



ความเป็นมาของปัญหา

๔
๑๑๖๖
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการเรียนการสอน ตลอดจนส่งเสริม การศึกษาแบบต่อเนื่อง โดยห้องสมุดทำหน้าที่เสมือนศูนย์กลางของความรู้ มีฐานะเป็นผู้ให้ ขอสสนเทศแก่ผู้ใช้ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของ มหาวิทยาลัย ห้องสมุดจึงควรจัดบริการที่อำนวยความสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองแก่ ผู้ใช้ทุกรูปแบบ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงขอสเทศของห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ และ บริการหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อการเข้าถึงขอสเทศของผู้ใช้คือ บริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็น งานบริการผู้ใช้ ซึ่งได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และนักวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย โดยยึด ถือความสะดวกและรวดเร็วเป็นหลักสำคัญ ซึ่งในปัจจุบันมีบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบงานบริการด้าน นี้โดยตรง จำนวน 2 คน และมีเจ้าหน้าที่ประจำทำหน้าที่เก็บหนังสืออ้างอิงชั้นชั้น จำนวน 2 คน สำหรับบริการประเภทต่างๆ ที่งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้จัดขึ้นมีทั้งสิ้น 11 ประเภท ได้แก่

1. บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
2. บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์
3. บริการช่วยและแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม
4. บริการแนะนำการทำรายงานและภาคินิพนธ์

5. บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยคนของห้องสมุด ได้แก่ บัตรรายการและบัตรครรชนวารสาร
6. บริการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง วารสารสารระสังเขปและครรชน
7. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ
8. บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ
9. บริการติดต่อขอถ่ายสำเนาเอกสารจากบทความ หรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ
10. บริการให้อ่านจุลสาร วิทยานิพนธ์ และเอกสาร
11. บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่

เพื่อให้ทราบว่าบริการตอบคำถามและช่วยการคนควาที่จัดขึ้นแก่ผู้ใช้ นั้นเป็นขบวนการที่ครบวงจรและสมบูรณ์ เหมาะสมกับผู้ใช้หรือไม่ ผู้บริหารและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการคนควา จึงควรร่วมมือกันศึกษาปัญหานี้ อย่างลึกซึ้ง Berry (1985: 11) ได้กล่าวว่ามี 2 ขั้นตอน คือ ขั้นแรกต้องมีการประเมินผล บริการตอบคำถามและช่วยการคนควาที่จัดขึ้นนั้นว่ามีคุณภาพเพียงใด และผู้ใช้เป็นกลุ่มใด ขั้นที่สองหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการ พัฒนานโยบาย และบุคลากร จัดลำดับความสำคัญของผู้ใช้ ตลอดจนพิจารณาขอบเขตของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการคนควาให้เหมาะสม

การสำรวจและสอบถามจากผู้ใช้อย่างตรง เป็นวิธีหนึ่งที่สามารถประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการคนควาได้ สำหรับหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น ยังไม่เคยประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการคนควาด้วยวิธีนี้มาก่อน มีเพียงการศึกษาที่เกี่ยวข้องของเล็กนอยของ ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520: 146-147) เรื่องบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ให้นักศึกษา ผลการวิจัยบางส่วนที่เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการคนควา พบว่า นักศึกษาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการคนควานอย เพียงร้อยละ 42 และมีความพึงพอใจในระดับนอย ส่วนบริการตอบคำถามและช่วยการคนควาที่ได้รับความนิยมที่สุดคือ บริการบรรณานุกรมเฉพาะวิชา

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความเหมาะสม และสามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ โดยเฉพาะนักศึกษาซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีจำนวนมากที่สุดในมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงทำการวิจัยเรื่องนี้เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ ความพึงพอใจ ความต้องการ ตลอดจนปัญหาของการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาริchnerในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สมมติฐาน

1. นักศึกษาใช้บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามกที่สุด
2. ความพึงพอใจ และความต้องการของนักศึกษาต่างสาขาวิชาที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่านั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สาขาวิชา

ตัวแปรตาม ได้แก่ อัตราความถี่ของการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า วัตถุประสงค์ของการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประเภทของบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ความ

