

### ปริทัศน์วรรณกรรม

ห้องสมุดคือหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย ประเทศที่เจริญแล้วจะประเมินคุณค่าการสอนในมหาวิทยาลัยได้จากหนังสือ และอุปกรณ์การอ่านที่มีอยู่ในห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษานั้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของ Paul Buck (1964: 4295) หัวหน้าห้องสมุดมหาวิทยาลัย Harvard ที่ว่า "คุณภาพของห้องสมุดจะเป็นเครื่องกำหนดคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ ด้วย" ทั้งนี้เพราะในการสอนแต่ละวิชาไม่ว่าในคณะใด จะต้องอาศัยหนังสือเป็นรากฐานการศึกษา และการค้นคว้าวิจัยทั้งสิ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงเป็นแหล่งค้นคว้าวิชาความรู้ทุกแขนงที่มีการสอนในมหาวิทยาลัย และความรู้ชั้นสูงทั่วไป ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดจึงมีหน้าที่ที่จะต้องจัดหาและรวบรวมหนังสือ สิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุ ให้นักศึกษาและอาจารย์ได้ใช้ประกอบการศึกษา ค้นคว้าวิจัยอย่างพอเพียง

จากความสำคัญของห้องสมุดดังกล่าว จึงมีการประเมินคุณภาพของบริการในห้องสมุดด้วยวิธีการต่าง ๆ กันอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ให้มากที่สุดนั่นเอง ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนทั้งสิ้น 25 รายการ แบ่งเป็นงานวิจัยในประเทศไทย จำนวน 14 รายการ และงานวิจัยในต่างประเทศ จำนวน 11 รายการ พบว่า ผลการวิจัยมีความสอดคล้องและแตกต่างกัน ดังจะเห็นได้จากปริทัศน์งานวิจัยของไทย และงานวิจัยของต่างประเทศ ต่อไปนี้

#### งานวิจัยของไทย

งานวิจัยการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยมีผู้ทำวิจัยกันอย่างกว้างขวาง ผู้วิจัยแต่ละคนมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาลายคลึงกัน คือ ศึกษาการใช้ ความต้องการและปัญหาในการใช้ห้องสมุด สำหรับเนื้อหาของงานวิจัยที่จะกล่าวถึงในอันคืบต่อไป เป็นการประมวลเนื้อหา และจัดลำดับให้อยู่ภายในหัวข้อสำคัญ ๆ ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล และผลของการวิจัย ดังนี้

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย แบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม  
ได้แก่

1. กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นประชากรที่ใช้กันมากสำหรับการวิจัยในระดับ  
ห้องสมุดคณะ คิงที่ รัตนา กระแสชัย (2525) ศึกษาความต้องการในบริการห้องสมุดของ  
นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วรนุช เตียวตระกูล (2525) ศึกษาปัญหา  
ของนักศึกษาแพทย์ในการใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ  
ชนิดดา โกวิทวที (2530) ศึกษาความต้องการของนิสิตอักษรศาสตร์ ในการใช้บริการห้องสมุด  
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ยังมีผู้ทำวิจัยเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดคณะพร้อมกันหลายคณะใน  
มหาวิทยาลัยเดียวกัน คือ พลวิทย์ รองสวัสดิ์ (2520) ได้ศึกษาความสนใจในการอ่านและ  
การใช้ห้องสมุดคณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2519 สำหรับการวิจัย  
ในระดับห้องสมุดคณะเดียวกันแต่หลาย ๆ แห่ง มีงานวิจัยของ จิฤติ ปิงตระกูล (2521) ซึ่ง  
สำรวจความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์  
ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัย  
มหิดล มหาวิทยาลัยศิลปากร และ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ส่วนงานวิจัยของกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีในระดับหอสมุดกลาง นั้น  
ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520) ศึกษาบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ให้นักศึกษา  
วนิดา จินตนาบุรตัน (2523) ศึกษาปัญหาการใช้บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์ จิรัชณี วงศ์สุวรรณ (2525) ได้ศึกษาบริการห้องสมุดที่ให้นักศึกษามหาวิทยาลัย  
ศิลปากร วังท่าพระ สมาน ลอยฟ้า และ ลำปาง แมนมาตย์ (2529) ศึกษาถึงองค์ประกอบ  
ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท มีผู้ทำวิจัยเพียงผู้เดียว  
คือ วรสิริ ธรรมประดิษฐ์ (2523) ศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง



3. กลุ่มอาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีผู้ทำวิจัยเพียงผู้เดียวเช่นเดียวกัน คือ ทศนา หาญพล (2519) ศึกษาการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

4. กลุ่มอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท ใดแก่งานวิจัยของ สุนีย์ นุ้ยจันทร์ (2523) ได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ในประเทศไทย 3 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สมทรง แจงเดชา (2528) ศึกษาความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา ในการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และ สมศรี กิรติวุฒิกุล (2528) ศึกษาความต้องการด้านบริการห้องสมุดคณะของอาจารย์และนักศึกษาคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

#### วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยการใช้ห้องสมุดในประเทศไทยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น มีผู้วิจัยเพียงบางคนเท่านั้นที่ใช้วิธีสัมภาษณ์บรรณารักษ์ด้วย (ผลิวัลย์ รongสวัสดิ์ 2520; วนิดา จินตนาบุตรตัน 2523; สมทรง แจงเดชา 2528; สุนีย์ นุ้ยจันทร์ 2523) สำหรับวิธีในการแจกแบบสอบถามแตกต่างกัน ดังนี้

1. แจกประชากรทั้งหมด (วรรณช เตียวตระกูล 2525)
2. แจกประชากรโดยสุ่มตัวอย่างแบบง่ายอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) ซึ่งมีลักษณะการคัดเลือก 2 วิธี คือ คัดเลือกจากประชากรที่มาใช้ห้องสมุด โดยแจกแบบสอบถาม 1 ชุด แล้วเว้น 20 คน แจกอีก 1 ชุด (จิรัชณี วงศ์สุวรรณ 2525; วนิดา จินตนาบุตรตัน 2523) และคัดเลือกจากทะเบียนรายชื่อนักศึกษา (ชนิดดา โกวิทวที 2530; ผลิวัลย์ รongสวัสดิ์ 2520; สมศรี กิรติวุฒิกุล 2528)
3. แจกประชากรโดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Random Sampling) ตามจำนวนร้อยละที่กำหนดของประชากรทั้งหมด (จิตติ บึงตระกูล 2521; ทศนา หาญพล 2519; รัตนา กระแสชัย 2525; ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ 2520; วรสิริ ธรรมประดิษฐ์ 2523; สมทรง แจงเดชา 2528; สมาน ลอยฟ้า และ ลำปาง แมนมาตย์ 2529; สุนีย์ นุ้ยจันทร์ 2523)



