอบค้นหาหนังสือไม่พบทั้ง ๆ ที่หนังสือเรียงถูกต้องบนชั้น

3.1.2 การดำเนินงานของห้องสมุด (ร้อยละ 53.6) แบ่งเป็น 2 ส่วน คือการดำเนินงานที่เป็นสาเหตุทางตรงของความล้มเหลวในการค้นหา (ร้อยละ 21.8) ได้แก่ การจัดหาหนังสือ การจัดหมู่และทำบัตรรายการ การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ และการป้องกันหนังสือสูญหาย และการดำเนินงานที่เป็นสาเหตุทางอ้อมของความล้มเหลวในการค้นหา (ร้อยละ 31.8) ได้แก่ การใช้ คือห้องสมุดมีหนังสือที่ผู้ตอบต้องการแต่มีจำนวนไม่เพียงพอ ดังนั้นหนังสือที่ผู้ตอบต้องการจึงอยู่ในระหว่างที่มีผู้อื่นใช้ ทรัพยากรมีมอดหรือใช้ภายในห้องสมุด จึงทำให้ผู้ตอบค้นหาไม่พบ

3.2 เมื่อจำแนกความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือตามกลุ่มผู้ตอบ พบว่า กลุ่มผู้ตอบส่วนใหญ่ที่มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ คือ นักศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 75.1) รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาโท (ร้อยละ 16.0) และข้าราชการและลูกจ้าง (ร้อยละ 5.0) อาจารย์เป็นกลุ่มผู้ตอบที่มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือน้อยที่สุด (ร้อยละ 3.9) สำหรับสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือมากในกลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี-โท ข้าราชการ และลูกจ้าง คือตัวผู้ตอบเอง ส่วนสาเหตุที่ทำให้อาจารย์มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือมากแตกต่างกันไป คือ การจัดหาหนังสือ

3.3 เมื่อจำแนกความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือตามภาษา พบว่าความล้มเหลวส่วนใหญ่เป็นความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือภาษาไทย (ร้อยละ 71.5) ส่วนภาษาต่างประเทศมีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 28.5) ความล้มเหลวดังกล่าวนี้มีสาเหตุมาจากตัวผู้ตอบมาก (ร้อยละ 45.4) ซึ่งทำให้ค้นหาหนังสือภาษาไทยไม่พบ ร้อยละ 36.3 และภาษาต่างประเทศไม่พบ ร้อยละ 9.1

3.4 เมื่อจำแนกความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือตามประเภทของบัตรรายการ ที่ผู้ตอบใช้ พบว่าบัตรชื่อเรื่อง (ร้อยละ 41.3) เป็นบัตรรายการที่ผู้ตอบใช้มากกว่าบัตรเรื่อง

(ร้อยละ 33.7) และบัตรผู้แต่ง (ร้อยละ 25.0) และความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่มีสาเหตุดังต่อไปนี้คือ การจัดหาหนังสือ การจัดหมู่และทำบัตรรายการ การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ ตัวผู้ตอบ และหนังสือสูญหายจากห้องสมุด มาจากการใช้บัตรชื่อเรื่องมาก

3.5 ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือ พบว่าเป็นความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือหมวด H-HJ สังคมศาสตร์มาก (ร้อยละ 35.7) รองลงมาเป็นหมวด P ภาษาและวรรณคดี (ร้อยละ 12.6) และหมวด J รัฐศาสตร์ (ร้อยละ 11.6) ส่วนหมวดที่มีความล้มเหลวในการค้นหาน้อยที่สุดคือหมวด N ศิลป และหมวด 300 กฎหมายภาษาไทย (ร้อยละ 0.3)

สาเหตุจากการจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ ทำให้ผู้ตอบมีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือหมวด D ประวัติศาสตร์และภูมิศาสตร์

สาเหตุจากตัวผู้ตอบทำให้ผู้ตอบมีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือหมวด H-HJ สังคมศาสตร์มาก

สาเหตุจากการใช้ ทำให้ผู้ตอบมีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือหมวด H-HJ สังคมศาสตร์มาก

สาเหตุจากหนังสือสูญหายจากห้องสมุด ทำให้ผู้ตอบมีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือหมวด P ภาษาและวรรณคดีมาก

สาเหตุอื่น ๆ ทำให้ผู้ตอบมีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือหมวด B ปรัชญาและศาสนา หมวด HM-HX สังคมวิทยา และนวนิยาย

4. วิธีแก้ปัญหา ผลของการค้นหาหนังสือไม่พบ และประเภทของการใช้หนังสือที่ค้นหาพบ

4.1 วิธีแก้ปัญหของผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบ พบว่าวิธีแก้ปัญหามากของผู้ตอบเป็นการค้นหาหนังสือเล่มอื่นที่มีเนื้อเรื่องเหมือนกันมาใช้แทน (ร้อยละ 25.5) และการกลับมาค้นอีกในภาคหลัง (ร้อยละ 24.7) รองลงมาเป็นการดูที่ชั้นพักหนังสือหรือตามโต๊ะอ่านหนังสือ (ร้อยละ 13.8) ส่วนวิธีแก้ปัญหของผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบที่มีน้อยที่สุด คือการขอให้บรรณารักษ์ยืมระหว่างห้องสมุด (ร้อยละ 1.0)

กลุ่มผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี-โท แก้ปัญหาด้วยการค้นหาหนังสือเล่มอื่นที่มีเนื้อเรื่องเหมือนกันมาใช้แทนมาก สำหรับอาจารย์แก้ปัญหาด้วยวิธีอื่น ๆ มาก ส่วนข้าราชการและลูกจ้างแก้ปัญหาด้วยการกลับมาค้นอีกในภายหลังมาก

4.2 ผลของการค้นหาหนังสือไม่พบที่มีต่องาน/การศึกษาของผู้ตอบ พบว่าผู้ตอบเห็นว่าสิ่งนี้มีผลต่องาน/การศึกษาของตนระดับมาก (ร้อยละ 36.9) รองลงมาเป็นปานกลาง (ร้อยละ 33.7) และน้อย (ร้อยละ 15.8) กลุ่มผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี-โท และข้าราชการ เห็นว่าสิ่งนี้มีผลต่องาน/การศึกษาของตนมาก ส่วนอาจารย์เห็นว่าสิ่งนี้มีผลต่องานของตนน้อย

4.3 ลักษณะการใช้หนังสือที่ผู้ตอบค้นหาพบ พบว่าการใช้ส่วนใหญ่เป็นการยืมออกนอกห้องสมุด (ร้อยละ 68.7) และการใช้น้อยที่สุด คือการถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 9.8) และผู้ตอบทุกกลุ่มนำหนังสือที่ค้นหาพบมาใช้ด้วยการยืมออกนอกห้องสมุดมาก

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้บัตรรายการและการค้นหาหนังสือบนชั้น

5.1 บัตรรายการ ได้แก่

5.1.1 ผู้ตอบใช้บัตรรายการไม่เป็น

5.1.2 สถานที่ตั้งของตู้บัตรรายการค่อนข้างจะคับแคบ ควรแก้ไข

5.1.3 ควรมีตู้บัตรรายการประจำชั้นต่าง ๆ ของห้องสมุด และควรมีโต๊ะตัวใหญ่หรือเก้าอี้หลายตัวตั้งไว้ใกล้ตู้บัตรรายการเพื่อให้การจกรายละเอียดจากบัตรเป็นไปอย่างสะดวก

5.1.4 ลินซ์บัตรรายการบางลินซ์ก็มีบัตรรายการอยู่แน่นมาก ควรแก้ไขบัตรรายการบางบัตรเก่าหรือชำรุดที่มุมบนของบัตร ทำให้มองเห็นรหัสหรือเลขเรียกหนังสือไม่ชัดเจน ควรแก้ไข

5.1.5 การทำบัตรเรื่อง ควรทำให้ละเอียดและเฉพาะเจาะจงมากกว่านี้

5.1.6 ควรทำบัตรโยงเพิ่มมากกว่านี้ โดยเฉพาะบัตรโยงเรื่องที่เป็น

คำศัพท์ใหม่ ๆ

5.1.7 การแยกบัตรรายการเป็นบัตรผู้แต่ง ชื่อเรื่อง และเรื่อง มีความ

เหมาะสมแล้ว

- 5.1.8 บัตรรายการไม่ครบชุด หรือบัตรรายการไม่ได้เรียงตามลำดับอักษร
- 5.1.9 ควรนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาใช้ในการค้นหาหนังสือ
- 5.1.10 เพื่อให้ผู้ใช้เห็นความสำคัญหรือประโยชน์ของบัตรรายการว่าช่วยใ้การค้นหาหนังสือง่าย สะดวก และประหยัดเวลา ควรมีการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้บัตรรายการให้มากกว่าปัจจุบัน และประชาสัมพันธ์บริการให้คำปรึกษาในด้านการค้นหาหนังสือสำหรับผู้ที่มีปัญหาหรือผู้ที่ไม่มีความรู้

5.2 การค้นหาหนังสือบนชั้น ใต้แก่

5.2.1 วิธีแก้ไขการค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบ ซึ่งมีสาเหตุมาจากหนังสือไม่ได้เรียงตามลำดับรหัสหรือเลขเรียกหนังสือ คือการจัดให้เจ้าหน้าที่ตรวจดูหนังสือบนชั้นให้เรียงถูกต้องบ่อยครั้งขึ้นโดยเฉพาะช่วงใกล้สอบ และแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่าเมื่อหยิบหนังสือออกมาดูแล้วไม่ต้องเก็บเข้าชั้นด้วยตนเอง เพราะอาจทำให้เกิดการสลัดที่ใต้

5.2.2 วิธีแก้ไขการค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบ ซึ่งมีสาเหตุมาจากหนังสืออาจสูญหายจากห้องสมุด คือการถอนบัตรรายการครบชุดออกไปถ้าไม่มีการจัดซื้อหนังสือฉบับใหม่เข้ามาแทนที่ และอาจให้ผู้ใช้แจ้งให้ห้องสมุดรู้ด้วยว่าหนังสือเล่มใดบ้างที่ค้นหาไม่พบ

5.2.3 ควรจัดเจ้าหน้าที่เก็บหนังสือตามโต๊ะอ่านหนังสือให้บ่อยครั้งขึ้นหรือรวดเร็วยิ่งขึ้น