ต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการคนควา ปัญหาการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการคนควา

ขอบเขตของการวิจัย

1. บริการตอบคำถามและช่วยการคนควาของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นงานบริการผู้ใช้ซึ่งใดแก นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และนักวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุด ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย โดยยึดถือความสะดวกและรวดเร็วเป็นหลักสำคัญ สำหรับประเภทของบริการตอบคำถามและช่วยการคนควาของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มี 11 ประเภท ได้แก่

- 1.1 บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการคนควา
- 1.2 บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์
- 1.3 บริการช่วยและแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม
- 1.4 บริการแนะนำการทำรายงานและภาคินิพนธ์
- 1.5 บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยคนของห้องสมุด ได้แก่ บัตรรายการ

และบัตรครรชนีวารสาร

- 1.6 บริการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง วารสารสาระสังเขปและครรชนี
- 1.7 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- 1.8 บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ
- 1.9 บริการติดต่อขอยืมสำเนาจากบทความ หรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่าง

ประเทศ

- 1.10 บริการให้อ่านจุลสาร วิทยานิพนธ์ และเอกสาร
- 1.11 บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่

2. หอสมุดมหาวิทยาลัยที่ใช้เป็นแหล่งศึกษาวิจัยมี 1 แห่ง คือ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยที่

2.1 มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นสถาบันที่มีการเรียนการสอนและการวิจัยที่เน้นหนักทางด้านสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้งในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท รวม 13 คณะ ได้แก่ คณะที่เปิดสอนสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 4 คณะ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 6 คณะ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 2 คณะ และเปิดสอนในระดับปริญญาโทในคณะบัณฑิตวิทยาลัย (13 สาขาวิชา) จำนวน 1 คณะ

2.2 หอสมุดกลางเป็นห้องสมุดศูนย์กลางที่ใหญ่ที่สุดในมหาวิทยาลัย ให้บริการแก่บุคคลทุกกลุ่ม ทุกสาขาวิชา และทุกระดับการศึกษาในมหาวิทยาลัย

3. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือเฉพาะนักศึกษาในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยขอนแก่นปีการศึกษา 2529 ซึ่งมีทั้งสิ้น 5,756 คน โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามตามวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Random Sampling) ให้กระจายไปตามคณะต่างๆ และทุกชั้นปี ในสัดส่วนที่เท่ากันคือ ร้อยละ 10 ของแต่ละคณะ จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 576 คน



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาคนควาจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการตอบคำถามและช่วยการคนควา
2. สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการคนควา ความพึงพอใจ และความตองการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการคนควา ตลอดจนปัญหาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการคนควาของนักศึกษา
3. ทดสอบแบบสอบถาม เพื่อเตรียมแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูลจริง โดยทดสอบกับนักศึกษาปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการทดสอบมาพิจารณาหาข้อบกพร่อง และปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ พร้อมทั้งนำไปใช้ใ้จริง
4. แจกแบบสอบถามตามวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน
5. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ หาการยลละและความชันมิเลขคณิต ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (F-test) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสถิติด้านสังคมศาสตร์ (SPSS-Statistical Package for the Social Sciences) จากศูนย์คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ทำให้ทราบสภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการคนควาของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง บริการตอบคำถามและช่วยการคนควาของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในหอสมุดมหาวิทยาลัย ทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้น สามารถแยกเป็นหัวข้อได้ดังนี้

1. การดำเนินงานและปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในหอสมุดมหาวิทยาลัย มักประสบปัญหาต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน และปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้ ดังเช่นงานวิจัยของ อธิคา โปธิทุกณะ (2515: 273-278) ศึกษาสภาพและปัญหาของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาและความต้องการของคณาจารย์ และนิสิตนักศึกษา ผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของหอสมุดมหาวิทยาลัย 8 แห่ง พบว่าในการดำเนินงานนั้น หอสมุดส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่องสถานที่คับแคบ หนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงไม่เพียงพอ บุคลากรที่รับผิดชอบมีจำนวนน้อย และปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้หอสมุดส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจวิธีการใช้หอสมุด สำหรับปัญหาของคณาจารย์และนิสิตนักศึกษา คือ สถานที่ไม่เหมาะสม และไม่สะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และช่วงเวลาที่ยังเปิดให้บริการมีน้อยเกินไป ต่อมาอีก 10 ปี กรรณิการ์ สุธรรมเมธา (2524: 88-93) ได้ศึกษาถึงความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้หอสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่งในกรุงเทพมหานคร ปรากฏว่าผลการวิจัยมีลักษณะสอดคล้องและคล้ายคลึงกับงานวิจัยเรื่องแรกคือ ผู้ใช้ประสบปัญหาเรื่องจำนวนหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาและหนังสืออ้างอิงภาษาไทยมีไม่เพียงพอ ช่วงเวลาที่ให้บริการมีน้อย ทั้งนี้สำหรับคณาจารย์ไม่เพียงพอ

สำหรับการศึกษาวิจัยในต่างประเทศนั้น มีการศึกษาในทำนองเดียวกันกับข้างต้น 2 เรื่อง ได้แก่ Lawson (1969: 343) ศึกษาการดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 2 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยฟลอริดา (University of Florida) และมหาวิทยาลัยเอมีโมรี (Emory University) ผลการวิจัยพบว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามุ่งงานที่ต้องปฏิบัติโดยผู้ที่มีความรู้ทางบรรณารักษะน้อยกว่าครึ่งหนึ่งของงานทั้งหมด นอกจากนี้ยังพบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความต้องการให้ปรับปรุงการประเมินค่าการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของการให้บริการและหน้าที่ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ต่อมา Ugonna (1977: 306-329) ศึกษาการใช้บริการและความต้องการของอาจารย์ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยไนจีเรีย (Nigerian University Library) พบว่า อาจารย์ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยคำถามส่วนใหญ่เกี่ยวกับแหล่งที่เก็บและวิธีใช้หนังสืออ้างอิง รองลงมาเป็นคำถามที่ต้องตอบโดยใช้ข้อมูลจากหนังสืออ้างอิง และคำถามที่ต้องค้นหาคำตอบจากบรรณานุกรม อาจารย์ต้องการบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีความรู้เฉพาะในสาขาวิชาต่างๆ และมีความเชี่ยวชาญในด้านบรรณานุกรมเป็นพิเศษ

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอย่างหนึ่ง Larason (1976: 4824-A) ศึกษาปัญหาของผู้ใช้เกี่ยวกับบริเวณที่ตั้ง กฎเกณฑ์ต่างๆ และปัญหาการใช้บริการตลอดจนหาวิธีจูงใจให้มีผู้สนใจใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากขึ้น ผลการวิจัยพบว่า บริเวณที่ตั้งของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามักอยู่ในที่ติดต่อกับไม่สะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดที่เป็นอาคารหลายชั้น และมีบริเวณที่ให้บริการเพียงแห่งเดียว การศึกษาแบบสังเกตการณ์ของ Morgan (1980: 373-375) เพื่อเปรียบเทียบว่า ระหว่างจุดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่เป็นโต๊ะบริการตอบคำถามเฉพาะบุคคลกับเคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ผู้ใช้จะนิยมใช้บริการแห่งใด โดยทดลองในห้องสมุดสองแห่งคือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยฮุสตัน (University of Houston)

ซึ่งเป็นห้องสมุดสหสาขาวิชา กับห้องสมุดเอ็ม.ดี.แอนดerson (M.D. Anderson Library) ซึ่งเป็นห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์ โดยในแต่ละห้องสมุดจัดให้มีสถานที่ให้บริการตอบคำถามสองแห่งคือ จัดโต๊ะบริการตอบคำถามที่มีลักษณะเป็นโต๊ะเฉพาะบุคคล อีกแห่งหนึ่งจัดเป็นเคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม สังเกตพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดทั้งสองแห่งนิยมใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามมากกว่าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม ผู้วิจัยได้ให้เหตุผลว่า ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อบรรณารักษ์ที่โต๊ะบริการตอบคำถามว่าเป็นบรรณารักษ์วิชาชีพ (Professional Librarians) ส่วนบรรณารักษ์ที่ประจำเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามเป็นระดับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ (Nonprofessionals) นักศึกษาจึงมีความรู้สึกเป็นกันเองมากกว่า