## ผลการวิจัย

งานวิจัยการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยดังกล่าวข้างต้น ได้สรุปผลที่เกี่ยวกับนักศึกษา ระดับปริญญาตรีในด้าน สภาพการใช้ ความต้องการ และปัญหาในการใช้ห้องสมุด ดังนี้

### 1. สภาพการใช้ห้องสมุด

หัวข้อที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา ได้แก่ ความถี่ในการใช้ห้องสมุด ช่วงเวลาที่ใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด การรู้จักวิธีใช้ห้องสมุด วิธีค้นหาเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด การใช้บริการและวัสดุการอ่านในห้องสมุด

#### 1.1 ความถี่ในการใช้ห้องสมุด

ในด้านความถี่ในการใช้ห้องสมุด ผลงานวิจัยส่วนใหญ่พบตรงกัน คือ นักศึกษาใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง (จิรัชณี วงศ์สุวรรณ 2525: 58; รัตนา กระแสชัย 2525: 127; ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ 2520: 146; วนิดา จินตนาบุตรัน 2523: 118; วรนุช เตียวตระกูล 2525: 87; สมศรี กิรติวุฒิกุล 2528: 44; สุนีย์ นุ้ยจันทร์ 2523: 105) แต่งานวิจัยของ สมทรง แจงเคซา (2528: 106) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดทุกวัน ในขณะที่งานวิจัยของ ทศนา หาญพล (2519: 245) ปรากฏว่านักศึกษาใช้ห้องสมุด สัปดาห์ละครั้งมากที่สุด ส่วนผลการวิจัยของ ชนิตดา โกวิทที (2530: 111) แตกต่างจาก ผลงานวิจัยข้างต้น คือ นิสิตคณะอักษรศาสตร์ใช้ห้องสมุดน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์

#### 1.2 ช่วงเวลาที่ใช้ห้องสมุด

สำหรับช่วงเวลาที่ใช้ห้องสมุด มีงานวิจัย 6 รายการ ซึ่งผลปรากฏตรงกัน คือ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดในช่วงว่างระหว่างชั่วโมงเรียน (จิตติ บึงตระกูล 2521: 99; รัตนา กระแสชัย 2525: 127; วนิดา จินตนาบุตรัน 2523: 118; สมทรง แจงเคซา 2528: 106; สมาน ลอยฟ้า และ ลำปาง แมนมาตย์ 2529: 78; สุนีย์ นุ้ยจันทร์ 2523: 105) แต่ วรนุช เตียวตระกูล (2525: 87) พบว่านักศึกษาร้อยละ 83.95 ใช้ห้องสมุดตอน พักกลางวัน ซึ่งผลการวิจัยข้างต้นแตกต่างจากงานวิจัยของ สมศรี กิรติวุฒิกุล (2528: 74) ที่พบว่านักศึกษาใช้ห้องสมุดในช่วงก่อนสอบมากที่สุด



### 1.3 วัตถุประสงค์ในการใช้ของสมุด

ในคานวัตถุประสงค์ในการใช้ของสมุด มีงานวิจัย 5 รายการ ซึ่งผลปรากฏตรงกัน คือ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ของสมุดเพื่อกันความระกอบการเรียนตามหลักสูตรมากที่สุด (ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ 2520: 146; วรสิริ ธรรมประดิษฐ์ 2523: 77; สมทรง แจงเดชา 2528: 106; สมาน ลอยฟ้า และ ลำปาง แมนมาตย์ 2529: 78; สุนีย์ นุ้ยจันทร์ 2523: 105) แต่มีงานวิจัย 4 รายการ ปรากฏผลตรงกันว่านักศึกษาใช้ของสมุดเพื่อยืม-คืนสิ่งพิมพ์มากที่สุด (ทัศนาศา หาญพล 2519: 246; พลวิทย์ รองสวัสดิ์ 2520: 59; รัตนา กระแสชัย 2525: 127; สมศรี กิรติวุฒิกุล 2528: 74) ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ จิรดี ปิงตระกูล (2521: 88) ที่พบว่านักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลส่วนใหญ่ใช้ของสมุดเพื่อทบทวนบทเรียนและทำการบ้าน นอกจากนี้ยังมีผู้วิจัยบางคนพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ของสมุดเพื่อถ่ายเอกสาร (สมศรี กิรติวุฒิกุล 2528: 74) อ่านหนังสือ (วนิดา จินตนาอรุรัตน์ 2523: 119) เขียนรายงาน ทำภาคินพนธ์ (ชนิดดา โกวิทวิท 2530: 111) และเพื่อต้องการหาความรู้เพิ่มเติม หรือ ศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่สนใจเป็นพิเศษ (วรรณช เตียวตระกูล 2525: 87)

### 1.4 การรู้จักวิธีใช้ของสมุด

คานการรู้จักวิธีใช้ของสมุดนั้น งานวิจัยของ วรรณช เตียวตระกูล (2525: 87) พบว่า นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ ร้อยละ 94.12 เรียนรู้วิธีใช้ของสมุดจากการเรียนในระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ สมศรี กิรติวุฒิกุล (2528: 74) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่รู้จักวิธีใช้ของสมุดจากบรรณารักษ์ ส่วน ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520: 146) วิจัยพบว่านักศึกษารู้จักวิธีใช้ของสมุดโดยเรียนรู้ด้วยตนเองมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยตรงกัน 2 รายการ ที่ปรากฏผลแตกต่างจากงานวิจัยข้างต้น ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีใช้ของสมุดจากการเรียนตอนมัธยม (สมทรง แจงเดชา 2528: 107; สมาน ลอยฟ้า และ ลำปาง แมนมาตย์ 2529: 77) และมีผู้วิจัยเพียงคนเดียว คือ วนิดา จินตนาอรุรัตน์ (2523: 118) ที่พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เรียนรู้วิธีใช้ของสมุดจากการปฐมนิเทศมากที่สุด