5.2.4 ควรเขียนเลขเรียกหนังสือไว้ที่สันหนังสือทุกเล่ม ถ้าหนังสือเล่มใดตัวเล่มบางก็อาจจะเขียนเรียงเป็นแนวยาว

5.2.5 การเรียงหนังสือบนชั้นควรวางในแนวตั้งเพื่อช่วยให้การอ่านรหัสหรือเลขเรียกหนังสือที่สันหนังสือทำได้ง่าย

5.2.6 ควรแยกหนังสือแปลออกจากหนังสือนวนิยายหรือเรื่องสั้น

5.2.7 ความต้องการเกี่ยวกับตัวเล่มหนังสือ ใต้แก่ ห้องสมุดควรจัดหาหนังสือที่มีจำนวนน้อยหรือมีความจำเป็นให้เพิ่มมากขึ้น หนังสือเล่มใดที่มีจำนวนน้อยควรจะทำเป็นหนังสือให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดด้วย หนังสือที่มีเล่มเดียวควรจัดหาเพิ่มขึ้นหรือถ่ายเอกสารไว้ให้ใช้ด้วย และหนังสือในห้องสมุด แต่ละชื่อเรื่องควรมีมากกว่านี้และหลากหลายกว่านี้

อภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ และประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด

1.1 ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่ คือ นักศึกษาปริญญาตรี รองลงมาเป็น นักศึกษาปริญญาโท และข้าราชการและลูกจ้าง ส่วนอาจารย์มีน้อยที่สุด ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Specht (1983: 336) Rinkel และ McCandless (1983: 34) Alzofon และ Van Pulis (1984: 112) และ Ciliberti และคณะ (1987: 518) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือนักศึกษาปริญญาตรี รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาโท และอาจารย์ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากหลักสูตรและวิธีการสอนในมหาวิทยาลัยเน้นให้นักศึกษาใช้หนังสือต่าง ๆ เป็นจำนวนมากประกอบการเรียนในแต่ละวิชา ซึ่งนักศึกษาไม่สามารถซื้อหนังสือเหล่านั้นไว้ในครอบครองได้ทั้งหมด ประกอบกับห้องสมุดกลางได้จัดหาหนังสือที่อาจารย์สั่งให้นักศึกษาอ่านประกอบการเรียนไว้ให้บริการเป็นส่วนใหญ่แล้ว โดยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการศึกษาและการสอนของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามเป้าหมายและหลักสูตรที่กำหนด นักศึกษาจึงเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าประชากรกลุ่มอื่น ๆ

จากการที่นักศึกษاپริญญาตรีเป็นประชากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด โดยเห็นได้จากสถิติปี พ.ศ. 2532 ของสำนักทะเบียนและประมวลผลกับกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีนักศึกษاپริญญาตรี จำนวน 10,444 คน นักศึกษาประกาศนียบัตร จำนวน 256 คน นักศึกษاپริญญาโท จำนวน 2,279 คน อาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้าง จำนวนประมาณ 2,000 คน และจากความจำเป็นทางด้านการศึกษาของนักศึกษาดังที่กล่าวไว้ข้างต้นจึงทำให้นักศึกษاپริญญาตรีเป็นกลุ่มประชากรที่เข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด สำหรับอาจารย์ที่มีจำนวนน้อยก็เพราะในช่วงเวลาของการแจกแบบสอบถามเป็นช่วงเวลาที่อาจารย์เข้าใช้ห้องสมุดน้อย อาจารย์จะเข้าใช้ห้องสมุดมากใน 2 ช่วงเวลา คือ ช่วงเวลาของการเตรียมการสอนซึ่งอยู่ในระหว่างช่วงปิดภาคการศึกษา และการต่ออายุการยืมหนังสือ เนื่องจากอาจารย์มีสิทธิยืมหนังสือได้จำนวน 40 เล่ม นาน 1 ภาคการศึกษา วันกำหนดส่งหนังสือคืนของอาจารย์จึงเป็นวันที่ ๆ อยู่ในช่วงเวลาของการปิดภาคการศึกษา คือวันที่ 31 ตุลาคม ในภาคการศึกษาต้น และวันที่ 31 มีนาคม ในภาคการศึกษาปลาย ดังนั้นอาจารย์จึงเข้าใช้ห้องสมุดมากในช่วงเวลาถัดไปจากการแจกแบบสอบถาม

สำหรับคณะหรือหน่วยงานที่ผู้ตอบกลุ่มใหญ่ที่สุดสังกัด คือคณะศิลปศาสตร์ซึ่งเป็นคณะที่นักศึกษาปริญญาตรี-โท และอาจารย์สังกัด เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะคณะศิลปศาสตร์เป็นคณะเดียวในมหาวิทยาลัยที่ไม่มีห้องสมุดคณะ และห้องสมุดกลางได้ทำหน้าที่จัดหาหนังสือและวัสดุประกอบการอ่านประเภทอื่น ๆ มาให้บริการแก่นักศึกษาและอาจารย์คณะศิลปศาสตร์เป็นหลักอยู่แล้ว จึงทำให้นักศึกษาและอาจารย์คณะศิลปศาสตร์มาใช้บริการของห้องสมุดกลางมาก สำหรับนักศึกษาปริญญาโทนั้นผลการวิจัยพบว่ากลุ่มใหญ่ที่สุดสังกัดคณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และคณะศิลปศาสตร์ อาจจะเป็นเนื่องจากห้องสมุดคณะสังคมฯ เป็นห้องสมุดที่มีขนาดเล็กและเพิ่งจะเปิดบริการในเวลาไม่นานนักเมื่อเปรียบเทียบกับห้องสมุดคณะอื่น ๆ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดก็มีจำนวนน้อยซึ่งแยกออกมาเป็น 2 สาขา คือ สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา กับสาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ จึงทำให้มีจำนวนไม่พอเพียงกับความต้องการของนักศึกษاپริญญาโท

1.2 อัตราการใช้ห้องสมุด พบว่าผู้ตอบใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้งมากที่สุด ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของ วนิดา จินตนาบุตรณ์ (2523: 87) สุจิตรา เฟื่องวรรณะ (2524: 65) โกวิท รัตพิศาล และคนอื่น ๆ (2527: 18) และ สมศรี กิรติวุฒิกุล (2529: 42) ที่พบว่านักศึกษาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ใช้ห้องสมุดกลางหรือห้องสมุดคณะสัปดาห์ละหลายครั้งมากที่สุด เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการกำหนดวิชาที่จะเปิดสอนพร้อมกับวันและเวลาสอบไว้ล่วงหน้าแล้ว โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีจะเรียนวิชาบังคับและวิชาเลือกได้ในช่วงเวลาที่ไม่ได้ติดต่อกันตลอดทั้งวันหรือทุกวัน จึงทำให้นักศึกษามีเวลาว่างระหว่างชั่วโมงเรียนหรือวันที่เรียน นักศึกษาจึงสามารถเข้าห้องสมุดเพื่อศึกษาหรือค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมได้โดยสะดวก สำหรับอาจารย์ก็เช่นเดียวกับนักศึกษา คือมีช่วงเวลาที่ปลอดจากการสอนระหว่างชั่วโมงสอนหรือวันที่สอน จึงทำให้อาจารย์มีเวลาที่จะเข้ามาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเตรียมการสอนได้โดยสะดวก

1.3 ในด้านการรู้จักวิธีค้นหาหนังสือและการใช้บัตรรายการ พบว่าผู้ตอบรู้จักวิธีค้นหาหนังสือและการใช้บัตรรายการจากการเคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดมา รองลงมาเป็นการอ่านจากป้ายแนะนำวิธีค้นบัตรรายการที่ตู้บัตรรายการ และถามจากเพื่อน ซึ่งไม่ตรงกับงานวิจัยของ วนิดา จินตนาบุตรณ์ (2523: 86) สุจิตรา เฟื่องวรรณะ (2524: 67) และ สมศรี กิรติวุฒิกุล (2529: 46) ในงานของ วนิดา จินตนาบุตรณ์ พบว่านักศึกษاپริญญาตรี

รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุดจากการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่มากที่สุด ในงานของสุจิตรา เพื่อจรรยาณะ พบว่าคณาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุดจากการลองใช้ด้วยตนเอง มากที่สุด และงานของ สมศรี กิรติวุฒิกุล พบว่านักศึกษาและคณาจารย์คณะพาณิชยศาสตร์ส่วนใหญ่รู้จัก วิธีการใช้ห้องสมุดเพราะบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่แนะนำ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะหลักสูตร การเรียนของนักเรียนระดับมัธยมปลายในระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมาเปลี่ยนแปลงไป คือเพิ่มวิชา การใช้ห้องสมุดเป็นวิชาเลือกจึงทำให้นักศึกษาจำนวนมากในขณะนี้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการค้นหา หนังสือและการใช้บัตรรายการจากการเคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด

2. วิธีการค้นหาหนังสือและผลของการค้นหา

2.1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบมีวัตถุประสงค์ของการค้นหาหนังสือมาก คือ เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนหรือภาคินพนธ์ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ มิลเลอร์, ลี, ริเคิล และ พาล์มเมอร์ (Miller 1942; Lee 1952; Riddle 1952; Palmer 1970, อ้างถึง ใน ศรีพันธ์ พิพัฒพันธ์ (2528: 153) ที่พบว่าผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บัตรรายการเพื่อ วัตถุประสงค์ในการทำงานที่ได้รับจากชั้นเรียน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมภู โชติจริยะ และ ศรีสุภา บุญชัย (ชมภู โชติจริยะ 2515; ศรีสุภา บุญชัย 2527; อ้างถึงใน ศรีพันธ์ พิพัฒพันธ์ 2528: 153) ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บัตรรายการ เพื่อค้นหาหนังสือสำหรับเขียน รายงานที่ได้รับมอบหมายจากชั้นเรียน แต่ไม่ตรงกับงานวิจัยของ พิมพา อินแวน (2528: 77) ที่พบว่านักศึกษามีวัตถุประสงค์ของการค้นหาหนังสือมากที่สุด คือ อ่านประกอบการเรียน รองลงมา จึงเป็นการค้นคว้าเพื่อทำรายงาน เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะระบบการศึกษาในมหาวิทยาลัย มุ่งส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองให้กว้างขวางขึ้น นอกเหนือจากฟัง คำบรรยายในชั้นเรียน และในหลักสูตรการสอนก็มีการกำหนดให้นักศึกษาทำรายงานหรือภาคินพนธ์ ที่ต้องใช้หนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ จำนวนมากประกอบการทำ ประกอบกับในช่วงเวลาของการแจก แบบสอบถามเป็นช่วงที่นักศึกษาส่วนใหญ่สอบกลางภาคของภาคต้นเสร็จแล้ว และกำลังเริ่มทำ รายงานหรือภาคินพนธ์เพื่อให้ทันส่งอาจารย์ผู้สอนในช่วงปลายภาค จึงทำให้นักศึกษาเข้ามาค้นหา หนังสือในห้องสมุดเพื่อทำรายงานประกอบการเรียนมากกว่าสิ่งอื่น ๆ

สำหรับอาจารย์นั้นมีวัตถุประสงค์ของการค้นหาหนังสือมากแตกต่างกัน คือ เพื่อเขียนบทความ หนังสือ หรือตำรา ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากในช่วงเวลาของการแจก แบบสอบถามไม่ใช่ช่วงของการเตรียมการสอน ประกอบกับอาจารย์มีบทบาทที่สำคัญอีกประการหนึ่ง

นอกเหนือจากการสอนแล้ว ได้แก่ การเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ ซึ่งอาจจะออกมาในรูปของบทความ หนังสือ หรือตำรา ส่วนข้าราชการก็มีวัตถุประสงค์ของการค้นหาหนังสือมากแตกต่างจากนักศึกษาริฎฎาตรี-โท และอาจารย์ คือเพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หรือใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้

2.2 เนื่องจากผู้ตอบส่วนใหญ่คือนักศึกษาริฎฎาตรี-โท ดังนั้นการใช้แหล่งข้อมูลของการค้นหาหนังสือมาก จึงเป็นรายชื่อหนังสือที่อาจารย์กำหนดให้อ่านตามประมวลการสอนรายวิชา หรืออาจารย์แนะนำให้อ่านเพิ่มเติม ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของ ศรีพันธ์ พิพัฒพันธ์ (2528: 89) ที่พบว่าแหล่งที่นักศึกษาได้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์และนำมาใช้ในการค้นหาค้นคว้ารายการมากที่สุด คือรายชื่อหนังสือที่อาจารย์ผู้สอนแนะนำให้อ่านเพิ่มเติม สำหรับการให้แหล่งข้อมูลของการค้นหาหนังสือมากของอาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้าง คือเชิงอรรถ รายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ศรีพันธ์ พิพัฒพันธ์ (2528: 87) ที่พบว่าแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ที่อาจารย์นำมาใช้ในการค้นหาค้นคว้ารายการนั้นมาจากเชิงอรรถ รายการอ้างอิง หรือบรรณานุกรม มากที่สุด

สาเหตุที่นักศึกษาริฎฎาตรี-โท ใช้รายชื่อหนังสือที่อาจารย์กำหนดให้อ่านฯ เป็นแหล่งข้อมูลของการค้นหาหนังสือมาก อาจเนื่องมาจากสิ่งนี้เป็นแนวทางที่ดีที่สุดหรือนำไปใช้ได้ง่ายในการทำความเข้าใจวิชาที่ศึกษาและการทำรายงานหรือภาคินิพนธ์ประกอบการศึกษา ส่วนอาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้าง ที่ใช้เชิงอรรถ รายการอ้างอิง หรือบรรณานุกรม เป็นแหล่งข้อมูลของการค้นหาหนังสือมาก อาจเป็นเพราะสิ่งนี้เป็นแหล่งข้อมูลทางวิชาการที่ดี ซึ่งผ่านการกลั่นกรองคัดเลือกของผู้จัดทำมาแล้ว จึงช่วยให้ประหยัดเวลาในการพิจารณาเนื้อหาว่ามีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้หรือไม่

2.3 ข้อมูลของหนังสือที่ผู้ตอบนำมาค้นหาตัวเลขมากที่สุด คือ ชื่อเรื่อง ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ศรีพันธ์ พิพัฒพันธ์ (2528: 83) ที่พบว่าผู้ใช้มีข้อมูลเกี่ยวกับชื่อเรื่องมากที่สุด แต่อันดับที่รองลงมาต่างกัน คือผู้วิจัยพบว่าผู้ตอบมีหัวข้อเรื่องเป็นข้อมูลของการค้นหาเป็นอันดับสอง และผู้แต่งเป็นอันดับสาม ส่วนงานวิจัยของ ศรีพันธ์ พิพัฒพันธ์ พบว่าผู้ตอบมีชื่อผู้แต่งเป็นข้อมูลของการค้นหาเป็นอันดับสอง และหัวข้อเรื่องเป็นอันดับสาม และจากการมีข้อมูลดังกล่าวนี้ทำให้ผู้ตอบใช้บัตรชื่อเรื่องเป็นเครื่องมือของการค้นหาหนังสือมาก รองลงมาเป็นบัตรเรื่องและบัตรผู้แต่ง

ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ฟิมพา อินแบน (2528: 102) ศรีพันธ์ พิพัฒพันธ์ (2528: 52) ที่พบว่าบัตรชื่อเรื่องเป็นบัตรที่ผู้ใช้ใช้มากที่สุด รองลงมาเป็นบัตรเรื่องและบัตรผู้แต่ง และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ จิฤดี ปิงตระกูล (จิฤดี ปิงตระกูล 2522: 135) ที่พบว่านักศึกษาปริญญาตรีใช้บัตรรายการโดยค้นจากชื่อหนังสือมากที่สุด รองลงมาเป็นการค้นจากชื่อผู้แต่งและหัวเรื่องตามลำดับ

จะเห็นได้ว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่า ผู้ใช้นิยมค้นหาหนังสือที่ต้องการด้วยการใช้บัตรชื่อเรื่องมากกว่าบัตรประเภทอื่น

2.4 ผลของการค้นหาหนังสือ พบว่าผู้ตอบมีความสำเร็จในการค้นหามากกว่าความล้มเหลว โดยมีอัตราความสำเร็จในการค้นหาใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Lipetz (1972: 136) Kantor (1981: 81) และ Knox และ Wivell (1988: 26) คืออยู่ในอัตราระหว่างร้อยละ 76.00-83.00 และเป็นอัตราความสำเร็จในการค้นหาที่ผู้บรรยายรายการมากกว่าที่ค้นหาหนังสือ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Whitlach และ Kieffer (1978:197) เมื่อนำอัตราความสำเร็จกับความล้มเหลวในการค้นหาของผู้ตอบแต่ละกลุ่มมาเปรียบเทียบกัน พบว่าผู้ตอบทุกกลุ่มมีอัตราความสำเร็จมากกว่าอัตราความล้มเหลว ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Specht (1980: 343) Radford (1983: 331) และ ฟิมพา อินแบน (2528: 70)

2.5 ผลของการค้นหาหนังสือของผู้ตอบที่มีความถี่ในการใช้ห้องสมุดแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง มีความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือทั้งที่ผู้บรรยายรายการและที่ค้นหาหนังสือสูงกว่าผู้ตอบที่ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้งและทุกวัน แต่เมื่อนำมาทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับผลของการค้นหาหนังสือแล้วปรากฏว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเพราะค่า x^2 ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่า x^2 ที่ได้จากราง ซึ่งชี้ให้เห็นความไม่แตกต่างกันที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Specht (1980: 344) ที่พบว่าผู้ใช้ที่ใช้ LCS (online circulation system) 5 ครั้ง หรือมากกว่านี้ในการค้นหาหนังสือ มีความสำเร็จในการค้นหาสูงกว่าผู้ใช้ที่ใช้ LCS 0-4 ครั้ง และผู้ใช้ที่ใช้ LCS 5 ครั้ง หรือมากกว่านี้มีความล้มเหลวในการค้นหาน้อยกว่าผู้ใช้ที่ใช้ LCS 0-4 ครั้ง แต่เมื่อนำมาหาความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้กับผลของการค้นหาปรากฏว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน

จะเห็นได้ว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่า ประสิทธิภาพในการใช้ห้องสมุดเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะความสำเร็จในการค้นหาหนังสือแต่ละครั้งของผู้ใช้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่มีได้จำกัดเฉพาะความมีประสิทธิภาพในการใช้เท่านั้น คือผู้ใช้อาจมีประสิทธิภาพในการใช้มาก ใช้บริการรายการเป็น รู้ว่าหนังสือภาษาไทยและต่างประเทศหมวดต่าง ๆ อยู่ที่ส่วนไหนหรือชั้นใดของห้องสมุด อาจจะค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบได้เนื่องจากห้องสมุดมิได้จัดหาหนังสือเล่มนั้นเข้ามา ห้องสมุดมีหนังสือเล่มนั้นแต่ในช่วงเวลาที่ต้องการใช้ปรากฏว่ามีผู้อื่นนำมาใช้ภายในห้องสมุด มีผู้ยืมออกนอกห้องสมุด มีผู้นำไปซ่อนไว้ที่ชั้นหนังสืออื่น ๆ หนังสืออยู่ในระหว่างการเตรียมชั้นชั้น หนังสือชำรุดต้องนำไปซ่อมแซม หนังสือเรียงผิดที่บนชั้น และมีการขโมยหนังสือเล่มนั้นออกไปแล้ว ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้นับได้ว่าเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลแทรกเข้ามาในความสำเร็จในการค้นหาหนังสือแต่ละครั้งของผู้ใช้

3. สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ

3.1 ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุของความล้มเหลวมี 2 ประการ คือ การดำเนินงานของห้องสมุด และความผิดพลาดหรือบกพร่องของผู้ตอบ โดยการดำเนินงานของห้องสมุดเป็นสาเหตุของความล้มเหลวมากกว่าความผิดพลาดหรือบกพร่องของผู้ตอบ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Kantor (1976b: 314) Saracevic และคณะ (1977: 11) Wulff (1978: 349) Rinkel และ McCandless (1983: 33) Kolner และ Welch (1985: 127-129) Ferl และ Robinson (1986: 505) Ciliberti และคณะ (1987: 522) และ ทิมพา อินแมน (2528: 84) แต่ตรงข้ามกับงานวิจัยของ Saracevic และคณะ (1977: 11) Specht (1980: 339) Radford (1983: 333) ที่พบว่าสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือมาจากตัวผู้ใช้มากกว่าการดำเนินงานของห้องสมุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ว่าการดำเนินงานของห้องสมุดเป็นสาเหตุหนึ่งของความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ

ประเภทของสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ มีดังต่อไปนี้คือ

3.1.1 การยืม-คืน เป็นสาเหตุที่เนื่องมาจากการดำเนินงานของห้องสมุด ซึ่งทำให้ผู้ตอบมีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือมากที่สุด โดยหนังสือที่ผู้ตอบต้องการมีผู้อื่นยืมออกนอกห้องสมุด ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Urquhart และ Schofield (1972: 236)

Buckland (1975: 44) Saracevic และคณะ (1977: 11) Smith และ Granade (1978: 472) Whitlach และ Kieffer (1978: 197) Kantor (1981: 81) Radford (1983: 333) Kolner และ Welch (1985: 127-129) Ferl และ Robinson (1986: 505) และ พิมพา อินแบน (2528: 84) ที่พบว่าการศึกษา-ค้นเป็นสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้มากที่สุด เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ประกอบกับผู้ในแต่ละกลุ่มมีสิทธิยืมหนังสือได้เป็นจำนวนมากและเป็นเวลานาน คือนักศึกษาปริญญาตรียืมได้จำนวน 10 เล่ม นาน 10 วัน นักศึกษาประกาศนียบัตรและนักศึกษาระดับโท ยืมได้จำนวน 18 เล่ม นาน 15 วัน อาจารย์และนักวิจัยยืมได้จำนวน 40 เล่ม นาน 1 ภาคการศึกษา และข้าราชการและลูกจ้าง ยืมได้จำนวน 5 เล่ม นาน 10 วัน ฉะนั้นแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหานี้ อาจจะทำให้ได้ 2 อย่าง คือ การจัดหาหนังสือฉบับซ้ำกับที่มีผู้ต้องการใช้มากมาให้บริการเพิ่มมากขึ้น และการลดช่วงเวลาของการยืมหนังสือเหล่านี้ให้น้อยลง เพื่อกระจายการใช้ในกลุ่มผู้ต้องการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งจะช่วยลดอัตราความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือลงไปได้ แนวทางนี้เคยมีผู้เสนอไว้คือ Buckland (1975) Saracevic และคณะ (1977) และ Gore (1978)

Buckland (1975: 107) เสนอว่านโยบายการยืมหนังสือกับการจัดหาฉบับซ้ำควรดำเนินไปอย่างควบคู่กันในการเพิ่มความพร้อมของการให้บริการหนังสือบนชั้น เนื่องจากขณะที่ความต้องการใช้มีเพิ่มมากขึ้นก็จำเป็นที่จะต้องทำให้ช่วงเวลาของการยืมลดน้อยลง ถ้าหากต้องการให้ความพร้อมของการให้บริการหนังสือบนชั้นดำรงอยู่ แต่ถ้าความต้องการใช้ยังมีเพิ่มมากขึ้นไปอีก สิ่งนี้จะทำให้ความสะดวกในการได้ใช้หนังสือลดน้อยลงไปอีกเช่นกัน จึงจำเป็นจะต้องจัดหาหนังสือฉบับซ้ำเพิ่มมากขึ้นด้วย เพราะสามารถช่วยกระจายความต้องการหนังสือแต่ละฉบับออกไปได้ ถ้าห้องสมุดมีหนังสืออยู่ 1 ฉบับ และจัดหาฉบับซ้ำเพิ่มขึ้นมาอีก 1 ฉบับ จะทำให้ความต้องการของผู้ใช้และโอกาสที่จะได้ใช้หนังสือกระจายออกไปเป็น 2 ฉบับ ถ้าทำเช่นนี้แล้วความต้องการใช้ยังคงมีอยู่สูงก็ให้จัดหาหนังสือฉบับซ้ำเพิ่มขึ้นมาอีกจนกระทั่งความต้องการใช้ลดสู่ระดับปกติ

Saracevic และคณะ (1977) ได้ทำการศึกษาความพร้อมของการให้บริการหนังสือบนชั้นในปี ค.ศ. 1972 และพบว่าการศึกษา-ค้นเป็นสาเหตุมากที่สุดของความล้มเหลวในการค้นหา ดังนั้นในปี ค.ศ. 1974 Saracevic และคณะ จึงทำการศึกษาเรื่องนี้

อีกครั้งโดยลดช่วงเวลาของการยืมจาก 1 ภาคการศึกษา เป็น 1 เดือน ปรากฏว่า การยืม-คืน กลายมาเป็นสาเหตุมากในอันดับที่ 2 และโอกาสที่ผู้ใช้จะได้ใช้หนังสือก็เพิ่มขึ้นจากเดิม ร้อยละ 10 Saracevic และคณะ (1977: 15) จึงเสนอให้การลดช่วงเวลาของการยืมเป็นทางเลือก ที่สำคัญประการหนึ่งของการมีความพร้อมในการให้บริการหนังสือบนชั้น แต่ทางเลือกนี้จะต้อง พิจารณาสິงอื่นประกอบด้วย เพื่อให้เป็นแนวทางที่มีประสิทธิผล ก็จะต้องพิจารณาถึงจำนวนผู้ใช้ โดยรวมและจำนวนหนังสือต่อผู้ใช้แต่ละคนด้วย

Gore (1978: 96) ได้ให้แนวทางในการแก้ปัญหาความล้มเหลว ในการค้นหาหนังสือที่เนื่องมาจากการยืม-คืน คือ

1. การลดช่วงเวลาของการยืมหนังสือทั้งหมดที่อนุญาตให้ยืมได้ให้ น้อยลง
2. การลดช่วงเวลาของการยืมเฉพาะหนังสือที่มีผู้ต้องการใช้มาก ให้น้อยลง
3. การจัดหาหนังสือฉบับซ้ำกับที่มีผู้ต้องการใช้มากให้เพิ่มมากขึ้น
4. ใช้แนวทางที่กล่าวถึงทั้ง 3 ประการข้างต้นร่วมกันไป

Gore ได้เสนอหลักการพิจารณาจัดหาหนังสือฉบับซ้ำให้ห้องสมุด วิทยาลัยมะคาเลสเตอร์ ว่าหนังสือที่มีผู้ยืมอย่างน้อย 4 ครั้ง ในเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ควรจะนำ มาพิจารณาเป็นกลุ่มที่จะจัดหาฉบับซ้ำได้ เพราะมีอัตราการยืมที่สูงกว่าอัตราการยืมเฉลี่ย ซึ่ง เท่ากับการยืม 1 ครั้ง ในทุก 4 ปี Gore (1978: 934) ได้นำแนวทางที่เสนอไว้มาใช้กับห้องสมุดวิทยาลัยมะคาเลสเตอร์ โดย 1 ปี หลังจากที่มีการสำรวจความพร้อมของการให้ บริการหนังสือบนชั้น ซึ่งพบว่าอัตราความสำเร็จในการค้นหาเป็นร้อยละ 58 และสาเหตุ ของความล้มเหลวในการค้นหามากที่สุด คือ การยืม-คืน จึงได้ทำการจัดหาหนังสือที่มีผู้ต้องการ ใช้มากมาให้บริการเพิ่มขึ้นประมาณ 1,000 ฉบับ และลดช่วงเวลาของการยืมจาก 5 สัปดาห์ เป็น 3 สัปดาห์ หลังจากนั้นจึงสำรวจความพร้อมของการให้บริการหนังสือบนชั้นเป็นครั้งที่ 2 ผลปรากฏว่าอัตราความสำเร็จในการค้นหาหนังสือเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 58 เป็นร้อยละ 70 สำหรับ นโยบายการจัดการจัดหาหนังสือฉบับซ้ำยังคงดำเนินต่อไปอีก และ 1 ปี หลังจากนั้นได้ทำการสำรวจความ พร้อมของการให้บริการหนังสือบนชั้นเป็นครั้งที่ 3 ผลปรากฏว่าอัตราความสำเร็จเพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 75

สำหรับห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ขณะนั้นโยบายการ จัดหาหนังสือภาษาไทย ถ้าเป็นหนังสือที่สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นผู้จัดทำและมอบให้ ห้องสมุดจะนำมาให้บริการประมาณ 15 ฉบับ ต่อ 1 ชื่อเรื่อง โดยแบ่งจำนวนกันระหว่างห้องสมุด กลางกับห้องสมุดคณะ แต่ถ้าเป็นหนังสือที่จัดหาด้วยการจัดซื้อ จำนวนหนังสือที่ซื้อมากที่สุดคือ 10 ฉบับ ต่อ 1 ชื่อเรื่อง แต่ปกติจำนวนหนังสือที่ซื้อจะอยู่ระหว่าง 3-5 ฉบับ จำนวนดังกล่าวจะแบ่ง กันระหว่างห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะที่มีสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ส่วนหนังสือภาษาต่างประเทศ จะจัดซื้อเพียง 1 ฉบับ ต่อ 1 ชื่อเรื่อง ซึ่งจำนวนเท่านี้ไม่เป็นปัญหากับผู้ใช้ส่วนใหญ่เพราะมีผู้ใช้ หนังสือภาษาต่างประเทศน้อย การจัดหาหนังสือฉบับซ้ำของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อาจจะทำให้ได้ในจำนวนที่ไม่มากนักเนื่องจากงบประมาณค่าหนังสือมีจำกัด ดังนั้นจึงต้องเป็นไปควบคู่ กับการลดช่วงเวลาของการยืมมาเป็นหนังสือที่ยืมระยะสั้น เพื่อให้การแก้ปัญหาความล้มเหลวใน การค้นหาหนังสือที่มีสาเหตุจากการยืม-คืนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้กลุ่ม ผู้ต้องการใช้หนังสือมากมีโอกาสได้ใช้หนังสือเพิ่มขึ้น

3.1.2 การจัดหาหนังสือ เป็นสาเหตุที่เนื่องมาจากการดำเนินงานของ ห้องสมุดในอันดับที่ 2 รองจากการยืม-คืน คือห้องสมุดไม่มีหนังสือที่ผู้ต้องการ สาเหตุดังกล่าว คิดเป็นอัตราที่ไม่สูงนักเมื่อเปรียบกับสาเหตุอื่น ๆ คือร้อยละ 10.8 ของอัตราความล้มเหลวใน การค้นหาทั้งหมด ซึ่งเป็นอัตราที่ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Lipetz (1972) ที่ทำการศึกษา การใช้บริการรายการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเยลที่มีหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ มากกว่า 7 ล้านเล่ม พบว่าสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาเนื่องมาจากห้องสมุดไม่มีหนังสือที่ผู้ต้องการ ร้อยละ 10.0 และงานวิจัยของ Saracevic และคณะ (1977) ที่ทำการศึกษาสาเหตุของ ความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ห้องสมุดเซียร์สของมหาวิทยาลัยเคส เวสเทอร์น รีเสิร์ฟ ซึ่งมีหนังสือประมาณ 200,000 เล่ม พบว่าสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาเนื่องมาจาก ห้องสมุดไม่มีหนังสือที่ผู้ต้องการ ร้อยละ 12.3 และ 8.7 และงานวิจัยของ Neil (1983) ที่ทำการศึกษาความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยซิดนีย์ ซึ่งมีหนังสือและ สิ่งพิมพ์อื่น ๆ เกือบ 3 ล้านเล่ม พบว่าสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาเนื่องมาจากห้องสมุด ไม่มีหนังสือที่ผู้ต้องการ ร้อยละ 9.9 และงานวิจัยของ Ciliberti และคณะ (1987) ที่ ทำการศึกษาความพร้อมของการให้บริการหนังสือบนชั้น ที่ห้องสมุดวิทยาลัยวิลเลียม แพตเตอร์สัน ซึ่งมีหนังสือประมาณ 300,000 เล่ม พบว่าสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาเนื่องมาจาก

ห้องสมุดไม่มีหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ ร้อยละ 12.0 จากงานวิจัยที่กล่าวถึงทั้ง 4 ฉบับนี้ จะเห็นได้ว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยเยลและชิคนีซึ่งมีหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ มากกว่าล้านเล่ม ยังประสบปัญหาการไม่มีหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ จึงสอดคล้องกับคำกล่าวของ Neil (1983: 333) ที่ว่าไม่มีห้องสมุดแห่งใดจะสามารถเป็นเจ้าของสิ่งพิมพ์ทุกประเภทที่มีการจัดพิมพ์ขึ้นมาได้ ดังนั้นความล้มเหลวในการค้นหาบางประการที่ผู้บรรยายการจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ปัญหานี้สำหรับห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งมีหนังสือประมาณ 350,647 เล่ม สามารถแก้ไขให้ดีขึ้นได้โดยให้ผู้ใช้แจ้งรายชื่อหนังสือที่ต้องการเพื่อให้ห้องสมุดจัดทำมาให้บริการ หรือใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด แต่วิธีการทั้ง 2 นี้ เป็นทางเลือกที่ผู้ใช้รู้จักและใช้น้อยมาก ซึ่งเห็นได้จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 26 ที่พบว่า เมื่อผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบ ผู้ใช้จะขอให้บรรณารักษ์จัดซื้อหนังสือที่ต้องการเข้าห้องสมุด เพียงร้อยละ 1.3 หรือขอให้บรรณารักษ์ยืมระหว่างห้องสมุดเพียงร้อยละ 1.0 ดังนั้นจึงควรทำการประชาสัมพันธ์วิธีแก้ปัญหานี้ทั้ง 2 ประการนี้ให้ผู้ใช้รู้จักและใช้ประโยชน์ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้มีอัตราของความสำเร็จในการค้นหาหนังสือที่ต้องการมากขึ้นแม้ว่าจะไม่ได้ใช้หนังสือในทันที

3.1.3 การจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการและการป้องกันหนังสือสูญหายเป็นสาเหตุที่เนื่องมาจากการดำเนินงานของห้องสมุดอีกประการหนึ่งซึ่งมีมาก จักอยู่ในอันดับที่ 3 (อัตรารวมของสาเหตุ ร้อยละ 9.3) ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Saracevic และคณะ (1977: 11) และ Goehlert (1978: 369) ที่พบว่าการจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการและการป้องกันหนังสือสูญหายเป็นสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาที่เนื่องมาจากการดำเนินงานของห้องสมุด ในอันดับที่ 3 สำหรับงานวิจัยของ Urquhart และ Schofield (1972: 236) Saracevic และคณะ (1977: 11) Wulff (1978: 349) และ Neil (1983: 335) พบว่าการจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการและการป้องกันหนังสือสูญหายเป็นสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาที่เนื่องมาจากการดำเนินงานของห้องสมุดในอันดับที่ 2 ส่วนงานวิจัยของ Kantor (1976b: 314) และ Ciliberti และคณะ (1987: 523) พบว่าการจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการและการป้องกันหนังสือสูญหายเป็นสาเหตุอันดับแรกของความล้มเหลวในการค้นหาที่เนื่องมาจากการดำเนินงานของห้องสมุด ปัญหานี้ Saracevic และคณะ (1977: 16) ได้ให้ข้อคิดเห็นไว้ว่าจำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นทั้งในด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับชั้นหนังสือ การอ่านชั้น การสำรวจหนังสือ และการป้องกันหนังสือสูญหาย สำหรับหนังสือสูญหายนั้น แม้ว่าจะมีจำนวนน้อย แต่เป็นหนังสือที่มีผู้ต้องใช้สูงก็ทำให้ประสิทธิผลของการดำเนินงานของห้องสมุดลดลงไปได้อย่าง

มีนัยสำคัญ Abduljalil (1985: 543-A) และ Ciliberti และคณะ (1987: 525) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหานี้ว่า ห้องสมุดควรจะติดตั้งระบบการป้องกันการขโมยหนังสืออัตโนมัติ และเจ้าหน้าที่ควรจะตรวจหนังสือที่เรียงอยู่บนชั้นเป็นประจำเพื่อไม่ให้หนังสือเรียงผิดที่ รวมทั้งควรมีการสำรวจหนังสือด้วย

ข้อเสนอแนะของ Abduljalil และ Ciliberti และคณะ ในส่วนของการติดตั้งระบบการป้องกันการขโมยหนังสืออัตโนมัติ นั้น อาจเป็นไปได้ค่อนข้างมากใน ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพราะต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงแต่เงินงบประมาณรายได้ของห้องสมุดมีจำกัด และเงินงบประมาณส่วนใหญ่ก็ใช้ไปเพื่อการจัดซื้อหนังสือและวารสาร แนวทางที่น่าจะเป็นไปได้สำหรับการป้องกันการขโมยหนังสือ คือการเพิ่มความเข้มงวดกวดขัน ในการให้ผู้ใช้ห้องสมุดฝากกระเป๋าใส่หนังสือ ถุงย่าม หรือเบ้สะพายหลัง ทุกครั้งก่อนการเข้าใช้ เพื่อความสะดวกในการตรวจเวลาผู้ใช้ออกจากห้องสมุด และการตรวจสอบของผู้ใช้เวลาผู้ใช้ออกจากห้องสมุดจะต้องเป็นไปอย่างจริงจัง สำหรับการจัดเตรียมหนังสือไว้ให้บริการ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 22 พบว่าส่วนที่เป็นปัญหามากก็คือหนังสือเรียงผิดที่บนชั้น และหนังสืออยู่บนชั้นหักเจ้าหน้าที่ยังไม่ได้เรียงชั้นชั้น แนวทางของการแก้ไขปัญหานี้ อาจเป็นไปได้ตามข้อเสนอแนะของ Abduljalil และ Saracevic และคณะ ได้ คือ เจ้าหน้าที่จะต้องตรวจความถูกต้องของหนังสือที่เรียงอยู่บนชั้นเพิ่มขึ้นด้วยในขณะที่เรียงหนังสือประจำวัน และการอ่านชั้นซึ่งในปัจจุบัน ทำปีละครั้งควรจะเพิ่มขึ้นเป็นปีละ 2 ครั้ง

3.1.4 ความผิดพลาดหรือบกพร่องของผู้ตอบ สาเหตุดังกล่าวนี้ส่วนที่ทำให้เกิดความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือมากที่สุด คือความผิดพลาดหรือบกพร่องในการใช้บัตรรายการ ได้แก่ ห้องสมุดมีบัตรรายการ แต่ผู้ตอบค้นหาบัตรรายการไม่พบ และการไม่รู้จักสหบัตร ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Whitlach และ Kieffer (1978: 197) Wulff (1978: 349) และ Ciliberti และคณะ (1987: 522) ที่พบว่าการใช้บัตรรายการไม่เป็นของผู้ใช้เป็นสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือมากที่สุด ในส่วนของความผิดพลาดหรือบกพร่องของผู้ตอบ แต่ไม่ตรงกับงานวิจัยของ Saracevic และคณะ (1977: 11) และ Neil (1983: 333) ที่พบว่าการลอกเลขเรียกหนังสือผิดพลาดทำให้ผู้ใช้มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือมากที่สุด และไม่ตรงกับงานวิจัยของ Kantor (1976: 314) และ Saracevic และคณะ (1977: 11) ที่พบว่าผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบทั้ง ๆ ที่หนังสือเรียงถูกต้องบนชั้นมากที่สุด ซึ่งในงานวิจัยของ

ผู้เขียนครั้งนี้พบว่าสิ่งนี้เป็นสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือมากเป็นอันดับที่ 2 รองจากการใช้บัตรรายการไม่เป็น

ในส่วนของความผิดพลาดหรือบกพร่องในการใช้บัตรรายการ Whitlach และ Kieffer (1978: 198) ได้เสนอแนวทางที่จะช่วยให้ผู้ใช้มีทักษะเกี่ยวกับการใช้บัตรรายการดีขึ้น คือการจัดโปรแกรมการสอนวิชาการใช้ห้องสมุดหรือการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดอย่างจริงจัง โดยชี้ให้เห็นตัวอย่างที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรัฐซานโฮเซ ซึ่งจัดโปรแกรมการแนะนำห้องสมุดทุกภาคการศึกษา โดยการจ้างนักศึกษาช่วยงานเป็นผู้ดำเนินการ ผลปรากฏว่านักศึกษาจำนวนมากได้ประโยชน์จากความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด ซึ่งช่วยให้บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามมีเวลาและอิสระในการตอบคำถามที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ในส่วนของการลอกเลขเรียกหนังสือผิด และการค้นหาหนังสือไม่พบทั้ง ๆ ที่หนังสือเรียงถูกที่บนชั้น Saracevic และคณะ (1977: 17) ให้ข้อคิดเห็นว่าสิ่งเหล่านี้เป็นข้อบกพร่องปกติธรรมดาของมนุษย์ อาจจะแก้ไขให้ลดน้อยลงไปได้ด้วยการออกแบบสัญลักษณ์ในบัตรรายการ และป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งของหนังสือที่เรียงบนชั้นให้มีความเข้าใจง่าย มองเห็นได้แจ่มชัดหรือสะกดตา Neil (1983: 338) ได้กล่าวถึงการค้นหาหนังสือที่ชั้นไม่พบทั้ง ๆ ที่หนังสือเรียงถูกที่บนชั้น ว่าอย่างน้อยที่สุดบรรณารักษ์ก็น่าจะมีส่วนผิดในเรื่องนี้ด้วย คือทำให้ห้องสมุดมีความซับซ้อนโดยไม่จำเป็นและยุ่งยากในการใช้ ซึ่งจะเห็นได้จากการจัดลำดับหนังสือในหมวดใหญ่ ๆ มักจะมีความซับซ้อนเกินกว่าความเข้าใจของผู้ใช้ซึ่งเป็นบุคคลที่ห้องสมุดตั้งเป้าหมายไว้ให้บริการ ดังนั้นการทำป้ายแสดงตำแหน่งและป้ายแสดงเลขเรียกหนังสือประจำชั้น (shelf layout) จะต้องเป็นป้ายที่แสดงทิศทางอย่างชัดเจน ทั้งในด้านความหมายและความสำคัญ Ciliberti และคณะ (1987: 525) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึงปัญหานี้ว่าตัวแปรอีก 1 ตัว ที่มีผลต่อความสำเร็จในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ ก็คือป้าย ป้ายโดยทั่วไปเป็นสิ่งที่บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่มักจะมองข้ามไป เพราะมองเห็นสิ่งเหล่านี้ตลอดเวลาอยู่ทุกวัน จึงอาจจะมีข้อบกพร่องเกิดขึ้นได้ ถ้าหากมีจำนวนไม่เพียงพอหรือไม่เห็นเด่นชัด จึงควรจะมีการประเมินป้ายต่าง ๆ โดยบุคคลภายนอกสถาบัน เพื่อจะช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้ดีขึ้น

สำหรับข้อเสนอแนะของ Whitlach และ Kieffer (1978) เกี่ยวกับการแก้ไขความผิดพลาดหรือบกพร่องในการใช้บัตรรายการ เป็นสิ่งที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางของการแก้ไขปัญหานี้ในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะปัญหาผู้ใช้บัตรรายการไม่เป็นอาจจะมีสาเหตุจากการที่หลักสูตรของมหาวิทยาลัยไม่มีการ

เปิดสอนวิชาการใช้ห้องสมุดเป็นวิชาพื้นฐานสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี และห้องสมุดไม่ได้จัดทำโปรแกรมแนะนำการใช้ห้องสมุดหรือสอนการใช้บัตรรายการและการค้นหาหนังสือบนชั้นอย่างจริงจังและต่อเนื่องกันมาทุกภาคการศึกษา ดังนั้นแนวทางของการแก้ไขที่อาจเป็นไปได้ก็คือ การกระตุ้นให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญของวิชาการใช้ห้องสมุด และบรรจุวิชานี้เป็นวิชาพื้นฐานสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี ส่วนแนวทางแก้ไขอีกประการหนึ่งที่ห้องสมุดสามารถทำได้ในทันที คือการจัดโปรแกรมแนะนำการใช้ห้องสมุด หรือสอนการใช้บัตรรายการ และการค้นหาหนังสือบนชั้นให้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี-โท ในช่วงเวลาระยะแรกของการเปิดภาคการศึกษาต้นของทุกปี โดยประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าให้นักศึกษาเห็นความสำคัญหรือประโยชน์ของการแนะนำการใช้ห้องสมุดหรือการสอนการใช้บัตรรายการ วิธีการประชาสัมพันธ์อาจจะใช้ทั้งป้ายประกาศ แผ่นปลิวซึ่งอาจจะแจกเป็นรายบุคคล และส่งไปให้อาจารย์ที่สอนในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้ช่วยแจ้งให้นักศึกษาได้รู้ด้วยอีกทางหนึ่ง

ส่วนปัญหาการค้นหาหนังสือไม่พบของผู้ใช้ทั้ง ๆ ที่หนังสือเรียงถูกที่ อยู่บนชั้นนั้น แนวคิดของ Saracevic และคณะ Neil และ Ciliberti และคณะ ที่ให้ความสำคัญต่อบ้าย ไม่ว่าจะ เป็นป้ายแสดงตำแหน่ง และป้ายแสดงเลขเรียกหนังสือ เป็นสิ่งที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่ผู้ใช้ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ค้นหาหนังสือไม่พบ ทั้ง ๆ ที่หนังสือเรียงถูกที่บนชั้นได้ เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ก็เพราะปัญหานี้ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากอาคารของห้องสมุดแต่เริ่มแรกไม่ได้ถูกสร้างเพื่อให้เป็นห้องสมุด ดังนั้นการแบ่งเนื้อที่ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นสถานที่ทำงาน หรือส่วนที่ให้บริการ หรือส่วนของการจัดเก็บหนังสือ หรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ จึงค่อนข้างจะวกวน ทำให้ผู้ใช้มีความสับสนในการใช้และค้นหาสิ่งที่ตนต้องการ ไม่พบได้ง่าย ดังนั้นจึงควรทำป้ายแสดงทิศทางของสถานที่จัดเก็บหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ รวมทั้งป้ายแสดงตำแหน่งหนังสือแต่ละชั้นหรือแถวให้เป็นไปอย่างชัดเจน เค้น สะดุดตา และเข้าใจง่าย ป้ายแสดงทิศทางที่ตั้งของหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศหมวดใหญ่ ๆ ควรจะเป็นป้ายใหญ่ ติดไว้ในบริเวณตู้บัตรรายการและบันไดทางขึ้น หรือทางแยกที่จะนำไปสู่ชั้นหรือส่วนที่จัดเก็บหนังสือเหล่านี้

3.2 ผู้ตอบส่วนใหญ่ที่มีความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือ พบว่าเป็นนักศึกษาปริญญาตรี รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาโท ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Urquhart และ Schofield (1972: 239) Schofield และคณะ (1975: 219) และ Ciliberti

ผู้เขียนครั้งนี้พบว่าสิ่งนี้เป็นสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือมากเป็นอันดับที่ 2 รองจากการใช้บัตรรายการไม่เป็น

ในส่วนของความผิดพลาดหรือบกพร่องในการใช้บัตรรายการ Whitlatch และ Kieffer (1978: 198) ได้เสนอแนวทางที่จะช่วยให้ผู้ใช้มีทักษะเกี่ยวกับการใช้บัตรรายการดีขึ้น คือการจัดโปรแกรมการสอนวิชาการใช้ห้องสมุดหรือการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดอย่างจริงจัง โดยชี้ให้เห็นตัวอย่างที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรัฐซานโฮเซ ซึ่งจัดโปรแกรมการแนะนำห้องสมุด (introductory tours) ทุกภาคการศึกษา โดยการจ้างนักศึกษาช่วยงานเป็นผู้ดำเนินการ ผลปรากฏว่านักศึกษาจำนวนมากได้ประโยชน์จากความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด ซึ่งช่วยให้บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามมีเวลาและมีอิสระในการตอบคำถามที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ในส่วนของการลอกเลขเรียกหนังสือผิด และการค้นหาหนังสือไม่พบทั้ง ๆ ที่หนังสือเรียงถูกต้องบนชั้น Saracevic และคณะ (1977: 17) ให้ข้อคิดเห็นว่าสิ่งเหล่านี้เป็นข้อบกพร่องปกติธรรมดาของมนุษย์ (normal human errors) อาจจะไม่แก้ไขให้ลดน้อยลงไปได้ด้วยการออกแบบสัญลักษณ์ในบัตรรายการ และป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งของหนังสือที่เรียงบนชั้น ให้มีความเข้าใจง่าย มองเห็นได้แจ่มชัดหรือสะดุดตา Neil (1983: 338) ได้กล่าวถึงการค้นหาหนังสือที่ชั้นไม่พบทั้ง ๆ ที่หนังสือเรียงถูกต้องบนชั้น ว่าอย่างน้อยที่สุดบรรณารักษ์ก็น่าจะมีส่วนผิดในเรื่องนี้ด้วย คือทำให้ห้องสมุดมีความซับซ้อนโดยไม่จำเป็นและยุ่งยากในการใช้ ซึ่งจะเห็นได้จากการจัดลำดับหนังสือในหมวดใหญ่ ๆ มักจะมีความซับซ้อนเกินกว่าความเข้าใจของผู้ใช้ซึ่งเป็นบุคคลที่ห้องสมุดตั้งเป้าหมายไว้ให้บริการ ดังนั้นการทำป้ายแสดงตำแหน่ง (sign posting) ผู้ต้องการและมีการใช้มากที่สุด เพราะเป็นสาขาวิชาหลักของการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ และเป็นสาขาวิชาที่หลาย ๆ คณะใช้คาบเกี่ยวกับกัน เช่น คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ รัฐศาสตร์ และเศรษฐศาสตร์ เป็นต้น

4. วิธีแก้ปัญหา ผลของการค้นหาหนังสือไม่พบ และประเภทของการใช้หนังสือ

ที่ค้นหาพบ

4.1 วิธีแก้ปัญหาของผู้ตอบที่ค้นหาหนังสือไม่พบ พบว่าผู้ตอบใช้วิธีแก้ปัญหา 2 ประการมาก คือการค้นหาหนังสือเล่มอื่นที่มีเนื้อเรื่องเหมือนกันมาใช้แทน และการกลับมาค้นอีกในภายหลัง ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Urquhart และ Schofield (1972: 238) ที่ทำวิจัยในห้องสมุด 3 แห่ง พบว่าห้องสมุดแห่งที่ 1 ผู้ใช้จะกลับมาค้นอีกในภายหลัง มากกว่าวิธีอื่น ห้องสมุดแห่งที่ 2 ผู้ใช้จะไปค้นหาจากห้องสมุดอีกแห่งหนึ่งมากกว่าวิธีอื่น และห้องสมุดแห่งที่ 3

ผู้ใช้จะถามบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมากกว่าวิธีอื่น และไม่ตรงกับงานวิจัยของ Seymour และ Schofield (1973: 13) ที่ทำวิจัยในห้องสมุด 4 แห่ง พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัย เคมบริดจ์ และ ไลเชสเตอร์ ผู้ใช้ไม่ทำอะไรเลยมากกว่าวิธีอื่น ส่วนห้องสมุดสถาบันการศึกษา ของมหาวิทยาลัยลอนดอนกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยแบรดฟอร์ด พบว่าผู้ใช้จะไปค้นหาที่ห้องสมุดอีกแห่ง มากกว่าวิธีอื่น เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการค้นหาหนังสือ เพื่อ ทำรายงานประกอบการเรียนหรือภาคินพนธ์ จึงสามารถนำหนังสือเล่มอื่นที่มีเนื้อเรื่องเหมือนกันมา ใช้แทนเล่มที่ต้องการแต่ค้นหาไม่พบได้ ซึ่งเป็นทางเลือกของการแก้ปัญหาที่เหมาะสมที่จะช่วยให้การ ทำรายงานหรือภาคินพนธ์เป็นไปอย่างไม่หยุดชงักและมีขอบเขตของเนื้อหาเหมือนเดิมหรือ กว้างขวางกว่าเดิม

4.2 ผลของการค้นหาหนังสือไม่พบที่มีต่องานหรือการศึกษาของผู้ตอบ พบว่ามีผล มาก ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Urquhart และ Schofield (1972: 239) ที่สำรวจพบจาก ห้องสมุด 2 ในจำนวน 3 แห่ง คือห้องสมุดแห่งที่ 1 และ 2 การค้นหาหนังสือไม่พบมีผลต่องาน หรือการศึกษาของผู้ใช้มาก ส่วนห้องสมุดแห่งที่ 3 การค้นหาหนังสือไม่พบมีผลต่องานหรือการ ศึกษาของผู้ใช้ปานกลาง ผลของการค้นหาหนังสือไม่พบที่มีต่องานหรือการศึกษาของผู้ตอบดังกล่าวนี้ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของหนังสือที่ผู้ตอบค้นหาไม่พบซึ่งห้องสมุดจำเป็นต้องหาวิธีแก้ไข เพื่อ ให้นำหนังสือเหล่านี้หรือมีให้บริการบนชั้น แนวทางของการแก้ไขปัญหาที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ในส่วน ของสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือแล้ว

4.3 ประเภทของการใช้หนังสือที่ค้นหาพบ พบว่าเป็นการยืมออกนอกห้องสมุดมาก ที่สุด และน้อยที่สุด คือการถ่ายเอกสาร เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มผู้ตอบทั้งหมดมีสิทธิยืม หนังสือได้ตามระเบียบของห้องสมุด และการยืมหนังสือออกนอกห้องสมุดทำให้ผู้ตอบมีความสะดวก ในการใช้โดยไม่ต้องคำนึงถึงเวลาเปิด-ปิดของห้องสมุด หรือผู้อื่นจะนำไปใช้ในขณะที่ยังใช้ ไม่แล้วเสร็จ

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้บัตรรายการและการค้นหา หนังสือบนชั้น

5.1 การใช้บัตรรายการ

5.1.1 การใช้บัตรรายการไม่เป็น ได้แก่ ผู้ตอบค้นหาบัตรรายการไม่พบ ทั้ง ๆ ที่ห้องสมุดมีบัตรรายการของหนังสือเล่มที่ต้องการ หรือการไม่รู้จักสหบัตรและสัญลักษณ์

ต่าง ๆ ที่ปรากฏในบัตรรายการ บัญชีนี้ได้เสนอแนวทางของการแก้ไขไว้แล้วในข้อ 3.1.4 คือการเสนอให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเปิดสอนวิชาการใช้ห้องสมุดเป็นหลักสูตริวิชาพื้นฐานสำหรับ นักศึกษาปริญญาตรี และการจัดโปรแกรมแนะนำการใช้ห้องสมุด หรือสอนวิธีการใช้บัตรรายการ และการค้นหาหนังสือบนชั้นในภาคการศึกษาต้นต่อเนื่องกันไปทุกปี

5.1.2 การดำเนินการเกี่ยวกับบัตรรายการ ได้แก่ ผู้ตอบเห็นว่าสถานที่ตั้ง ของบัตรรายการคับแคบ และควรมีบัตรรายการประจำชั้นต่าง ๆ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในส่วนนี้กระทำไ้ยาก เพราะเนื้อที่ของห้องสมุดมีลักษณะเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้า ซึ่งมีความยาวมากกว่า ความกว้าง ประกอบกับตัวอาคารเป็นรูปตัว B ที่ใช้เนื้อที่ส่วนใหญ่วางชั้นหนังสือที่มีจำนวนหนังสือ ประมาณ 350,647 เล่ม และที่นั่งอ่านประมาณ 900 ที่ ดังนั้นเนื้อที่ตั้งของบัตรรายการจึงมีจำกัด ไม่เพียงพอที่จะแยกบัตรผู้แต่ง บัตรชื่อเรื่อง และบัตรเรื่อง ออกจากกัน สำหรับการจัดวาง บัตรรายการหนังสือภาษาไทยและต่างประเทศให้อยู่ในบริเวณเดียวกันหน้าห้องหนังสือสำรองและ ห้องอ่านหนังสือภาษาไทยชั้นที่ 2 ของอาคารในปัจจุบันก็มีความเหมาะสมแล้ว คือผู้ใช้จะได้รับความ สะดวกในการค้นหา เรื่องที่ต้องการได้ทั้งที่เป็นหนังสือภาษาไทยและต่างประเทศ สำหรับแนวคิดที่ จะให้เพิ่มบัตรรายการตามชั้นต่าง ๆ นั้น ในขณะที่ห้องหนังสืออ้างอิงซึ่งตั้งอยู่ที่ชั้นที่ 3 ก็มีบัตร รายการหนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่มีอยู่ในห้องนี้อยู่ ส่วนหนังสือภาษาต่าง ประเทศที่จัดเรียงอยู่ในชั้น 4 และ 5 นั้น บริเวณดังกล่าวไม่ได้อยู่ไกลจากสถานที่ตั้งของบัตร รายการนัก จึงไม่จำเป็นจะต้องเพิ่มบัตรรายการหนังสือภาษาต่างประเทศชั้นนี้อีก

5.1.3 การดำเนินการเกี่ยวกับบัตรรายการ ได้แก่ การที่ล้นช้บัตรรายการ บางอันมีบัตรรายการอยู่แน่นมาก ทำให้ค้นหาไม่สะดวก หรือบัตรรายการบางบัตรเก่าและชำรุด หรือพบบัตรรายการไม่ครบชุดและบัตรรายการบางบัตรไม่ได้เรียงตามลำดับอักษร บัญชีเหล่านี้ ผ่ายวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการหนังสือสามารถแก้ไขได้โดยการเพิ่มบัตรรายการให้มี จำนวนที่เหมาะสมกับบัตรรายการที่มีอยู่ เพื่อใช้ขยายบัตรรายการบางล้นช้ที่มีอยู่แน่นมากให้มี จำนวนลดน้อยลง ในส่วนของบัตรรายการเก่าและชำรุด ก็ควรจะให้เจ้าหน้าที่เลือกออกมาพิมพ์ ใหม่และมีการเคลือบพลาสติกบัตรรายการทุกประเภทเพื่อรักษาสภาพของบัตรให้คงทน สำหรับการเรียงบัตรนั้นบรรณารักษ์ผู้มีหน้าที่ควบคุมและดูแลควรที่จะตรวจตราความถูกต้องอยู่เสมอ

5.1.4 การดำเนินการเกี่ยวกับรายการบัตร ได้แก่ การเสนอให้ทำบัตร เรื่องโดยละเอียดและเฉพาะเจาะจง และการทำบัตรโยงเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะบัตรโยงเรื่อง สำหรับการทำบัตรเรื่องโดยละเอียดและเฉพาะเจาะจงนั้นอาจจะทำได้ไม่มากนัก เพราะการ

กำหนดหัวเรื่องมีคู่มือปฏิบัติงานที่มีคำให้เลือกใช้ เป็นแบบแผนที่แน่นอน คำต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้เป็นหัวเรื่องได้จึงเป็นคำที่มีอยู่ในคู่มือเท่านั้น ยกเว้นคำเฉพาะบางคำ ดังนั้นจึงมีปัญหาความไม่สอดคล้องกันระหว่างคำของเรื่องที่ใช้เข้ามาค้นหาคำที่ใช้เป็นหัวเรื่องเกิดขึ้นได้ วิธีที่จะใช้แก้ปัญหานี้คือการทำบัตรโยงเรื่องเพิ่มมากขึ้นตามข้อเสนอของผู้ตอบ

5.1.5 การประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของบัตรรายการและวิธีใช้บัตรรายการ ผู้ตอบเสนอให้มีการทำเพิ่มมากขึ้น ข้อเสนอห้องสมุดอาจจะนำมาเป็นแนวทางในการพิจารณาแก้ไขคำแนะนำวิธีการใช้บัตรรายการที่วางอยู่บนหลังตู้บัตรรายการให้มีความเด่นสะดุดตามากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งการจัดนิทรรศการเพื่อแนะนำบัตรรายการและวิธีใช้ ซึ่งเดิมจัดทำในช่วงแรกของภาคการศึกษาต้น อาจจะเปลี่ยนรูปแบบของการจัดด้วยการทำให้มีความดึงดูดความสนใจมากขึ้น และเพิ่มระยะเวลาของการจัดให้นานกว่าเดิม หรือมีการใช้สื่ออื่น ๆ มาช่วยในการประชาสัมพันธ์ด้วย

5.2 การค้นหาหนังสือบนชั้น

5.2.1 การค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบ ซึ่งมีสาเหตุมาจากหนังสือไม่ได้เรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสือ ผู้ตอบเสนอให้แก้ไขด้วยการเพิ่มเวลาการจัดเรียงหนังสือของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ส่วนการค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบซึ่งมีสาเหตุมาจากหนังสือสูญหายไป ผู้ตอบก็เสนอให้ถอนบัตรรายการครบชุดออกไปถ้าไม่มีการจัดซื้อหนังสือฉบับใหม่เข้ามาแทนที่ ข้อเสนอทั้ง 2 ประการนี้ห้องสมุดสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขการดำเนินงานได้ แต่ข้อเสนอประการแรกนั้นควรจะแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหาพร้อมกันไปด้วย เพื่อให้บริการหนังสือบนชั้นมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ต้นเหตุของปัญหาดังกล่าวคือผู้ใช้ไม่ค้นหาหนังสืออย่างถูกวิธี ทำการรื้อและค้นหนังสือที่ต้องการจากชั้นโดยไม่ใช้บัตรรายการมาก่อน จึงทำให้หนังสือที่เรียงอยู่เกิดความสับสน ประกอบกับหนังสือภาษาไทยส่วนใหญ่เป็นหนังสือปกอ่อนรูปเล่มไม่เป็นมาตรฐานแม้ว่าห้องสมุดจะนำมาเย็บเข้าปกใหม่แล้วก็ตาม สภาพดังกล่าวนี้ทำให้ง่ายต่อการเสียระเบียบหรือระบบที่จัดทำขึ้นในการจัดเรียงเมื่อถูกรื้อค้น วิธีที่จะแก้ไขต้นเหตุของปัญหานี้ ได้แก่ การเปิดสอนวิชาการใช้ห้องสมุดเป็นหลักสูตริวิชาพื้นฐานสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี และการจัดโปรแกรมการแนะนำการใช้ห้องสมุดหรือสอนวิธีการใช้บัตรรายการและค้นหาหนังสือบนชั้น ซึ่งเป็นวิธีที่เสนอไว้แล้วในข้อ 3.1.4 สำหรับสภาพรูปเล่มของหนังสือภาษาไทยที่ทำให้เสียระเบียบการจัดเรียงเมื่อถูกรื้อค้นนั้น ควรจะเพิ่มที่กั้นหนังสือหรือใช้ที่กั้นหนังสือแบบใหม่ที่จะรองรับสภาพของหนังสือเหล่านั้นให้คงอยู่ในระเบียบได้เมื่อมีผู้นำหนังสือบางเล่มที่อยู่ในชั้นออกไปใช้

5.2.2 การดำเนินงานเกี่ยวกับตัวเล่มหนังสือ ได้แก่ การจัดเก็บหนังสือตามโต๊ะอ่านหนังสือให้บ่อยครั้งขึ้นหรือรวบเร็วขึ้น การเขียนเลขเรียกหนังสือไว้ที่สันหนังสือทุกเล่ม และการเรียงหนังสือบนชั้นให้วางหนังสือในแนวตั้งเพื่อให้อ่านเลขเรียกหนังสือที่สันหนังสือได้ง่าย จากข้อเสนอประการแรกสามารถนำมาช่วยแก้ปัญหาการค้นหาหนังสือไม่พบเพราะห้องสมุดจัดเตรียมชั้นชั้นไม่ทันได้ ส่วนข้อเสนอประการที่ 2-3 จะช่วยแก้ปัญหาการรื้อหนังสือบนชั้นได้ เนื่องจากสภาพรูปเล่มหนังสือภาษาไทยส่วนใหญ่เป็นหนังสือปกอ่อนและมีขนาดต่าง ๆ กัน การเขียนเลขเรียกหนังสือไว้ที่สันหนังสือทุกเล่ม และการวางหนังสือในแนวตั้งจะช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก ไม่ต้องดึงหนังสือออกจากชั้นมากเท่าเล่มว่าใช่เล่มที่ต้องการหรือไม่ การไม่ทำเช่นนี้จะทำให้หนังสือที่จัดเรียงอยู่ก็จะเรียงอยู่รวมกันต่อไปอย่างเป็นระเบียบ แม้ว่าผู้ใช้จะดึงเล่มที่ต้องการออกไปใช้ก็ตาม

5.2.3 ความต้องการเกี่ยวกับตัวเล่มหนังสือ ได้แก่ การเสนอให้ห้องสมุดจัดหาหนังสือเล่มที่มีความจำเป็นซึ่งมีจำนวนน้อยให้เพิ่มมากขึ้น การจัดหนังสือสำรองไว้ใช้ภายในห้องสมุด และการจัดหาหนังสือที่มีเล่มเดียวแต่มีผู้ต้องการใช้มากเพิ่มขึ้นหรือถ่ายเอกสารไว้ให้บริการด้วย ข้อเสนอเหล่านี้ตรงกับแนวทางที่ผู้วิจัยได้เสนอไว้ในข้อ 3.1.1 ซึ่งกล่าวถึงวิธีแก้ปัญหาคอขวดในการค้นหาหนังสือที่มีสาเหตุมาจากการยืม-คืน จึงเป็นสิ่งที่นำมาปฏิบัติได้

ข้อจำกัดของการวิจัย

จากแนวคิดและวิธีการวิจัยที่นำมาใช้เพื่อประเมินประสิทธิผลการให้บริการหนังสือบนชั้นของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในครั้งนี้ มีข้อจำกัดบางประการตรงกับที่ Lancaster (1977: 17, 1988: 98) ได้เสนอไว้ คือ

1. วิธีการประเมินแบบนี้เป็นการประยุกต์ใช้วิธีประเมินที่ให้ความสำคัญเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ที่เข้าใช้ห้องสมุดในปัจจุบันเท่านั้น ไม่ได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มบุคคลที่ไม่ได้เข้าใช้ห้องสมุด ทั้ง ๆ ที่ห้องสมุดอยู่ในฐานะที่จะต้องให้บริการประชากรกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด ดังนั้นผลที่ได้จากการประเมินหรือภาพของความสำเร็จในการให้บริการของห้องสมุดอาจจะไม่สมบูรณ์

2. วิธีการประเมินแบบนี้เป็นการประเมินจากความต้องการของผู้ใช้ที่แสดงออกมาอย่างแจ่มชัดต่อบริการของห้องสมุดในช่วงเวลาของการสำรวจเท่านั้น ส่วนความต้องการที่ไม่ปรากฏไม่ได้มีการประเมินออกมาด้วย ดังนั้นผลที่ได้จากการประเมินจึงเป็นส่วนที่พินิจวิเคราะห์

ออกมาได้ ดังเช่น เมื่อผู้ใช้เข้าห้องสมุดเพื่อค้นหาข้อมูลในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง เราอาจจะประเมินบริการของห้องสมุดได้ว่าเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ผู้นั้นหรือไม่ โดยดูจากความสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ แต่สิ่งนี้จะแสดงถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ได้หรือไม่และได้ลึกหรือกว้างไกลเพียงใด การประเมินจึงอยู่ในสถานะที่มีความเสี่ยงต่อการได้รับข้อเท็จจริงจากผู้ใช้

3. วิธีการประเมินจะต้องได้รับความร่วมมืออย่างมากจากผู้ใช้ที่พบกับความล้มเหลวในการค้นหา รวมทั้งดำเนินไปในช่วงเวลาต่าง ๆ กัน ตั้งแต่ห้องสมุดเปิดบริการ-ปิดบริการ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่แท้จริงเกี่ยวกับอัตราของความล้มเหลวในการค้นหา และสาเหตุของความล้มเหลว

การนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

เสนอสำหรับห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดังนี้คือ

1. สามารถนำผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการใช้บัตรรายการของผู้ใช้ ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้บัตรรายการไม่เป็น มาพิจารณาหาแนวทางที่จะทำให้การใช้บัตรรายการของผู้ใช้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดโปรแกรมแนะนำการใช้ห้องสมุดหรือสอนการใช้บัตรรายการและการค้นหาหนังสือบนชั้นอย่างจริงจังและต่อเนื่องทุกภาคการศึกษา การหาวิธีการให้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญของวิชาการใช้ห้องสมุดและจัดเป็นวิชาพื้นฐานสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี

2. สามารถนำผลการวิจัยเกี่ยวกับปริมาณหนังสือที่มีอยู่ไม่พอเพียงกับความต้องการของผู้ใช้ มาพิจารณาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือแก้ไขนโยบายการจัดหาหนังสือและการยืมหนังสือให้มีความเหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสมากขึ้นในการค้นหาหนังสือที่ต้องการพบจากห้องสมุด

3. สามารถนำผลการวิจัยเกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบทั้งในส่วนซึ่งเนื่องมาจากผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่พบทั้ง ๆ ที่หนังสือเรียงถูกต้องบนชั้น และหนังสือไม่ได้จัดเรียงอย่างถูกต้องบนชั้น หรือหนังสือสูญหายไป มาพิจารณาหาวิธีการแก้ไขการดำเนินงานในด้านของการจัดทำป้ายแสดงทิศทางการจัดเก็บหนังสือ และป้ายแสดงหมวดหมู่ของหนังสือให้มีความชัดเจน การตรวจความถูกต้องของหนังสือที่ เรียงอยู่บนชั้นให้เพิ่มมากขึ้น และการหาวิธีป้องกันมิให้หนังสือสูญหายจากห้องสมุด

4. สามารถนำปัญหาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้บัตรรายการ และการค้นหาหนังสือบนชั้นมาพิจารณาเพื่อหาแนวทางปรับปรุงหรือแก้ไขการดำเนินงานใน 2 ส่วนนี้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรจะทำวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซ้ำอีกครั้งหนึ่ง หากมีการนำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้วิจัยมาใช้ เพื่อดูว่าอัตราความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหา มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่และอย่างไร และมีสิ่งใดที่จะต้องแก้ไขอีกเพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพ
2. เนื่องจากการใช้บัตรรายการไม่เป็นหรือการค้นหาบัตรรายการไม่พบ เป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งของผู้ใช้ที่พบจากการวิจัยในครั้งนี้ ดังนั้นจึงควรจะมีการวิจัยเรื่องนี้โดยละเอียด โดยเฉพาะเกี่ยวกับการใช้บัตรเรื่อง เพราะวิธีการวิจัยที่ใช้ในครั้งนั้นทำให้ทราบถึงปัญหาในลักษณะกว้าง ๆ เท่านั้น แต่ไม่ทราบรายละเอียดของปัญหา การวิจัยในเรื่องดังกล่าวจะทำให้ได้แนวทางที่สามารถนำมาปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับรายการบัตรให้สอดคล้องกับการใช้ของผู้ใช้ได้ และเป็นแนวทางที่จะนำมาปรับปรุงหรือแก้ไขการสอนหรือการอบรมเกี่ยวกับการใช้บัตรรายการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น หรือถ้าหากห้องสมุดจะนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสืบค้นข้อมูล Ciliberti และคณะ (1987: 525) ให้ข้อคิดเห็นว่สิ่งนี้ใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผน ออกแบบ หรือคัดเลือกระบบออนไลน์ที่มีคำอธิบายวิธีค้นหาบนจอภาพเป็นลำดับขั้นไปอย่างแจ่มชัดได้
3. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตเฉพาะความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เท่านั้น การวิจัยในครั้งต่อไปจึงอาจจะเป็นการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้วยกันที่มีจำนวนผู้ใช้และหนังสือของห้องสมุดใกล้เคียงกัน เพื่อให้ทราบถึงอัตรารวมหรืออัตราเฉลี่ยของความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของห้องสมุดประเภทนี้ และทราบสาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาของห้องสมุดแต่ละแห่ง ว่ามีเหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร และการดำเนินงานส่วนใดมีปัญหาที่ควรแก้ไขเพื่อให้การให้บริการหนังสือบนชั้นมีประสิทธิภาพ