จะเห็นว่าการวิจัยดังกล่าวมีลักษณะเป็นการศึกษาด้านปัญหาการใช้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สำหรับการศึกษาในด้านปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่านั้นยังมีน้อย ทำให้นักวิจัยเริ่มให้ความสนใจและเห็นความสำคัญมากขึ้น

2. ความตระหนักของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ได้มีการศึกษาถึงความตระหนักของกลุ่มผู้ใช้ต่างๆ ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งพบว่ามีผู้ใช้จำนวนมากที่ไม่รู้จักและตระหนักถึงหน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น Nelson (1973: 268-275) ได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 694 ชุดไปยังอาจารย์ในวิทยาลัย 6 แห่ง ในแคลิฟอร์เนีย โดยระบุรายการของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 11 ประเภท พบว่าอาจารย์จำนวนร้อยละ 60 รู้จักบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 11 ประเภท และมีบริการเพียง 5 ประเภท ที่อาจารย์รู้จักมากที่สุด สำหรับตัวแปรในการวิจัยเรื่องนี้ ได้แก่ ตำแหน่งทางวิชาการ สาขาทางวิชาการ (สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์) อัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุด และอายุการทำงานในมหาวิทยาลัย งานวิจัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอีกเรื่องหนึ่งคือ การศึกษาความตระหนักและทัศนคติ

ของอาจารย์ในเรื่องบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของ ทิววรรณ กาลกฤษณ (2528: 108) พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 77.6 ใช้บริการตอบคำถามนานครั้ง เพื่อค้นหาสารสนเทศประกอบการสอนเป็นสำคัญ สาเหตุที่อาจารย์บางคนไม่ขอคำแนะนำเนื่องจากขอบเขตแหล่งสารสนเทศของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามุ่งจำกัด และไม่ลึกซึ้งเพียงพอที่จะแก้ปัญหา และอาจารย์รู้สึกเกรงใจบรรณารักษ์หรือบรรณารักษีมหาที่ที่ไม่เป็นมิตร นอกจากนี้ยังพบว่าอาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่างๆ ทั้ง 7 ประเภทของห้องสมุดในระดับปานกลาง แต่เห็นพ้องกันว่าบริการดังกล่าวมีประโยชน์มากต่อการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจในการให้บริการ สำหรับการวิจัยในเรื่องความตระหนักของนักศึกษา นั้น Sandock (1977: 274-296) ได้ทำการวิจัยโดยการสัมภาษณ์นักศึกษาจำนวน 98 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเล็กๆ ในมหาวิทยาลัยชิคาโก (University of Chicago) ถึงแนวทางการค้นคว้าจะเล็กมาก แต่การศึกษานี้ได้ทำอย่างระมัดระวัง ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาเพียงร้อยละ 42 ของจำนวนที่ให้สัมภาษณ์หรือตระหนักถึงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในขณะที่อีก ร้อยละ 26 ไม่แน่ใจเกี่ยวกับหน้าที่ของบริการนี้

3. ปัญหาการติดคอเสื้อสาร

ปัญหาการติดคอเสื้อสารเป็นงานวิจัยอีกแห่งหนึ่งซึ่งเป็นที่นิยมศึกษากันมากเช่นกัน เพราะเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า Swope และ Kater (1972: 161-166) ศึกษาถึงข้อสงสัยของบรรณารักษ์ว่า ทำไมผู้ใช้ไม่ถามคำถาม โดยการสัมภาษณ์นักศึกษาจำนวน 119 คน จากมหาวิทยาลัยซีราคิวส์ (Syracuse University) คว้าการสุ่มตัวอย่างในบริเวณที่คาดว่าจะมีผู้ที่มีคำถามมากที่สุด ซึ่งได้แก่ บริเวณใกล้ตู้บัตรรายการ หองอ้างอิง บริเวณที่เก็บครรชนี และบริเวณชั้นหนังสือ พบว่าร้อยละ 41 เป็นผู้ที่มีการถาม แต่ร้อยละ 65 ของผู้ที่มีคำถามนั้นจะไม่ถามบรรณารักษ์แต่จะเลี้ยงโดยการถามเพื่อนนักศึกษาแทนเป็นส่วนใหญ่ ส่วนสาเหตุของการไม่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ได้แก่ ความไม่พอใจในการให้บริการของบรรณารักษ์ครั้งก่อนๆ ความรู้สึกว่าการถามที่ต้องการถามนั้น ง่ายเกินกว่าที่จะขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ซึ่งอาจเป็นการรบกวนตามลำดับ งานวิจัย