### 1.5 วิธีค้นหาเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด

จากการวิจัยพบว่า การค้นจากตู้บัตรรายการเป็นวิธีที่ใช้มากที่สุด (จิตติ บึงตระกูล 2521: 135; ทศนา หาญพล 2519: 247; ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ 2520: 146; วนิดา จินตนาบุตรรัตน์ 2523: 119; วรสิริ ธรรมประดิษฐ์ 2523: 78; สมทรง แจงเดชา 2528: 107; สมศรี กิรีติวุฒิกุล 2528: 74) รองลงมาคือเดินดูตามชั้น (จิตติ บึงตระกูล 2521: 135; ทศนา หาญพล 2519: 247; ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ 2520: 146) ซึ่งตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ ผลวัลย์ รองสวัสดิ์ (2520: 59-60) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 59.30 ค้นหาเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุดโดยวิธีเดินดูตามชั้น มากที่สุด รองลงมาคือใช้บัตรรายการ ส่วนผลของการค้นนั้น งานวิจัยของ วนิดา จินตนาบุตรรัตน์ (2523: 119) พบว่าใ้บางครั้ง แต่งานวิจัยของ สมทรง แจงเดชา (2528: 107) พบว่า นักศึกษาร้อยละ 35.85 ค้นหาได้ทุกครั้ง และนักศึกษาร้อยละ 32.77 ค้นหาใ้บางไม่ใ้บาง

### 1.6 การใช้บริการในห้องสมุด

ผลจากการศึกษางานวิจัยด้านการใช้บริการในห้องสมุด มีงานวิจัย 6 รายการ ที่พบผลตรงกันว่า งานบริการยืม-คืน เป็นบริการที่นักศึกษาใช้มากที่สุด (จิรัชชี วงศ์สุวรรณ 2525: 59; ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ 2520: 147; วนิดา จินตนาบุตรรัตน์ 2523: 119; วรนุช เตียวตระกูล 2525: 87; สมทรง แจงเดชา 2528: 107; สุนีย์ นุ้ยจันทร์ 2523: 106) โดยเฉพาะงานวิจัยของ วรนุช เตียวตระกูล ซึ่งปรากฏว่า มีนักศึกษา ใช้บริการถึงร้อยละ 100 แต่ผลงานวิจัยของ ชนิตดา โกวิทวิที (2530: 111) ปรากฏว่า นักศึกษาใช้บริการถ่ายเอกสารมากที่สุด นอกจากทราบบริการที่นักศึกษาใช้มากที่สุดแล้ว ยังพบว่า บริการที่นักศึกษาใ้ใ้ น้อยที่สุด ได้แก่ บริการบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง (ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ 2520: 147) บริการแนะนำการใ้ห้องสมุด (สุนีย์ นุ้ยจันทร์ 2523: 106) และบริการยืมระหว่างห้องสมุด (ชนิตดา โกวิทวิที 2530: 111; สมทรง แจงเดชา 2528: 107)

### 1.7 การใช้วัสดุการอ่านในห้องสมุด

ในด้านการใ้วัสดุการอ่านในห้องสมุด ผลงานวิจัยส่วนใหญ่พบว่า นักศึกษา ใ้หนังสือตำรามากที่สุด (จิตติ บึงตระกูล 2521: 134; วนิดา จินตนาบุตรรัตน์ 2523: 119; วรนุช เตียวตระกูล 2525: 87) รองลงมาได้แก่ วารสารภาษาไทย และหนังสือพิมพ์

ตามลำดับ (วรรณุช เตียวตระกูล 2525: 87) ซึ่งผลการวิจัยแตกต่างจาก จิฤติ บึงตระกูล (2521: 134) ที่ปรากฏว่า รองลงมาได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสารภาษาไทย และหนังสือสารรองตามลำดับ

## 2. ความต้องการในการใช้ห้องสมุด

ผู้วิจัยขอกล่าวถึงเฉพาะความต้องการในการใช้บริการ และวัสดุการอ่าน ดังนี้

### 2.1 ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด

ผลงานวิจัยส่วนใหญ่พบว่า บริการยืม-คืน บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการหนังสือสารรอง บริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการที่นักศึกษามีความต้องการในระดับมาก ยกเว้นบริการหนังสือสารรอง ซึ่งงานวิจัยของ ชนิตดา โกวิทวที (2530: 114) พบว่า นักศึกษามีความต้องการในระดับน้อย สำหรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดก็เช่นเดียวกัน คือพบว่านักศึกษามีความต้องการในระดับน้อย คังงานวิจัยของ ชนิตดา โกวิทวที (2530: 114) และ วรรณุช เตียวตระกูล (2525: 90) ส่วนงานวิจัยของ สมทรง แจงเคชา (2528: 107-108) ผลการวิจัยปรากฏว่า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการจัดทำครรชนีวารสาร บริการรับฝากของ เป็นบริการที่นักศึกษามีความต้องการในระดับปานกลาง

### 2.2 ความต้องการในการใช้วัสดุการอ่านในห้องสมุด

ในด้านความต้องการในการใช้วัสดุการอ่านในห้องสมุด ผลงานวิจัยจำนวน 3 รายการ ปรากฏผลตรงกันคือ หนังสือตำราภาษาไทย หนังสือพิมพ์ นักศึกษามีความต้องการในระดับมาก (วรรณุช เตียวตระกูล 2525: 90; สมทรง แจงเคชา 2528: 109; สมศรี กิรติวุฒิกุล 2528: 76) เว้นแต่งานวิจัยของ รัตนา กระแสชัย ซึ่งผลปรากฏว่า หนังสือตำราภาษาไทยนักศึกษามีความต้องการในระดับปานกลาง นอกจากนี้วัสดุการอ่านที่นักศึกษามีความต้องการในระดับมากอีกเช่นเดียวกัน ได้แก่ หนังสือตำราภาษาอังกฤษ วารสารวิชาการภาษาไทย (วรรณุช เตียวตระกูล 2525: 90) หนังสืออ้างอิง จุลสาร (สมทรง แจงเคชา 2528: 109) กฤตภาค (สมศรี กิรติวุฒิกุล 2528: 76) ส่วนวัสดุการอ่านที่เป็นวิทยานิพนธ์นั้น งานวิจัยของ สมทรง แจงเคชา (2528: 109) พบว่านักศึกษามีความต้องการในระดับปานกลาง แต่งานวิจัยของ ชนิตดา โกวิทวที (2530: 89) และ วรรณุช เตียวตระกูล (2525: 90) พบว่านักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับน้อย



### 3. ปัญหาในการใช้ห้องสมุด

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ห้องสมุด พบว่านักศึกษามีปัญหาในการใช้ บริการ วัสดุการอ่าน บัตรรายการ อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ตลอดจนบุคลากร พอสรุปได้ดังนี้

#### 3.1 ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด

เนื่องจากบริการของห้องสมุดมีมาก ผู้วิจัยจึงขอสรุปปัญหาในการใช้บริการ ที่พบในงานวิจัยแยกตามประเภทของบริการดังนี้