ต่อมาของ Boucher (1976: 27-31) Munoz (1977: 220-224) และ Penton (1981: 85-87) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของการสื่อสารโดยใช้อวัจนภาษา (Nonverbal Communication) ที่มีต่อการสัมภาษณ์ผู้ใช้ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผลการศึกษาของนักวิจัยทั้ง 3 คนมีความคล้ายคลึงกันนั่นคือ พบว่าผู้ใช้ที่มีคำถามบางคนขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง ไม่กล้าถาม เพราะเกรงว่าจะเป็นการรบกวนบรรณารักษ์ นอกจากนี้ Lederman (1981: 282-393) ยังได้ศึกษาถึงปัญหาเกี่ยวกับการที่ผู้ใช้ไม่ถามหรือไม่ติดต่อขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ทั้งๆ ที่มีคำถาม เนื่องมาจากผู้ใช้กลัวการถามและกลัวที่จะพูด โดยนักวิจัยใช้แบบสอบถามกับนักศึกษาปริญญาตรีกลุ่มหนึ่งในมหาวิทยาลัยรัฐเจอร์ (Rutgers University) แห่งรัฐนิวเจอร์ซีย์ ด้วยการถามถึงขั้นตอนการค้นหานั่งสี่และการติดต่อขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ เพื่อหาระดับความกลัวที่จะพูด แยกเป็น 3 ระดับ คือ มีความกลัวที่จะพูดในระดับสูง ปานกลางและต่ำ ระดับละ 8 คน รวม 24 คน นำมาวิเคราะห์สาเหตุของความกลัวที่จะพูด ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาขาดความมั่นใจในตัวเอง กลัวการซักถามจากบรรณารักษ์ ซึ่งผลที่ได้ชี้ให้เห็นว่า บรรณารักษ์ควรมีเทคนิคในการสัมภาษณ์หรือซักถามผู้ใช้ โดยให้ความสำคัญกับตนเองแก่ผู้ใช้มากที่สุด ดังนั้นบรรณารักษ์จึงควรใช้การสื่อสารแบบอวัจนภาษาประกอบ เช่น การเคลื่อนไหวของร่างกาย (Body Movement) การก้มมือ (Gestures) การผงกศีรษะ (Head Nods) หรือการแสดงออกทางสีหน้า (Facial Expression) ซึ่งจะช่วยให้การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. บรรณารักษ์ที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งมีผลกระทบต่อการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ เพราะปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศมักประสบปัญหาเกี่ยวกับจำนวนบรรณารักษ์ที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามามีไม่เพียงพอ ห้องสมุดหลายแห่งได้พยายามหาทางแก้ไขโดยการฝึกเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ (Nonprofessionals) และนักศึกษาช่วยงานห้องสมุด (Students Assistant) มาช่วยแบ่งเบาภาระบางอย่างของบรรณารักษ์บริการ



ตอบคำถาม เช่น บริการเกี่ยวกับบรรณานุกรมง่าย ๆ และช่วยกรองคำถามขั้นแรก จึงมีปัญหาเกิดขึ้นภายหลังว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่มีวุฒิทางบรรณารักษะ และนักศึกษาช่วยงานห้องสมุดอาจปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้ไม่ดีพอ ซึ่งอาจมีผลต่อการให้บริการของผู้ใช้ห้องสมุด Herson (1977: 130) และ Durrance (1986: 57-67) ต่างทำการวิจัยเกี่ยวกับความเข้าใจของผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาในหอสมุดมหาวิทยาลัยที่มีบรรณารักษะวิชาชีพ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่มีวุฒิทางบรรณารักษะ และนักศึกษาช่วยงานห้องสมุดที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นักศึกษานักศึกษาสามารถแยกความแตกต่างของผู้ให้บริการทั้งสามระดับนี้ได้หรือไม่ ปรากฏว่าผลการวิจัยทั้งสองชิ้นมีลักษณะคล้ายคลึงกันมาก ทั้งๆ ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของสถานที่ทำการวิจัย กลุ่มประชากร ช่วงเวลาที่ทำการวิจัยและวิธีดำเนินการวิจัย นั่นคือ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ทราบว่าผู้ให้บริการมีความแตกต่างกันในเรื่องของระดับ แต่ไม่สามารถแยกความแตกต่างของผู้ให้บริการทั้งสามระดับนี้ได้ และนักศึกษามักจะสันนิษฐานว่า ผู้ที่เป็นบรรณารักษะวิชาชีพนั้นมักเป็นผู้มีอายุมากที่สุด มีความรู้มากที่สุด และมักนั่งอยู่ข้างหลังโต๊ะทำงาน ส่วนผู้ที่มีอายุน้อยจะเป็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษะหรือนักศึกษาช่วยงานห้องสมุด ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

Katz (1982: 274) กล่าวว่า การประเมินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นขบวนการหนึ่งซึ่งจะช่วยให้หอสมุดทราบว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่หอสมุดจัดขึ้นนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ นอกจากจะประเมินโดยการสอบถามผู้ใช้เพื่อขอความคิดเห็นแล้ว การวิเคราะห์คำถามและคำตอบที่บรรณารักษะได้บันทึกไว้แต่ละวัน ยังเป็นการประเมินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้อีกวิธีหนึ่ง Balay และ Andrew (1975: 9-26) ได้วิเคราะห์คำถามที่แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของหอสมุดสเตอร์ลิง เมมโมเรียล (Sterling Memorial Library) ของศูนย์วิจัยในมหาวิทยาลัยเยล (Yale University) ได้รับจำนวน 5,096 คำถาม เพื่อวิเคราะห์ถึงวัน เวลาในการใช้บริการ สถานภาพของผู้ใช้ ประเภทของคำถาม รูปแบบของคำถาม เวลาที่ใช้ในการค้นหาคำตอบและแหล่งค้นหาคำตอบ ถัดมาเป็นงานวิจัยของ Seng (1978: 21-28) วิเคราะห์คำ

ถามของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าห้องสมุดเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเท็กซัสที่ออสติน (University of Texas at Austin) ในช่วง 3 ปี คือระหว่างปี ค.ศ. 1973-1975 จำนวน 18,738 คำถาม เพื่อวัดผลของการเปลี่ยนแปลงในคาบบริการตอบคำถามว่า การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด บุคลากร นโยบายของห้องสมุด หรือระเบียบของห้องสมุด จะมีอิทธิพลต่อปริมาณและคุณภาพของคำถามที่บริการตอบคำถามได้รับหรือไม่ เช่นการติดตั้งระบบจ่าย-รับอัตโนมัติ และบริการหนังสือสำรอง ผลวิจัยปรากฏว่าในปี ค.ศ. 1974 และ 1975 จำนวนคำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบและคำถามในเรื่องที่ว่า ไปนั้นลดลง ในขณะที่คำถามอ้างอิงได้เพิ่มขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงสภาพต่างๆ ของห้องสมุดมีผลต่อคำถามที่ผู้ใช้ถาม นอกจากนี้ Kok และ Pierce (1982: 181-187) ได้สำรวจลักษณะของคำถามที่ผู้ใช้ถามของห้องสมุดเวอร์จิเนียเทค (Virginia Tech Library) ในช่วงเวลา 40 สัปดาห์ หรือ 480 ชั่วโมง จำนวนทั้งสิ้น 14,026 คำถาม พบว่ามีคำถามง่ายเป็นจำนวนมากถึงร้อยละ 69.6 ซึ่งให้แง่คิดที่ว่า ห้องสมุดควรจะหาวิธีการลดจำนวนคำถามที่ง่ายๆ เพื่อบรรณารักษ์จะได้มีเวลาเพิ่มขึ้นในการให้บริการตอบคำถามประเภทที่เป็นคำถามอ้างอิง