##### 3.1.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากการศึกษาปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่าไม่มีประเด็นปัญหาใดในบริการนี้ที่อยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย ซึ่ง ได้แก่ ไม่ได้รับข้อมูลตามที่ต้องการ (ชินตดา โกวิทวที 2530: 96; รัตนา กระแสชัย 2525: 95; สมศรี กীরติวุฒิกุล 2528: 80) และ ใช้เวลานานในการตอบคำถาม ส่วนประเด็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลางมีเพียงปัญหาเดียว คือ ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยเฉพาะ (ชินตดา โกวิทวที 2530: 96)

##### 3.1.2 บริการยืม-คืน

ด้านปัญหาในการใช้บริการยืม-คืน พบว่าไม่มีประเด็นปัญหาใดใน บริการนี้ที่อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีแต่ปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับความ สะดวกในการขอคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการยืม-คืน (สมศรี กীরติวุฒิกุล 2528: 80) ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือต่อครั้งยังไม่เหมาะสม ส่วนประเด็นปัญหาที่พบว่ายู่ในระดับน้อย คือ วิธีการยืมยุ่งยาก (ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์ 2520: 77) ไม่ได้รับความเสมอภาคในการยืม และ ไม่ได้รับความเสมอภาคในการปรับ (ชินตดา โกวิทวที 2530: 95)

##### 3.1.3 บริการหนังสือสำรอง

ด้านปัญหาในการใช้บริการหนังสือสำรอง พบว่า ไม่มีประเด็นปัญหา ใดในบริการนี้ที่อยู่ในระดับมาก มีแต่ปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืม น้อยไป และระยะเวลาที่ให้ยืมสั้นไป ส่วนประเด็นปัญหาที่พบว่ายู่ในระดับน้อย คือ ค่าปรับหนังสือ แพงไป (ชินตดา โกวิทวที 2530: 95) นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาที่ผลงานวิจัย 3 รายการ

ปรากฏผลตรงกัน คือ หนังสือสารอมม่น้อย เป็นปัญหาที่นักศึกษาส่วนใหญ่ประสบ (จรรย์นี้ วงศ์สุวรรณ 2525: 61; จิณี ปิงตระกูล 2521: 108; วนิศา จินตนาอรุณ 2523: 121)

#### 3.1.4 บริการจองหนังสือ

จากการศึกษาปัญหาในการใช้บริการจองหนังสือ พบว่า ไม่มีประเด็นปัญหาใดในบริการนี้อยู่ในระดับมาก มีแต่ปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับสิ่งพิมพ์ที่จองตามวันที่เจ้าหน้าที่นัด (สมศรี กิรติวุฒิกุล 2528: 80) และมีผู้จองก่อนทำให้ต้องรอนาน (ชนิดดา โกวิทวที 2530: 95) นอกจากนี้ผลงานวิจัยของ จรรย์นี้ วงศ์สุวรรณ (2525: 61) ยังพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ประสบปัญหาในด้านการจองล่าช้าอีกด้วย

#### 3.1.5 บริการยืมระหว่างห้องสมุด

ผลการศึกษาปัญหาในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่าไม่มีประเด็นปัญหาใดในบริการนี้อยู่ในระดับมาก สำหรับปัญหาที่พบอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาที่ห้องสมุดอื่นให้ยืมสั้นไป (ชนิดดา โกวิทวที 2530: 95) ส่วนปัญหาที่พบอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การให้บริการล่าช้า (สมศรี กิรติวุฒิกุล 2528: 80) จำนวนสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดอื่นให้ยืมน้อยไป และการติดต่อขอยืมไม่สะดวก (ชนิดดา โกวิทวที 2530: 95) นอกจากนี้งานวิจัยของ จรรย์นี้ วงศ์สุวรรณ (2525: 61) ยังพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ประสบปัญหาในด้านการยืมว่าห้องสมุดมีบริการนี้อีกด้วย

#### 3.1.6 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด

ผลการศึกษาปัญหาในด้านการแนะนำการใช้ห้องสมุด พบว่า ประเด็นปัญหาที่อยู่ในระดับมาก คือ เนื้อหาในคู่มือการใช้ห้องสมุดไม่ละเอียด (สมทรง แจงเคชา 2528: 112) ส่วนประเด็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่อธิบายถึงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดไม่ละเอียดพอ (ชนิดดา โกวิทวที 2530: 96) และคู่มือการใช้ห้องสมุดไม่ดี (วรณช เตียวตระกูล 2525: 89) สำหรับประเด็นปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย คือ เจ้าหน้าที่อธิบายวิธีค้นหาสิ่งที่ต้องการไม่กระจ่างพอ และเจ้าหน้าที่อธิบายเร็ว และรวบรัดเกินไป (ชนิดดา โกวิทวที 2530: 96)

### 3.1.7 บริการถ่ายสำเนาเอกสาร

ผลการศึกษาค้นคว้าในการใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร พบว่า ประเด็นปัญหาที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่องรอรับบริการนาน (จิตติ บึงตระกุล 2521: 122; ชนิตดา โกวิทวที 2530: 114) และเครื่องถ่ายเอกสารเสียบ่อย (สมศรี กิรติวุฒิกุล 2528: 80) ส่วนประเด็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ การถ่ายเอกสารไม่ชัดเจนพอ (ชนิตดา โกวิทวที 2530: 97) และค่าถ่ายเอกสารแพงไป (วรรณช เตียวตระกูล 2525: 88) สำหรับประเด็นปัญหานี้ได้ผลแตกต่างกับงานวิจัยของ ชนิตดา โกวิทวที (2530: 97) ที่พบว่า เป็น ปัญหาอยู่ในระดับน้อย

### 3.2 ปัญหาในการใช้วัสดุการอ่าน

ผู้วิจัยของกล่าวถึงผลการวิจัยปัญหาในการใช้วัสดุการอ่านแต่ละประเภทดังนี้

#### 3.2.1 หนังสือตำราเรียน

ในค่านปัญหาในการใช้หนังสือตำราเรียน ผลงานวิจัยจำนวน 3 รายการ ปรากฏผลตรงกันคือ มีไม่เพียงพอกับความต้องการ เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก (วรรณช เตียวตระกูล 2525: 88; วรสิริ ธรรมประดิษฐ์ 2523: 72; สมศรี กิรติวุฒิกุล 2528: 77) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมทรง แจ่มเดชา (2528: 110) ที่นอกจากพบว่ามีปัญหา ดังกล่าวแล้ว ยังมีปัญหาในด้านไม่ทันสมัย ขำรุคหรือฉีกขาด เรียงบนชั้นผิดที่ จำนวนที่ให้ยืมในแต่ละครั้งน้อยไป และหนังสือแต่ละชื่อเรื่องมีจำนวนน้อยฉบับ เป็นปัญหาที่พบอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน นอกจากปัญหาข้างต้นที่พบว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับมากแล้ว งานวิจัยของ ชนิตดา โกวิทวที (2530: 100) และ สมศรี กิรติวุฒิกุล (2528: 77) ยังพบว่าหนังสือที่ต้องการมี ผู้อื่นยืมไป เป็นปัญหาที่นักศึกษาประสบอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และเป็นปัญหามากที่สุดในงานวิจัยของ วนิดา จินตนาบุตรัน (2523: 94) ด้วย

#### 3.2.2 วิทยานิพนธ์

ค่านปัญหาในการใช้วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยของ วรรณช เตียวตระกูล (2525: 89) พบว่ามีปัญหาในระดับมาก ด้านไม่ทราบแหล่งที่จัดเก็บวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ผลแตกต่างกับงานวิจัยของ รัตนา กระแสชัย (2525: 135) ที่พบว่าปัญหาข้างต้นเป็น



ปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมทรง แจ่มเดชา (2528: 111) ที่นอกจากจะพบว่าปัญหาค้างกลาวในระดับปานกลางแล้ว ยังมีปัญหาในด้านวิทยานิพนธ์ที่ไม่ครบทุกสถาบันอีกด้วย

### 3.2.3 หนังสืออ้างอิง

ในด้านการใช้หนังสืออ้างอิง ผลงานวิจัยของ รัตนา กระแสชัย (2525: 133) พบว่า มีปัญหามากที่สุดในด้านไม่ทราบวิธีใช้หนังสืออ้างอิง ซึ่งได้ผลแตกต่างกับงานวิจัยของ ชนิตดา โกวิทวที (2530: 100) และ สมศรี กীরติวุฒิกุล (2530: 78) ที่พบว่าปัญหาค้างกลาวในระดับปานกลาง ส่วนงานวิจัยของ สมทรง แจ่มเดชา (2528: 110) พบว่า หนังสืออ้างอิงเฉพาะสาขามีจำนวนน้อย เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก

### 3.2.4 วารสาร

ด้านปัญหาในการใช้วารสาร ผลงานวิจัยของ สมทรง แจ่มเดชา (2528: 111) พบว่า มีปัญหาในระดับมาก ด้านวารสารที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด และวารสารชื่อเรื่องที่ต้องการมีไม่ครบทุกฉบับ แต่งานวิจัยของ สมศรี กীরติวุฒิกุล (2528: 78) พบว่า มีปัญหาในระดับมากด้านห้องสมุดไม่ห้ยืมวารสารออกนอกห้องสมุด และมีปัญหามากที่สุดในด้านไม่ทราบวิธีค้นหาวารสารฉบับที่ต้องการ ซึ่งปัญหาด้านไม่ทราบวิธีค้นหาวารสารฉบับที่ต้องการนั้น งานวิจัยของ สมทรง แจ่มเดชา (2528: 111) พบว่าเป็นปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนงานวิจัยของ วรนุช เตียวตระกูล (2525: 88) พบว่าเป็นปัญหาในระดับน้อย

### 3.2.5 หนังสือพิมพ์

จากการศึกษาปัญหาในการใช้หนังสือพิมพ์ งานวิจัยของ วรนุช เตียวตระกูล (2525: 89) พบว่า หนังสือพิมพ์ไม่อยู่กับที่เป็นปัญหาในระดับมาก แต่งานวิจัยของ สมทรง แจ่มเดชา (2528: 111) พบว่าปัญหาที่อยู่ในระดับมาก คือ หนังสือพิมพ์ฉบับใหม่ออกให้บริการล่าช้า และหนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีน้อย สำหรับปัญหาด้านหนังสือพิมพ์มีน้อยนั้น งานวิจัยของ ชนิตดา โกวิทวที (2530: 102) รัตนา กระแสชัย (2525: 135) และ สมศรี กীরติวุฒิกุล (2528: 79) พบว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง



### 3.2.6 จุลสารและกฤตภาค

ในด้านปัญหาในการใช้จุลสารและกฤตภาค พบว่าไม่มีประเด็นปัญหาใดอยู่ในระดับมาก มีแต่ปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ไม่มีเครื่องมือช่วยค้น เก้าและล่าสมัย (สมทรง แจงเคชา 2528: 111) ไม่ทราบวาทะที่ไหน และไม่สะดวกในการใช้ เนื่องจากจัดเก็บในชั้นเปิด (สมศรี กীরติวิฑูล 2528: 79)

### 3.3 ปัญหาในการใช้บัตรรายการ

ด้านปัญหาในการใช้บัตรรายการ รัตนา กระแสชัย (2525: 135) พบว่าปัญหาที่พบในระดับมากที่สุด คือ ไม่เข้าใจข้อความในบัตรรายการ แต่ปัญหานี้พบว่าเป็นปัญหาในระดับน้อยในงานวิจัยของ สมทรง แจงเคชา (2528: 112) ส่วนงานวิจัยของ วนิดา จินตนาบุตรัน (2523: 121) พบว่า ปัญหาที่นักศึกษาส่วนใหญ่ประสบ คือ บัตรรายการเรียงไว้ผิดที่ การให้หัวเรื่องยังไม่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา อีกทั้งยังพบว่า บัตรรายการเก่าและชำรุดอีกด้วย

### 3.4 ปัญหาในด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์

สำหรับปัญหาในด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ส่วนใหญ่ผลการวิจัยพบตรงกัน คือ โตะ-เก้าอี้อ่านหนังสือมีจำนวนน้อย (จิรัชณี วงศ์สุวรรณ 2525: 60; จิฤดี ปิงตระกูล 2521: 105; ชนิตดา โกวิทวที 2530: 114; รัตนา กระแสชัย 2525: 138; วนิดา จินตนาบุตรัน 2523: 121; วรสิริ ธรรมประดิษฐ์ 2523: 79-80) และสถานที่คับแคบ (จิรัชณี วงศ์สุวรรณ 2525: 60; จิฤดี ปิงตระกูล 2521: 103; รัตนา กระแสชัย 2525: 138; วนิดา จินตนาบุตรัน 2523: 121; วรสิริ ธรรมประดิษฐ์ 2523: 78-79) นอกจากนี้ปัญหาที่พบได้แก่ ทางเดินภายในววน แสงสว่างไม่เพียงพอ การรักษาความสะอาดภายในยังไม่ดี บริการนำคัมภีร์น้อย ชั้นหนังสือสกปรกมีฝุ่นจับ และมีเสียงรบกวนจากภายนอก (วนิดา จินตนาบุตรัน 2523: 121) ซึ่งปัญหาในด้านมีเสียงรบกวนจากภายนอกนั้น งานวิจัยของ จิรัชณี วงศ์สุวรรณ (2525: 60) และ วรสิริ ธรรมประดิษฐ์ (2523: 80) พบว่านักศึกษามีปัญหาดังกล่าวเช่นเดียวกัน ในขณะที่งานวิจัยอีก 4 รายการ ได้ผลตรงกันว่าห้องสมุดอยู่ไกลจากแหล่งศูนย์กลางเกินไป (จิฤดี ปิงตระกูล 2521: 149; ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์ 2520: 69; ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ 2520: 147; วนิดา จินตนาบุตรัน 2523: 121) นอกจากนี้

งานวิจัยของ ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520: 147) พบว่ามีปัญหาในด้านอากาศร้อน ตลอดจนมีฝุ่นและแมลงรบกวน อีกทั้งในด้านห้องน้ำ ผลงานวิจัยของ ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520: 147) และ วนิดา จินตนาบุตรรัตน์ (2523: 121) พบผลตรงกันคือ ห้องน้ำสกปรก

### 3.5 ปัญหาในคานบุงการ

ปัญหาในคานบุงการ ปรากฏว่ามีงานวิจัย 3 รายการ ได้ผลตรงกันคือ มีปัญหาในคานบุงการมีน้อย (ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์ 2520: 69; รัตนา กระแสชัย 2525: 138; สุนีย์ นุ้ยจันทร์ 2523: 107) ส่วนงานวิจัยอีก 2 รายการ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากร ขาดมนุษยสัมพันธ์ (จิรัชณี วงศ์สุวรรณ 2525: 63; สมทรง แจงเดชา 2528: 118) แต่ งานวิจัยของ วรบุษ เทียวตระกูล (2525: 89) พบว่านักศึกษาที่มีปัญหาในคานบุงการอยู่ใน ระดับน้อย

นอกจากปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้ว ปัญหาที่พบมากที่สุดอีกปัญหาหนึ่งคือ เวลา เปิด-ปิดบริการห้องสมุด ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ 5 รายการ ปรากฏผลตรงกันว่า นักศึกษาต้องการ ให้ขยายเวลาเปิดบริการห้องสมุด (จิตติ บึงตระกูล 2521: 154; ละอองกาญจน์ สุริชัย-พาณิชย์ 2520: 147; วนิดา จินตนาบุตรรัตน์ 2523: 121; สมาน ลอยฟ้า และ ลำปาง แมนมาตย์ 2529: 82; สุนีย์ นุ้ยจันทร์ 2523: 107)

งานวิจัยทั้ง 14 รายการที่ได้นำมาปริทัศน์นี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับ ผู้วิจัย เรื่องที่วิจัย ปีที่วิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวนผู้ให้ข้อมูล และวิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูล ในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 งานวิจัยการใช้ห้องสมุดในประเทศไทย

ผู้วิจัย	เรื่องที่วิจัย	ปี	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	จำนวนผู้ให้ข้อมูล (คน)	วิธีการรวบรวมข้อมูล
จิรัชณี วงศ์สุวรรณ	การใช้ ปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการในการใช้ห้องสมุด	2525	นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาพระ	200	แบบสอบถาม
จิตติ ปิงตระกูล	ความต้องการ ความคิดเห็น และปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด	2521	นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ ในประเทศไทย จำนวน 5 แห่ง	446	แบบสอบถาม
ชนิดดา โกวิทที	การใช้ ความต้องการ และปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด	2530	นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	413	แบบสอบถาม
ทัศนีย์ หาญพล	ความสอดคล้องในด้านบริการ ความคิดเห็น กับวัตถุประสงค์ของห้องสมุด	2519	อาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง	1,071	แบบสอบถาม
ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์	สำรวจปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้ห้องสมุด	2520	นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	445	แบบสอบถามและสัมภาษณ์
รัตนา กระแสชัย	ความต้องการ ปัญหา และความคิดเห็นในการใช้ห้องสมุด	2525	นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	133	แบบสอบถาม
ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์	การใช้ ปัญหา และความคิดเห็นที่มีต่อบริการห้องสมุด	2520	นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น	627	แบบสอบถาม
วนิดา จินตนาอรุตัน	ปัญหา ความต้องการและความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุด	2523	นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	200	แบบสอบถามและสัมภาษณ์
วรรณุช เตียวตระกูล	ปัญหา ความต้องการ การใช้และความคิดเห็นที่มีต่อบริการของห้องสมุด	2525	นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์	240	แบบสอบถาม
วรสิริ ธรรมประคิษฐ์	การใช้ ปัญหา และความคิดเห็นในด้านบริการของห้องสมุด	2523	นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขต เจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง	316	แบบสอบถาม
สมทรง แจงเคชา	การใช้ ความต้องการ และปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด	2528	อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับ ปริญญาโท มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	357	แบบสอบถามและสัมภาษณ์
สมศรี กิรีวิฑูกุล	ความต้องการ ปัญหา และความคิดเห็นในการใช้บริการห้องสมุด	2528	อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับ ปริญญาโท คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	304	แบบสอบถาม
สมาน ลอยฟ้า และ ลำปาง แมนมายุ	การใช้และความคิดเห็นในด้านความพร้อมในการให้บริการ	2529	นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น	268	แบบสอบถาม
สุนีย์ นุ้ยจันทร์	ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด	2523	อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับ ปริญญาโท คณะเภสัชศาสตร์ในประเทศไทย จำนวน 3 แห่ง	316	แบบสอบถามและสัมภาษณ์

## งานวิจัยของต่างประเทศ

จากงานวิจัยการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย อิหร่าน และ ซาอุดีอาระเบีย พบว่าส่วนใหญ่ศึกษาการใช้ ความต้องการ ตลอดจนความคิดเห็น ในการใช้ห้องสมุด (Ashoor 1979; Bauner 1979; Cubberley and Centini 1988; Elliott 1977; Emdad and Rogers 1978; Lane 1966; Peischl 1979; Rzasz and Moriarty 1970; Varnado 1981) มีเพียงงานวิจัยของ John A. Kernaghan และคนอื่น ๆ (1979) ที่ศึกษาเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการกับความถี่ในการใช้ห้องสมุด และงานวิจัยของ Jeanette Knox และ Carolyn Wivell (1988) ศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือในห้องสมุด ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวส่วนใหญ่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เช่นเดียวกับงานวิจัยการใช้ห้องสมุดของไทย ยกเว้นงานวิจัยของ Mohammed-Saleh Jamil Ashoor (1979); Ali A. Emdad และ A. Robert Rogers (1978) ซึ่งรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์ด้วย ส่วนงานวิจัยของ Ruth Elizabeth Bauner (1979) ไม่ระบุวิธีการรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยดังกล่าวพอสรุปได้ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ แบ่งได้เป็น

#### 4 กลุ่ม

1. กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ งานวิจัยของ Gorham Lane (1966) ศึกษาการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาใน Delaware University ในขณะที่ Lloyd Gene Elliott (1977) ศึกษาการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาใน Bob Jones University แต่ Bauner (1979) ศึกษาการใช้และความเข้าใจของนักศึกษาเกี่ยวกับห้องสมุดใน Southern Illinois University ส่วน Carol W. Cubberley และ Barry Centini (1988) ศึกษาการใช้และความต้องการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาพยาบาลใน University of Central Florida และงานวิจัยของ Knox และ Wivell (1988) ศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือในห้องสมุดของนักศึกษาใน Macquarie University ประเทศออสเตรเลีย

สำหรับการวิจัยในระดับห้องสมุดคณะเดียวกันแต่หลาย ๆ แห่ง มีงานวิจัยของ Kernaghan และคนอื่น ๆ (1979) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการกับความดีในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ จำนวน 5 แห่ง ในประเทศสหรัฐอเมริกา

2. กลุ่มอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นประชากรที่ใช้มากในระดับรองลงมา คั้งงานวิจัยของ Emdad และ Rogers (1978) ศึกษาการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาและอาจารย์ใน Pahlavi University ประเทศอิหร่าน Ashoor (1979) ศึกษาทัศนคติของนักศึกษาและอาจารย์ที่มีต่อบริการของห้องสมุดใน University of Petroleum and Minerals, University of Riyadh และ King Abdul Aziz University ประเทศซาอุดีอาระเบีย และ Thomas Michael Peischl (1979) ศึกษาการใช้และความต้องการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาและอาจารย์ใน University of Northern Colorado

3. กลุ่มอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท ผู้ทำวิจัยคือ Philip V. Rzasa และ John H. Moriarty (1970) ซึ่งศึกษาความต้องการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาใน Purdue University

4. กลุ่มอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้บริหาร มีผู้ทำวิจัยเพียงผู้เดียวคือ Kay Lorrell Ford Varnado (1981) ได้สำรวจความคิดเห็นด้านบริการของห้องสมุดใน University of the District of Columbia

### ผลการวิจัย

งานวิจัยการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยดังกล่าวข้างต้น จะสรุปผลที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีในด้าน สภาพการใช้ ความต้องการ และปัญหาในการใช้ห้องสมุด ดังนี้

#### 1. สภาพการใช้ห้องสมุด

งานวิจัยหลายรายการพบว่าสภาพการใช้มีความสอดคล้องและแตกต่างกันในด้านความดีในการใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด วิธีค้นหาเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด การให้บริการและวัสดุการอ่านในห้องสมุด



### 1.1 ความดีในการใช้ของสมุด

ในด้านความดีในการใช้ของสมุด จากการวิจัยได้ผลแตกต่างกัน คือ งานวิจัยของ Emdad และ Rogers (1978: 450) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ของสมุดวันละ 1-3 ชั่วโมง แต่งานวิจัย 2 รายการ พบผลตรงกันว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ของสมุดสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (Cubberley and Centini 1988: 100; Elliott 1977: 2391-A) ในขณะที่งานวิจัยของ Peischl (1979: 2328-A) พบว่านักศึกษากลุ่มส่วนใหญ่เข้าใช้ของสมุดสัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง ส่วนงานวิจัยของ Kernaghan และคนอื่น ๆ (1979: 218) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ของสมุดเดือนละ 1-3 ครั้ง นอกจากนี้การศึกษาค้นคว้าความดีในการใช้ของสมุดแล้ว ยังมีผู้วิจัยพบว่าความดีในการใช้ของสมุดมีความสัมพันธ์กับจำนวนและความทันสมัยของวัสดุการอ่าน จำนวนที่นั่งอ่านในห้องสมุด และการให้บริการของบรรณารักษ์อีกด้วย (Kernaghan, and others 1979: 218-222)

### 1.2 วัตถุประสงค์ในการใช้ของสมุด

สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้ของสมุด ผลงานวิจัยจำนวน 3 รายการ พบตรงกันว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ของสมุดเพื่ออ่านหนังสือ และสมุดเรียนส่วนตัว Emdad and Rogers 1978: 450; Lane 1966: 278; Rzasas and Moriarty 1970: 406) ส่วนงานวิจัยของ Bauner (1979: 6379-A) พบว่านักศึกษากลุ่มส่วนใหญ่ใช้ของสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร ค้นคว้าหาความรู้ในแขนงวิชาอื่น ๆ และอ่านหนังสือ ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ Peischl (1979: 2328-A) ที่ผลปรากฏว่าร้อยละ 62 ของนักศึกษาเข้าห้องสมุดเพื่อใช้สิ่งพิมพ์ของห้องสมุด รองลงมาเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร ในขณะที่ Knox และ Wivell (1988: 27) พบว่านักศึกษากลุ่มส่วนใหญ่ใช้ของสมุดเพื่อยืมหนังสือ ภายเอกสาร และอ่านหนังสือ ตามลำดับ

### 1.3 วิธีค้นหาเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด

ด้านวิธีค้นหาเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด งานวิจัยของ Cubberley และ Centini (1988: 101) พบว่านักศึกษากลุ่มที่ใช้ศูนย์ทรัพยากรมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Emdad และ Rogers (1978: 451) คือ นักศึกษากลุ่มที่ใช้ศูนย์ทรัพยากร และเดินดูตามชั้น คิดเป็นร้อยละ 69 และ 11 ตามลำดับ สำหรับผลการค้นหานั้น งานวิจัยของ Cubberley และ Centini (1988: 101) พบว่านักศึกษากลุ่มใหญ่ค้นหาได้บางครั้ง

ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ Knox และ Wivell (1988: 27-29) ซึ่งพบว่า ร้อยละ 80 ของนักศึกษาประสบความสำเร็จในการหาหนังสือทั่วไป และร้อยละ 75 ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือสำรอง ส่วนสาเหตุที่ค้นหาหนังสือทั่วไปและหนังสือสำรองไม่พบ คือ หนังสือถูกผู้นอญืมไป

#### 1.4 การใช้บริการและวัสดุการอ่านในห้องสมุด

ในด้านการใช้บริการ ผลงานวิจัยของ Peischl (1979: 2328-A) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืน รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการโสตทัศนวัสดุ ตามลำดับ ส่วนบริการที่นักศึกษาใช้น้อยที่สุด คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำหรับในด้านการใช้วัสดุการอ่านนั้น ผลการวิจัยของ Rzasa และ Moriarty (1970: 407) พบว่านักศึกษาใช้หนังสืออ้างอิงมากที่สุด รองลงมาคือใช้วารสาร หนังสือสำรอง ตามลำดับ ซึ่งต่างจากผลงานวิจัยของ Lane (1966: 278) ที่ปรากฏว่า นักศึกษาใช้หนังสือสำรองมากที่สุด รองลงมาคือ หนังสืออ้างอิง และใช้โสตทัศนวัสดุน้อยที่สุด ในขณะที่ Elliott (1977: 2391-A) วิจัยพบว่านักศึกษาใช้หนังสือส่วนตัวพอ ๆ กับใช้หนังสือของห้องสมุด

#### 2. ความต้องการในการใช้ห้องสมุด

การศึกษาด้านความต้องการในการใช้บริการของห้องสมุด Elliott (1977: 2391-A) พบว่านักศึกษามีความต้องการบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดมากที่สุด โดยเฉพาะนักศึกษาปีแรก ๆ เพราะต้องทำรายงานส่งอาจารย์ ซึ่งต่างกับผลงานวิจัยของ Peischl (1979: 2328-A) ที่พบว่านักศึกษามีความต้องการบริการยืม-คืนมากที่สุด รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการโสตทัศนวัสดุ ตามลำดับ ส่วนบริการที่มีความต้องการน้อยที่สุดคือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด นอกจากนี้ยังพบว่าวัสดุการอ่านที่ต้องการน้อยที่สุดคือ แผนที่

### 3. ปัญหาในการใช้ห้องสมุด

สำหรับปัญหาในการใช้วัสดุการอ่าน ผลงานวิจัยของ Bauner (1979: 6379-A) พบว่าหนังสือถูกฉีกเป็นปัญหามากที่สุด รองลงมาคือ หนังสือมีน้อย ในขณะที่ Cubberley และ Centini (1988: 103) วิจัยพบว่าหนังสือและวารสารมีน้อยเป็นปัญหามากที่สุด ส่วน Emdad และ Rogers (1978: 451) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาในค้นหาหนังสือและวารสารไม่พบ สำหรับปัญหาในคานบริการ ผลงานวิจัยของ Varnado (1981: 1359-A) ปรากฏว่านักศึกษาไม่รู้จักบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมีให้บริการ ส่วนปัญหาในคานบุคลากรนั้น Ashoor (1979: 2568-A) วิจัยพบว่าบุคลากรขาดความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ที่ทันสมัย นอกจากนี้ยังพบข้อเสนอแนะในงานวิจัยของ Peischl (1979: 2328-A) คือ นักศึกษารอละ 42 เสนอให้ห้องสมุดขยายเวลาให้บริการในวันหยุดอีกด้วย

งานวิจัยทั้ง 11 รายการ ที่ได้นำมาปริทัศน์นี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับผู้วิจัย เรื่องที่วิจัย ปีที่วิจัย จำนวนผู้ให้ข้อมูล และวิธีการรวบรวมข้อมูล ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 งานวิจัยการใช้ห้องสมุดในต่างประเทศ

ผู้วิจัย	เรื่องที่วิจัย	ปี	สถานที่	จำนวนผู้ให้ข้อมูล (คน)	วิธีการรวบรวมข้อมูล
Ashoor, Mohammed - Saleh Jamil	ทัศนคติของผู้ใช้ที่มารับบริการของห้องสมุด	1979	ซาอุดีอาระเบีย	981	แบบสอบถามและสัมภาษณ์
Bauner, Ruth Elizabeth	การใช้และความเข้าใจของนักศึกษาเกี่ยวกับห้องสมุด	1979	สหรัฐอเมริกา	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ
Cubberley, Carol W. และ Centini, Barry	การใช้และความต้องการใช้ห้องสมุด	1988	สหรัฐอเมริกา	166	แบบสอบถาม
Elliott, Lloyd Gene	การใช้ห้องสมุด	1977	สหรัฐอเมริกา	ไม่ระบุ	แบบสอบถาม
Emdad, Ali A. และ Rogers, A. Robert	การใช้ห้องสมุด	1978	อิหร่าน	440	แบบสอบถามและสัมภาษณ์
Kernaghan, John A. และคนอื่น ๆ	ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการกับความถี่ในการใช้ห้องสมุด	1979	สหรัฐอเมริกา	655	แบบสอบถาม
Knox, Jeanette และ Wivell, Carolyn	ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือในห้องสมุด	1988	ออสเตรเลีย	259	แบบสอบถาม
Lane, Gorham	การใช้ห้องสมุด	1966	สหรัฐอเมริกา	700	แบบสอบถาม
Peischl, Thomas Michael	การใช้และความต้องการใช้บริการ	1979	สหรัฐอเมริกา	503	แบบสอบถาม
Rzasa, Philip V. และ Moriarty, John H.	ความต้องการใช้ห้องสมุด	1970	สหรัฐอเมริกา	6,323	แบบสอบถาม
Varnado, Kay Lorrell Ford	ความคิดเห็นค่านับบริการ	1981	สหรัฐอเมริกา	417	แบบสอบถาม



จากการศึกษางานวิจัยการใช้ห้องสมุดในประเทศไทย และงานวิจัยในต่างประเทศ พบว่าวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลคล้ายคลึงกัน คือ ใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์ ส่วนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นกลุ่มนักศึกษาและอาจารย์เช่นเดียวกัน จะมีต่างกันคือ งานวิจัยในต่างประเทศมีการใช้กลุ่มผู้บริหารด้วย สำหรับในคานสภาพการใช้ ความต้องการ และปัญหาในการใช้ห้องสมุด พบว่าผลการวิจัยมีความคล้ายคลึงกัน จะมีต่างกันคือ ด้านความดีในการใช้ห้องสมุด ที่พบว่างานวิจัยของต่างประเทศมีความดีในการใช้ห้องสมุดมากกว่า คือ วันละ 1-3 ชั่วโมง