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่านั้น มี 3 เรื่อง คือ วงศ์สว่าง เข้าวชิตี (2529: 63-72) วิเคราะห์คำถามของผู้ใช้หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่รวบรวมในช่วง 2 ปี คือ ปี พ.ศ. 2525-2527 จำนวน 6,549 คำถาม เพื่อวิเคราะห์ประเภทของคำถามและสถานภาพของผู้ใช้พบว่า คำถามที่บรรณารักษ์ได้รับมากที่สุดคือ คำถามที่ต้องการคำแนะนำและการสอนการใช้ห้องสมุด (ร้อยละ 37.26) ส่วนคำถามที่บรรณารักษ์ได้รับน้อยที่สุดคือ คำถามเกี่ยวกับการดำเนินงาน และการบริหารงานของห้องสมุด (ร้อยละ 6.64) และคำถามส่วนใหญ่เป็นคำถามจากผู้บุคคลภายใน ถัดมา จิราภรณ์ จันทร์คำ (2529: 235) ได้วิเคราะห์คำถามและคำตอบของผู้ใช้ที่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้รับจำนวน 754 คำถาม จากทัศนภาคการศึกษา 1 เดือน และปลายภาคการศึกษา 1 เดือน รวม 2 เดือน แล้วนำมาเปรียบเทียบกันพบว่า ผู้ใช้มาถามคำถามในช่วงปลายภาคศึกษามากกว่าทัศนภาคการศึกษา นักศึกษาเป็นกลุ่ม

ผู้ใช้ที่มาใช้บริการตอบคำถามมากที่สุด บรรณารักษ์สามารถตอบคำถามได้ (ร้อยละ 93.63) และส่วนใหญ่จะเป็นคำถามประเภทที่สามารถตอบได้ทันที (ร้อยละ 52.92) เนื้อหาของคำถามส่วนใหญ่เกี่ยวกับหมวดหมู่วิชาสังคมศาสตร์ และแหล่งค้นหาคำตอบส่วนใหญ่ได้จากหนังสืออ้างอิง งานวิจัย อื่นๆ อีกเรื่องหนึ่งซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับงานวิจัยข้างต้นมากคือ จันทรเพ็ญ เลอาธิโชติ (2529: 220) วิเคราะห์คำถามคำตอบที่ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้รับจำนวน 1,351 คำถาม ในช่วง 2 เดือน คือ ระหว่างเดือนมกราคมและกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2529 ซึ่งผลของการวิจัยพอสรุปได้ว่า วันที่มีผู้ถามมากที่สุดคือ วันศุกร์ โดยเฉลี่ยจำนวน 35.56 คำถามต่อวัน ส่วนวันที่มีผู้ถามน้อยที่สุดคือ วันจันทร์ โดยเฉลี่ยจำนวน 28.14 คำถามต่อวัน ผู้ถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 53.74) คำถามมีเนื้อหาเกี่ยวกับหมวดหมู่วิชาสังคมศาสตร์เช่นกัน คำถามส่วนใหญ่เป็นประเภทคำถามแนะแนวทางมากที่สุด (ร้อยละ 59.73) และบรรณารักษ์สามารถตอบได้อย่างสมบูรณ์ (ร้อยละ 91.04) โดยใช้เวลาในการตอบคือ 1-2 นาที มากที่สุด (ร้อยละ 38.12) สำหรับแหล่งข้อมูลในการค้นหาคำตอบนั้นกลับเป็นบัตรรายการ (ร้อยละ 47.42)

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของทั้งหมดนี้ จะพบว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ มักประสบปัญหาต่างๆ ทั้งในเรื่องการดำเนินงานของห้องสมุด และปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้ใช้ การวิจัยส่วนมากมุ่งที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้ และหาแนวทางในการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง สำหรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นถือว่าเป็นบริการหลักบริการหนึ่งของห้องสมุดที่ควรให้ความสำคัญ การศึกษาเพื่อประเมินการให้บริการของนักศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่ใหญ่ที่สุดในมหาวิทยาลัยจึงมีความสำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป