Abstract

Analysis of the Users' Questions at the Central Library's Reference Desk, Academic Resource Center

Wongsawang Chauchuti

Given to the significance of the reference section in the library as the main section responsible for answering questions to the users, for introducing the utilization of library and resources as well as for assisting the users to consult the information needed for their research, the author thus attempts to compile all the questions put forward at the Chulalongkorn University Central Library's reference desk by analyzing them separately accordiag to the types of questions posed in order to present fruitful results for further efficient services and administration of the Central Library.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์คำถามของผู้ใช้หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ

*วงศ์สว่าง เชาว์ชุติ**

บทนำ

ปัจจุบันการวิจัยได้มีบทบาทเพิ่มขึ้นมาก ในหน่วยงานอื่น ๆ ต่างได้มีการสนับสนุนให้มีการวิจัยภายในหน่วยงานขึ้น เพื่อที่จะได้ทราบปัญหาของการดำเนินงาน ประเมินคุณภาพของการทำงาน หรือเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินงาน ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยที่มีระบบนับเป็นข้อมูลที่ยอมรับได้และเชื่อถือได้ จึงนิยมนำข้อมูลนั้นไปอ้างอิงเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เนื้อหานั้น ๆ มีน้ำหนักมากขึ้น

ห้องสมุดนับเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีการดำเนินงานที่สลับซับซ้อนและมีปัญหาไม่น้อยเนื่องจากเป็นหน่วยงานบริการที่ต้องติดต่อกับคนเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ความจำเป็นในการปรับปรุงการดำเนินงานอยู่เสมอเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเป็นที่พอใจของผู้ใช้ห้องสมุดย่อมอยู่ในระดับสูงกว่าหน่วยงานประเภทอื่น ๆ งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นหน่วยงานบริการหนึ่งของห้องสมุดที่รับผิดชอบงานตอบคำถามต่าง ๆ แนะนำการใช้ห้องสมุด แนะนำแหล่งทรัพยากร ช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นคว้าและบริการวิชาการอื่น ๆ เป็นหน่วยงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง จึงทำให้ได้ทราบปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดในด้านต่าง ๆ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการติดต่อกันระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งนอกเหนือจากการให้บริการด้านวิชาการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่เป็นสื่อกลางให้ผู้ใช้ห้องสมุดเข้าใจระบบการบริหารงานและมีความรู้สึกที่ดีต่อห้องสมุดอีกด้วย ดังนั้น งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจึงมีความสำคัญต่อห้องสมุดมากเท่า ๆ กับมีความสำคัญต่อผู้ใช้ห้องสมุดทีเดียว

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามักจะเป็นผู้รายงานให้ผู้บริหารห้องสมุดทราบว่าระบบการทำงานของแผนกต่าง ๆ ได้ผลดีหรือควรปรับปรุงอย่างไร โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดและจากการรับฟังปัญหาของผู้ใช้ห้องสมุดเป็นสำคัญ การเสนอข้อมูลเหล่านั้นอาจจะกระทำอย่างไม่เป็นทางการได้ เช่น นำเสนอเฉพาะกรณี หรือชี้แจงในโอกาสอันควร แต่ในบางกรณีการเสนอข้อมูลอย่างไม่เป็นทางการดังกล่าวทำให้ข้อเสนอแนะไม่มีน้ำหนักพอที่จะรับได้ จึงจำเป็นต้องอ้างถึงข้อมูลที่เชื่อถือได้และนำเสนออย่างมีระบบ ดังที่ได้มีการทำวิจัยเพื่อประเมินผลงานและสำรวจความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดอยู่มากมายทั้งในรูปวิทยานิพนธ์และการวิจัยภายในหน่วยงาน ซึ่งการวิจัยเหล่านี้ก็ได้เสนอข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของห้องสมุดนั้น ๆ ทั้งสิ้น

---

* วงศ์สว่าง เชาว์ชุติ อ.บ., M.L.S. (Queens College, CUNY) บรรณารักษ์ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(ขอขอบคุณ ผศ. ดร. นงลักษณ์ ไม่หน่ายกิจ ที่ได้ให้คำแนะนำหลายประการในการเขียนบทความนี้ และขอขอบคุณ คุณเบญจมาศ วิวัฒน์ชาญกิจ ที่ช่วยจัดทำกราฟด้วยคอมพิวเตอร์ให้)

ปริทัศน์วรรณกรรม

ในประเทศสหรัฐอเมริกา Rothstein (Rothstein, 1964) ได้ศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับการวิจัย และประเมินผลงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้จนถึงปี ค.ศ. 1963 จากนั้น Weech (Weech, 1974) ได้ทำการศึกษาต่อจนถึงปี ค.ศ. 1973 และ Powell (Powell, 1984) ได้สำรวจต่อเป็นคนล่าสุดคือถึงปี ค.ศ. 1982 ทั้งสามคนพบว่ามีการทำวิจัย และประเมินผลงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้มากมายในหลาย ๆ ด้าน เช่น การประเมินประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ การศึกษาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการให้บริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ การประเมินคุณค่าของหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ เป็นต้น สำหรับวิธีการวิจัยก็มีหลายแบบหลากหลายกัน เช่น การวิเคราะห์บันทึกคำถามคำตอบ การออกแบบสอบถาม การสำรวจ การทดสอบ ฯลฯ

สำหรับการวิจัยโดยการนับบันทึกคำถามคำตอบนั้น ยังคงเป็นวิธีที่นิยมกันอยู่เนื่องจากข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลที่บรรณารักษ์ได้เก็บรวบรวมไว้อยู่แล้ว และเป็นวิธีการง่าย ๆ ไม่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญด้านสถิติมากนัก อย่างไรก็ตาม Christ (Cited in Rothstein, 1964) กล่าวว่า วิธีการนี้เป็นวิธีที่ไม่ค่อยได้ผล กล่าวคือ อาจเชื่อถือได้ประมาณร้อยละ 40 เท่านั้น ซึ่งเมื่อพิจารณาตามข้อเท็จจริงแล้วก็น่าจะเป็นเช่นนั้น เพราะมีคำถามคำตอบมากมายที่ทำให้ตัดสินใจหรือวิเคราะห์ได้ยาก และยังมีตัวแปรอีกหลายชนิดที่จะทำให้ข้อมูลนั้นไม่สมจริง ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้การวิจัยในลักษณะนี้ไม่เหมาะสมกับการนำไปใช้เป็นข้อมูลหลักในการตัดสินใจหรือชี้ขาดในการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ หากแต่เหมาะสมสำหรับการชี้แจงหรือรายงานให้ทราบถึงแนวโน้ม หรือลักษณะของการให้บริการ เช่น เสนอในรายงานประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

การวิจัยโดยการรวบรวมคำถามแล้วนำมาแบ่งกลุ่มหรือประเภทต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์ นับเป็นการวิจัยที่มีขั้นตอนที่ยอมรับได้มากขึ้น และสามารถนำผลของการวิจัยมาใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ เช่น Seng (Seng, 1978) แห่งมหาวิทยาลัยเทคซัส ที่เมืองออสติน ได้ประเมินคำถามที่ได้รับในห้องสมุดด้านเศรษฐศาสตร์และการบริหารของมหาวิทยาลัยนั้น เป็นเวลารวม 3 ปี เพื่อต้องการทราบว่าการเปลี่ยนแปลงของห้องสมุดในเรื่องนโยบาย บุคลากร และการดำเนินงานต่าง ๆ จะมีผลต่อคุณภาพและปริมาณของคำถามที่ได้รับหรือไม่ ในปี ค.ศ. 1982 Koh และ Pierce (Koh, 1982) ได้สำรวจคำถามจากวิทยาลัยเวอร์จิเนีย โพลิเทคนิค และ เวอร์จิเนีย เทค เพื่อหาข้อมูลประกอบการพิจารณาถึงวิธีที่จะบรรเทาภาระของบรรณารักษ์อาชีพจากการตอบคำถามทั่ว ๆ ไปที่ไม่ได้ใช้ความรู้ทางวิชาชีพมากนัก นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์ที่จะหาวิธีปรับปรุงงานบริการที่โต๊ะบริการตอบคำถามให้ดียิ่งขึ้นด้วย

วัตถุประสงค์

เมื่อหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ย้ายที่ทำการจากคณะอักษรศาสตร์ไปอยู่อาคารทรงไทยข้างคณะอักษรศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2500 นั้น หอสมุดกลางมีฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักเลขาธิการ และอยู่ในบังคับบัญชาของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ต่อมาได้มีประกาศพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2521 กำหนดให้รวมหน่วยงานที่มีอยู่เดิม 3 หน่วยงานเข้าด้วยกันซึ่งได้แก่ หอสมุดกลาง หน่วยโสตทัศนศึกษากลาง และศูนย์เอกสารประเทศไทย อยู่ภายใต้การบริหารงานของผู้อำนวยการสถาบัน

ทั้งสามหน่วยงานนี้ได้ย้ายเข้าไปอยู่ในอาคารที่สร้างขึ้นใหม่ด้านหลังตึกสำนักงานอธิการบดีและเปิดให้บริการตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2525

จากการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านการบริหารงานและอาคารสถานที่ จึงทำให้น่าสนใจที่จะทราบลักษณะหรือความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ประกอบกับงานบริการเอกสารสนเทศ ได้รวบรวมบันทึกคำถามคำตอบต่าง ๆ ไว้ตั้งแต่เริ่มให้บริการ จึงคิดว่าน่าจะใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีอยู่แล้วนี้ได้ โดยการวิเคราะห์แยกตามประเภทคำถาม และเสนอข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานและการบริการของหอสมุดกลางต่อไป

ภูมิหลัง

บริการเอกสารสนเทศของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ เป็นหน่วยงานในฝ่ายบริการ มีบรรณารักษ์หัวหน้างานเป็นผู้รับผิดชอบขึ้นตรงกับบรรณารักษ์หอสมุดกลางในหน่วยงานนี้ ประกอบด้วยบุคลากร 4 คน ได้แก่ บรรณารักษ์อาชีพ 2 คน พนักงานห้องสมุด 1 คน และพนักงานธุรการ 1 คน โดยในบางช่วงเวลาจะมีบรรณารักษ์จากแผนกอื่นมาช่วยให้บริการที่โต๊ะบริการตอบคำถามด้วย เปิดให้บริการตลอดเวลาทำการของห้องสมุดคือ วันละ 8 ชั่วโมงในระยะปิดภาคเรียน และ 11 ชั่วโมง (7 ชั่วโมงในวันเสาร์) ในระยะเปิดภาคเรียน

ได้มีการเก็บสถิติการให้บริการตอบคำถาม โดยผู้ให้บริการจะกรอกข้อความลงในแบบฟอร์มที่จัดไว้ให้ ซึ่งประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ วัน เดือน ปี เวลาที่ให้บริการ สถานภาพของผู้ถาม คำถาม คำตอบที่ให้ ชื่อผู้ให้บริการ และหมายเหตุอื่น ๆ เช่น เวลาที่ใช้ค้นคว้าหาคำตอบให้ ปัญหาที่พบในขณะค้นคว้า เป็นต้น

วิธีการ

คำถามที่นำมาวิเคราะห์คือคำถามที่บรรณารักษ์ผู้ให้บริการบันทึกไว้ขณะให้บริการที่โต๊ะบริการตอบคำถามในระหว่างปีการศึกษา 2525 – ปีการศึกษา 2527 (มิถุนายน 2525–พฤษภาคม 2528) เป็นจำนวน 6,549 คำถาม จากจำนวนคำถามทั้งสิ้น 19,289 คำถาม ทั้งนี้ไม่รวมคำถามทางโทรศัพท์และคำถามที่เกี่ยวกับปัญหาทั่วไปในการใช้ห้องสมุด เช่น หาหนังสือไม่พบ ขออนุญาตยืมสิ่งพิมพ์เป็นกรณีพิเศษ เป็นต้น ได้แยกคำถามที่คัดไว้แล้วนี้ ตามลักษณะของคำถามเป็น 5 ประเภท โดยศึกษาจากผลงานของ Rothstein ในปี ค.ศ. 1964 ผลงานของ Seng ในปี ค.ศ. 1978 และผลงานร่วมของ Koh และ Pierce ในปี ค.ศ. 1982 ได้ดัดแปลงหัวข้อให้เหมาะสมกับสภาพของผู้ใช้หอสมุดกลาง และเพิ่มหัวข้อที่คิดว่าน่าสนใจ ดังนี้

1. คำถามเกี่ยวกับอาคารและสถานที่ตั้งของหน่วยงานและทรัพยากรประเภทต่าง ๆ หรือ Directional question ตามการแบ่งประเภทคำถามของ Rothstein และ Seng หรือ Locational question ตามความเห็นของ Koh ตัวอย่างคำถามประเภทนี้ได้แก่ ห้องวารสารอยู่ที่ไหน หนังสือที่มีเลข 300 อยู่ชั้นใด เป็นต้น

2. คำถามเกี่ยวกับการบริหารงานและการดำเนินงานของห้องสมุด เช่น ถามเวลาทำการ ไม่ทราบว่าตนเองมีสิทธิ์ยืมหนังสือได้กี่เล่ม ต้องการทราบนโยบายการจัดเสือกซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด เป็นต้น และเนื่องจากเป็นคำถามที่น่าสนใจ อาจใช้ข้อมูลพิจารณาปรับปรุงการทำงานของห้องสมุดได้ จึงแยกออกเป็นหัวข้อย่อย 3 ข้อ คือ

2.1 การบริหารและนโยบาย

2.2 กฎ ระเบียบ และเวลาทำการ

2.3 ปัญหาการใช้บัตรรายการ

3. คำถามค่อนข้างง่ายที่สามารถให้คำตอบได้ทันที โดยบรรณารักษ์ผู้ตอบอาจมีความรู้ในเรื่องนั้นอยู่แล้ว หรืออาจใช้คู่มือช่วยค้นประเภท quick reference หาคำตอบให้ได้ นับเป็นการให้คำตอบสำเร็จรูปที่ผู้ถามจะนำไปใช้อ้างอิงได้เลย คำถามประเภทนี้ ได้แก่ คำถามประเภท Ready reference question ตามการแบ่งของ Rothstein และ Koh ตัวอย่างเช่น ต้องการทราบจำนวนประชากรของประเทศไทยในปัจจุบัน ต้องการทราบเลขหมู่คร่าว ๆ ของหนังสือเกี่ยวกับปรัชญา ต้องการทราบนามจริงของ "พนมเทียน" เป็นต้น

4. คำถามค่อนข้างยากที่ต้องใช้เวลาค้นคว้านานกว่า 10 นาที และต้องค้นจากคู่มือหรือหนังสืออ้างอิงหลายเล่ม ตรงกับคำถามประเภท Search question หรือ Research question ของ Rothstein คำถามประเภทนี้แบ่งออกเป็น 2 ระดับตามความยากง่ายของคำถาม ได้แก่

4.1 ใช้เวลาค้นไม่เกิน 1 ชั่วโมง

4.2 ใช้เวลาค้นนานกว่า 1 ชั่วโมง

5. คำถามที่ต้องสอนวิธีใช้บัตรรายการ ดรรชนี การลงบรรณานุกรม และแนะนำการค้นคว้าเบื้องต้น หรือ Instructional question ตามรายงานของ Koh คำถามประเภทนี้ ได้แก่ คำถามที่ผู้ถามไม่เข้าใจวิธีใช้ห้องสมุด ไม่เข้าใจข้อความทางบรรณานุกรมที่ปรากฏในเอกสาร ดรรชนี และสาระสังเขปต่าง ๆ ไม่ทราบว่าจะเริ่มต้นค้นคว้าอย่างไร เป็นต้น เมื่อบรรณารักษ์ได้รับคำถามดังกล่าวจึงจำเป็นต้องแนะนำ อธิบาย หรือสอนให้ผู้ถามรู้จักใช้คู่มือช่วยค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ดังได้แยกออกเป็น 3 หัวข้อคือ

5.1 สอนให้ใช้บัตรรายการ

5.2 สอนให้เข้าใจวิธีการลงบรรณานุกรมและเชิงอรรถ

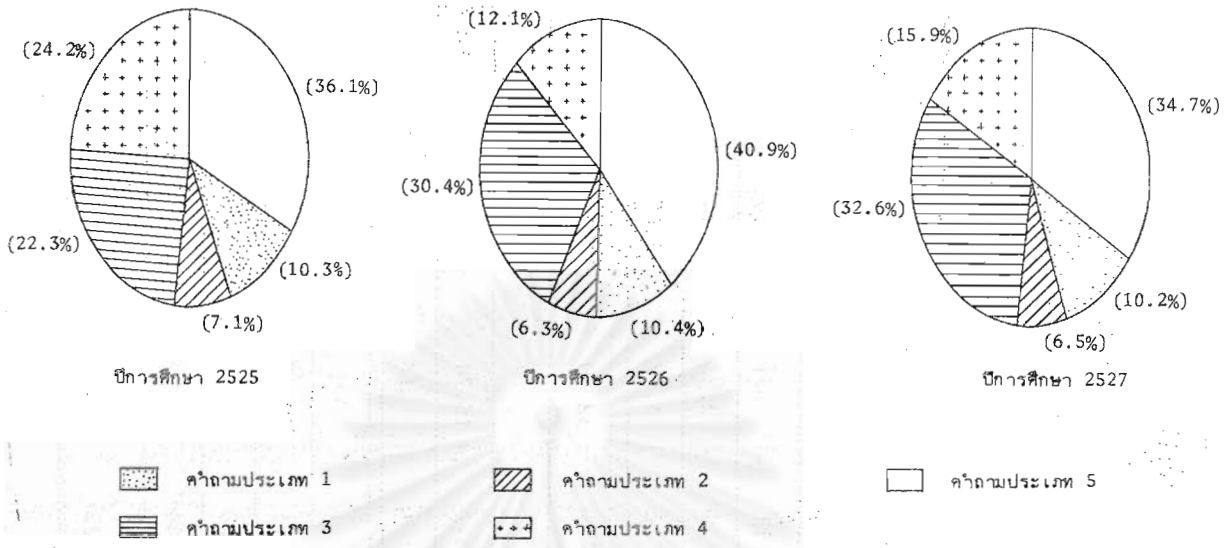
5.3 สอนหรือแนะนำให้รู้จักการค้นคว้าเบื้องต้น

ในการพิจารณาคำถามเพื่อจัดเข้าตามประเภทต่าง ๆ นั้น ได้ใช้คำตอบช่วยในการตัดสินใจด้วย เช่น ถามว่ามีวารสารศิลปากรหรือไม่ คำถามนี้จัดเป็นคำถามประเภทอาคารสถานที่ ถ้าผู้ตอบเพียงแต่ชี้ทางไปห้องวารสารเท่านั้น แต่จะจัดเป็นคำถามง่าย ๆ ถ้าผู้ตอบทราบอยู่แล้วว่าห้องสมุดมีวารสารชื่อนี้ หรือจะจัดเป็นคำถามที่ต้องสอน ถ้าผู้ตอบแนะนำให้ผู้ถามตรวจสอบจากสหบัตรวารสารพร้อมทั้งแนะนำข้อความในการลงบรรณานุกรมให้เข้าใจ นอกจากนี้วัตถุประสงค์ของการถามและสถานการณ์ต่าง ๆ ย่อมช่วยให้สามารถจัดแบ่งประเภทของคำถามได้ถูกต้องยิ่งขึ้น

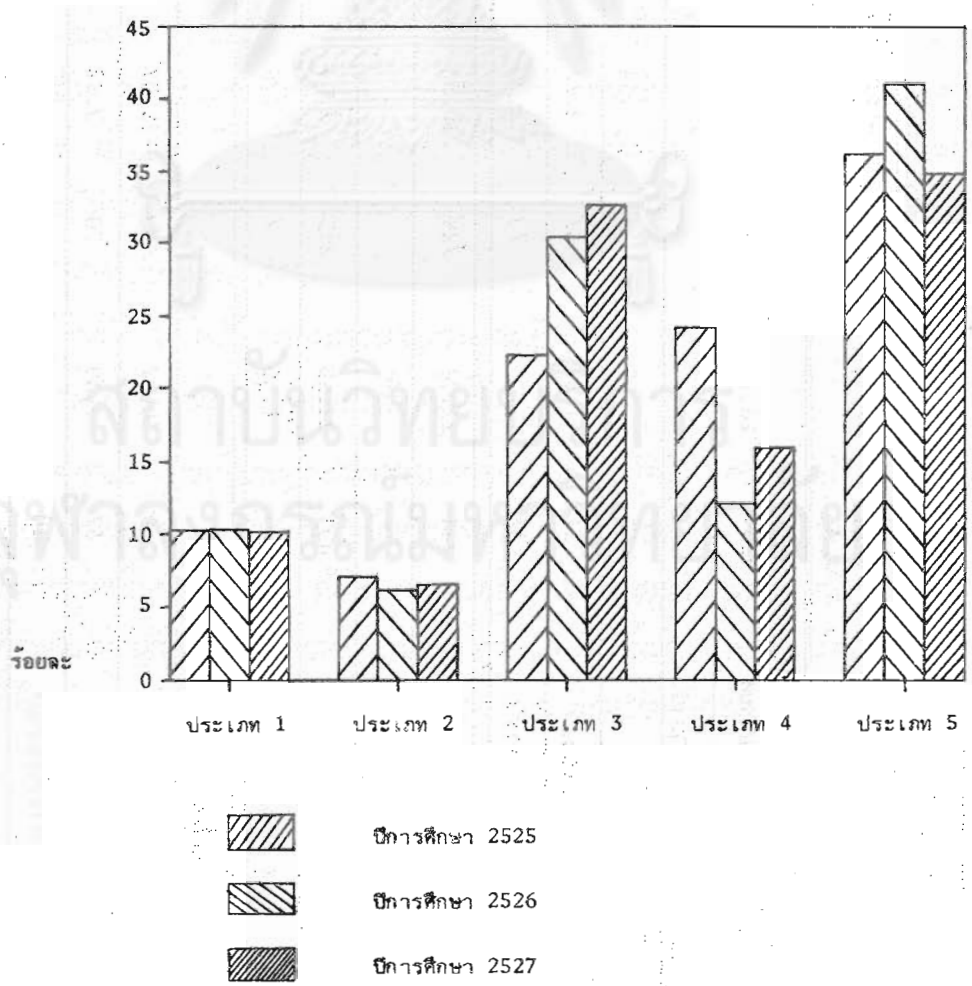
ตารางที่ 1 จำนวนคำถามประเภทต่าง ๆ ที่ได้รับในปีการศึกษา 2525–2527

ประเภทของคำถาม	ปีการศึกษา 2525		ปีการศึกษา 2526		มาก/น้อย	ปีการศึกษา 2527		มาก/น้อย	มาก/น้อย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	กว่าปี 2525	จำนวน	ร้อยละ	กว่าปี 2525	กว่าปี 2526
1. เกี่ยวกับอาคาร สถานที่	204	10.31	249	10.38	-7	222	10.22	-.09	-.16
2. เกี่ยวกับการดำเนินงาน									
2.1 นโยบาย	7	.35	13	.54	+19	11	.51	+.16	-.03
2.2 กฎระเบียบ	91	4.60	67	2.79	-1.81	49	2.26	-2.34	-.53
2.3 บัตรรายการ	43	2.17	70	2.92	+.75	82	3.77	+1.60	+.85
3 คำถามง่าย ๆ	441	22.28	728	30.36	+8.08	708	32.60	+10.32	+2.24
4. คำถามยาก									
4.1 ค้นไม่ถึง 1 ชม.	453	22.89	283	11.80	-11.09	342	15.74	-7.15	+3.94
4.2 ค้นนานกว่า 1 ชม.	25	1.26	7	.29	-.97	4	.18	-1.08	-.11
5. คำถามที่ต้องสอน									
5.1 การใช้บัตรรายการ	599	30.27	860	35.87	+5.6	631	29.05	-1.22	-6.82
5.2 บรรณานุกรม	67	3.39	70	2.92	+.47	69	3.18	-.21	+.26
5.3 การใช้ห้องสมุด	49	2.48	51	2.13	-.35	54	2.49	+.01	+.36
	1979	100	2398	100		2172	100		

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบปริมาณคำถามที่ได้รับในปีการศึกษา 2525–2527



ตารางที่ 3 เปรียบเทียบปริมาณคำถามประเภทต่าง ๆ



อภิปรายผล

คำถามที่นำมาวิเคราะห์มีจำนวนทั้งสิ้น 6,549 คำถาม เป็นคำถามจาก นิสิต อาจารย์ และข้าราชการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 4,461 คำถาม และเป็นคำถามของบุคคลภายนอก 2,088 คำถาม จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นจำนวนคำถามและร้อยละของคำถามประเภทต่าง ๆ ที่ได้รับในช่วง 3 ปีการศึกษา จะเห็นว่าคำถามที่ได้รับมากที่สุดในทุกปี คือ คำถามที่ต้องการคำแนะนำและการสอนวิธีใช้ห้องสมุด คือ มีผลคิดเป็นร้อยละ 37.26 ของจำนวนคำถามทั้งหมด คำถามที่ได้รับมากรองลงมาได้แก่คำถามง่าย ๆ ที่บรรณารักษ์สามารถให้คำตอบได้ทันที หรือหาคำตอบได้อย่างรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 28.41 จากนั้นเป็นคำถามยากที่ต้องใช้เวลาค้นนานกว่าคำถามง่าย ๆ คิดเป็นร้อยละ 17.39 ส่วนคำถามเกี่ยวกับอาคารสถานที่ตั้งได้รับมากเป็นอันดับที่สี่ คิดเป็นร้อยละ 10.30 และคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานและการบริหารงานของห้องสมุดได้รับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.64

การวิเคราะห์คำถามแยกตามประเภทต่าง ๆ

1. คำถามเกี่ยวกับสถานที่ตั้งเป็นคำถามที่ได้รับ เป็นร้อยละ 10.30 ของคำถามทั้งหมด ส่วนมากเป็นการถามหาที่เก็บหนังสือ เช่น หนังสือ เลข 959 อยู่ที่ชั้นใด วิทยานิพนธ์อยู่ที่ไหน วารสารอยู่ที่ไหน เป็นต้น เหตุที่มีคำถามทำนองนี้มากอาจเป็นเพราะที่ห้องโถงชั้นที่หนึ่งของอาคารห้องสมุดมีแผนผังหอสมุดกลางติดอยู่ข้างหน้าลิฟท์เพียงที่เดียว และไม่เด่นชัดเพราะมีตู้บัตรรายการบังอยู่ และในแผนผังนั้นก็ไม่ได้ระบุรายละเอียดมากนัก กล่าวคือระบุห้องเก็บหนังสือตามสาขาวิชาใหญ่ ๆ เช่น หมวดมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ หนังสือหมวดภาษาและวรรณคดี เป็นต้น ทำให้บางครั้งผู้ใช้ห้องสมุดที่ตรวจสอบและได้เลขเรียกหนังสือจากบัตรรายการแล้ว ไม่ทราบว่าตัวเล่มหนังสือนั้นอยู่ชั้นใด เพราะไม่แน่ใจว่าหนังสือที่ตนต้องการนั้นจะอยู่ในหมวดวิชาใด อีกประการหนึ่ง มีหนังสือบางสาขาวิชาที่สามารถจัดหมวดได้มากกว่าหนึ่งหมวดวิชา เช่น หนังสือเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ หนังสือแนะนำวิธีเขียนจดหมาย เป็นต้น หนังสือดังกล่าวผู้ใช้จะต้องระลึกถึงอยู่เสมอว่า เล่มที่ต้องการนั้นได้เน้นเนื้อหาในด้านใด เช่น ถ้าเป็นหนังสือเรื่องคอมพิวเตอร์ที่เน้นเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์จัดเก็บข้อมูล บรรณารักษ์จะจัดให้อยู่ในหมวดทั่วไป หรือหมวด 000 ถ้ามีเนื้อหาเน้นเรื่องตัวโปรแกรมคอมพิวเตอร์ บรรณารักษ์จะจัดให้อยู่ในหมวดเทคโนโลยี หรือหมวด 621 ด้วยเหตุนี้ถ้าผู้ใช้ห้องสมุดยึดถือข้อความตามที่ระบุไว้คร่าว ๆ ในแผนผังโดยไม่เฉลียวใจก็จะทำให้เสียเวลาในการหาหนังสือที่ต้องการมากขึ้นโดยไม่จำเป็น

อย่างไรก็ตามจำนวนคำถามที่นำมาวิเคราะห์นี้ เป็นคำถามที่บรรณารักษ์ได้รับขณะที่ประจำหน้าที่ที่โต๊ะบริการตอบคำถาม ชั้นที่ 1 ของอาคารห้องสมุด นับเป็นคำถามจำนวนหนึ่งเท่านั้นจากจำนวนที่ผู้ใช้อาจจะสอบถามกับเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานตามชั้นอื่น ๆ

2. คำถามเกี่ยวกับการบริหารงานและการดำเนินงานของห้องสมุด ปรากฏว่าแม้ว่าผู้ใช้จะไม่ค่อยมีปัญหากับเรื่องนโยบายและการบริหารงานของห้องสมุด แต่ก็มีผู้ใช้จำนวนหนึ่งที่ไม่ทราบ กฎ ระเบียบ และเวลาทำการของห้องสมุด คำถามที่พบบ่อย ได้แก่ คำถามเวลาทำการ และระเบียบการขอใช้บริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการวิทยานิพนธ์ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการหนังสือจอง และบริการขอเอกสารจากต่างประเทศ จากตัวเลขที่

รวบรวมได้ทำให้เห็นว่าห้องสมุดยังทำการประชาสัมพันธ์ในเรื่องเหล่านี้ได้ไม่ทั่วถึง รายละเอียดบริการต่าง ๆ จะกระจายไปตามจุดที่ให้บริการ และผู้ใช้มักไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้างนอกจากการให้ยืมสิ่งพิมพ์และบริการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งมีป้ายประกาศให้เห็นชัดเจนที่เคาน์เตอร์บริการจ่าย–รับ ที่ชั้นที่ 1

ปัญหาเกี่ยวกับรายละเอียดในบัตรรายการนับเป็นคำถามประจำวันที่บรรณารักษ์ได้รับ เพราะแม้ว่าจะรู้จักบัตรรายการแต่เนื่องจากมีสัญลักษณ์พิเศษเพิ่มขึ้นหลายชนิดจากบัตรรายการมาตรฐานทั่วไป ทำให้ผู้ใช้ไม่เข้าใจและไม่สามารถหาหนังสือด้วยตนเองได้ เช่น สัญลักษณ์ของสิ่งพิมพ์พิเศษต่าง ๆ ที่อยู่เหนือเลขเรียกหนังสือ (TH, GU, CU, ร, จพ) สัญลักษณ์ที่เป็นข้อความพิเศษอื่น ๆ ได้แก่ มีฉบับซ้ำที่สิ่งพิมพ์พิเศษ เล่มล่าสุดเก็บห้องอ้างอิง ฯลฯ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการจึงต้องรับภาระเป็นผู้ชี้แจงให้ทราบเพราะห้องสมุดยังไม่ได้จัดทำป้ายแนะนำหรืออธิบายเกี่ยวกับสัญลักษณ์เหล่านั้น

3. คำถามง่าย ๆ เป็นคำถามที่ได้รับมากเป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 28.41 (น้อยกว่าคำถามที่ได้รับมากเป็นอันดับหนึ่งร้อยละ 8.85) บรรณารักษ์ที่มีความรอบรู้ และมีประสบการณ์มากจะช่วยเพิ่มปริมาณคำถามประเภทนี้ และลดปริมาณคำถามยากที่ต้องใช้คู่มือช่วยตอบได้ เพราะบรรณารักษ์ประเภทนี้จะสามารถให้คำตอบได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาค้นหาจากหนังสืออ้างอิงต่าง ๆ นอกจากนี้ยังสามารถเลือกใช้คู่มือช่วยตอบคำถาม (Quick reference) ได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลให้ค้นหาคำตอบให้อย่างรวดเร็ว คำถามง่าย ๆ ที่ได้รับเสมอ ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับเลขหมู่ของหนังสือประเภทที่ต้องการ คำถามเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปที่หาได้จากสารานุกรม สถิติสำคัญ ๆ ของประเทศต่าง ๆ และเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่กำลังเป็นที่สนใจของคนทั่วไป

4. คำถามค่อนข้างยากได้รับเพียงร้อยละ 17.39 ของคำถามทั้งหมด และเป็นคำถามที่ใช้เวลาค้นคว้าไม่ถึง 1 ชั่วโมงร้อยละ 16.81 เนื่องจากคำถามประเภทนี้เป็นคำถามที่บรรณารักษ์ต้องใช้เวลาค้นคว้านาน ดังนั้นห้องสมุดที่มีบุคลากรน้อยไม่ได้สัดส่วนกับงานที่มีอยู่เช่นหอสมุดกลางนี้ย่อมไม่สามารถให้บริการต่อคำถามประเภทนี้ได้อย่างเต็มที่ บรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องหาทางออกเพื่อผ่อนปรนภาระอันหนักนี้โดยการแนะนำให้ผู้ถามรู้จักค้นคว้าด้วยตนเองจากแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ ในห้องสมุดอย่างละเอียด หรือแนะนำบริการของห้องสมุดอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้านั้น ๆ เป็นต้น

5. คำถามที่ต้องสอน เป็นคำถามที่ได้รับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.26 แยกออกตามลักษณะของการให้บริการได้ 3 ประเภทคือ

5.1 สอนวิธีใช้บัตรรายการ ได้แก่ การสอนให้ผู้ใช้รู้จักหาคำตอบด้วยตนเองจากบัตรรายการประเภทต่าง ๆ พร้อมทั้งแนะนำหัวเรื่องให้ค้น คำถามที่ได้รับมักจะไม่ใช่การขอร้องให้สอนวิธีใช้บัตรรายการ แต่บรรณารักษ์ได้พิจารณาแล้วว่าผู้ถามควรใช้บัตรรายการเป็นเพื่อจะได้ช่วยตนเองในโอกาสต่อไป จึงได้ยอมเสียเวลาให้มากขึ้นในการสอนแทนที่จะหาคำตอบให้ทันที เช่น ถามว่าห้องสมุดมีหนังสือชื่อหลักภาษาไทย ของ กำชัย ทองหล่อ หรือไม่ ในกรณีนี้ถ้าบรรณารักษ์ช่วยตรวจสอบให้ผู้ถามก็คงพอใจ แต่บรรณารักษ์ก็จะได้รับคำถามในทำนองเดียวกันนี้ทุกครั้งที่ผู้นั้นต้องการใช้หนังสือเล่มอื่น ๆ อีก ถ้าบรรณารักษ์สอนให้ผู้ถามเข้าใจวิธีค้นหาคำตอบเองจะก่อให้เกิดผลดีต่อทั้งผู้ถามและบรรณารักษ์ กล่าวคือ ผู้ถามจะได้เรียนรู้วิธีใช้บัตรรายการและสามารถใช้

ความรู้นั้นให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนการสอนของตน และเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระระยะยาวในการตอบคำถามของบรรณารักษ์อีกโสตหนึ่งด้วย ดังนั้นจำนวนการให้บริการแก่คำถามประเภทนี้จึงสูงที่สุดใน 3 ประเภท คือ ร้อยละ 31.73

5.2 อธิบายกฎเกณฑ์การลงบรรณานุกรมและเชิงอรรถ จัดอยู่ในประเภทคำถามที่ต้องสอน เนื่องจากบรรณารักษ์ต้องอธิบายให้ผู้ถามเข้าใจเพื่อจะได้นำไปใช้อ้างอิงได้ถูกต้อง ประกอบกับบรรณารักษ์เป็นผู้ที่อยู่ในฐานะที่จะอธิบายได้ดีกว่าอาจารย์บางท่านเพราะคุ้นเคยกับเรื่องนี้มากกว่า จึงจำเป็นต้องอธิบายให้ละเอียดพอสมควร

5.3 สอนวิธีใช้ห้องสมุด คำถามที่ขอให้สอนวิธีใช้ห้องสมุดโดยตรงนับได้ว่ามีน้อยมาก บรรณารักษ์ต้องใช้ดุลยพินิจด้วยตนเองในการเลือกสอนผู้ที่ถามปัญหาว่าสมควรที่จะสอนให้รู้จักใช้ห้องสมุดหรือไม่

สรุป

จากการวิจัยของ Koh และ Aluri และ St. Clair พบว่า คำถามที่ห้องสมุดระดับอุดมศึกษาได้รับมากที่สุด คือคำถามประเภทชี้ทาง แนะนำ หรือให้ข้อมูล (Directional or informational question) คือ อยู่ในระหว่างร้อยละ 45–80 ของคำถามทั้งหมด แต่ผลของการสำรวจครั้งนี้พบว่า คำถามที่หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ได้รับมากที่สุดคือคำถามที่ต้องสอนวิธีใช้ห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 37.26 แสดงให้เห็นลักษณะและความต้องการของผู้ใช้หอสมุดกลาง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนิสิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งผลของการวิจัยครั้งนี้ได้สอดคล้องกับนโยบายของหอสมุดกลางอยู่แล้วในการที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้ห้องสมุด ได้รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้อง สามารถช่วยตนเองได้ในระดับเบื้องต้น ดังจะเห็นได้จากการจัดปฐมนิเทศให้แก่นิสิตใหม่ทุกต้นปีการศึกษา และจัดให้บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ให้แก่ผู้ที่สนใจตลอดปีการศึกษาทุกปีการศึกษา เช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลของการวิเคราะห์คำถามที่ได้รับทุกประเภท จะเห็นได้ว่ายังมีสิ่งที่หอสมุดกลางควรปรับปรุง หรือสนับสนุนให้กิจการนั้น ๆ ดำเนินต่อไปอีกหลายประการ แต่ก็มีบางรายการที่ได้มีการปรับปรุงหรือแก้ไขให้ดีขึ้นเรียบร้อยแล้วหลังการสำรวจ เช่น การจัดทำป้ายอธิบายส่วนต่าง ๆ ของบัตรรายการและชี้แจงสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ที่ปรากฏในบัตรรายการ อย่างไรก็ตามยังมีอีกหลายสิ่งที่ควรแก่การสนใจและศึกษาต่อไปดังแนวคิดต่อไปนี้

1. ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ โดยเน้นให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบข้อมูลเบื้องต้น เช่น ระเบียบการใช้บริการ ป้ายแสดงทิศทางและสถานที่ต่าง ๆ ทั้งนี้ควรประชาสัมพันธ์ให้กว้างขวางโดยการติดประกาศภายในอาคาร จากแผ่นปลิว และลงประกาศในสิ่งพิมพ์อื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้จะได้รู้จักห้องสมุดดียิ่งขึ้น มีความคุ้นเคยและจะได้ใช้ห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ และยังจะช่วยแบ่งเบาภาระบรรณารักษ์จากการตอบคำถามที่ไม่จำเป็นเหล่านี้ได้ ทำให้บรรณารักษ์มีเวลาให้กับคำถามยาก หรือคำถามที่สำคัญ ๆ เพิ่มมากขึ้น หรือมีเวลาทำงานวิชาการด้านอื่นมากขึ้น

2. ผลของการวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นบทบาทของบรรณารักษ์ในฐานะผู้สอนได้อย่างชัดเจน ฉะนั้น หากได้มีการส่งเสริมบทบาทด้านนี้ให้เด่นชัดขึ้นและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น ก็จะช่วยให้สถานภาพของบรรณารักษ์ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

3. ห้องสมุดควรมีนโยบายที่แน่นอนหรือมีแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการประเภทต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อผู้ให้บริการจะได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกัน

4. โครงการปฐมนิเทศ และโครงการแนะนำทรัพยากรห้องสมุดเป็นโครงการที่มีประโยชน์อย่างยิ่งควรได้รับการสนับสนุนให้ดำเนินการต่อไป เพราะจะช่วยลดภาระของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามได้เป็นอย่างมาก ทั้งผู้ใช้ห้องสมุดเองก็จะได้มีความรู้ติดตัวไปตลอด อันจะส่งผลดีต่อการเรียนการสอนของตน

5. ควรมีการทำวิเคราะห์เกี่ยวกับคำถามที่ได้รับให้ต่อเนื่องกัน เพื่อจะได้ทราบแนวโน้มของความต้องการและปัญหาของผู้ใช้ห้องสมุด และเพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่น่าสนใจมาพิจารณาดำเนินการต่อไปตามความเหมาะสม

บรรณานุกรม

Koh, Victoria and Pierce, Anton R. "The reference desk survey: a management tool in an academic research library." *RQ* 21 (Winter 1982): 181–185.

Lancaster, F. W. *The measurement and evaluation of library services.* Arlington, Va.: Information Resources Press, c 1977.

Powell, Ronald R. "Reference effectiveness: a review of research." *Library & Information Science Research* 6 (Jan.–Mar. 1984): 3–19.

Rothstein, Samuel. "The measurement and evaluation of reference service." *Library Trends* 12 (Jan. 1964): 456–472.

Seng, Mary. "Reference service upgraded using patrons' reference questions." *Special Libraries* 69 (Jan. 1978): 21–28.

Weech, Terry L. "Evaluation of adult reference service." *Library Trends* 22 (Jan. 1974): 315–335.

Weech, Terry L. and Goldhor, Herbert. "Reference clientele and the reference transaction in five Illinois public libraries." *Library & Information Science Research* 6 (Jan.–Mar. 1984): 21–42.

ภาคผนวก

เนื่องด้วยสถาบันวิทยบริการเปิดให้บริการแก่บุคคลภายนอกด้วยโดยไม่คิดมูลค่าแต่ประการใด ประกอบกับหอสมุดกลางมีหนังสือทุกสาขาวิชา จึงปรากฏว่ามีผู้ที่ไม่ได้เป็นนิสิตหรือบุคลากรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมาใช้สถาบัน ฯ เป็นจำนวนไม่น้อย ดังจะเห็นได้จากตัวเลขผู้เข้าใช้สถาบัน ฯ ในระหว่างปีการศึกษา 2525–2527 ได้ดังนี้

ปีการศึกษา	จุฬาฯ	ร้อยละ	ภายนอก	ร้อยละ
2525	505,021	86.78	76,958	13.22
2526	589,588	89.15	71,767	10.85
2527	645,502	88.76	81,743	11.24

เมื่อมีบุคคลภายนอกเข้าใช้สถาบัน ฯ มาก ย่อมมีผลกระทบต่อบริการหลาย ๆ ประเภทในห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ใช้ห้องสมุดประเภทนี้ไม่คุ้นเคยกับการดำเนินงานและบริการของหอสมุดกลาง ไม่ได้ผ่านการปฐมนิเทศ และไม่เคยได้รับการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุดที่หอสมุดกลางจัดขึ้นสำหรับนิสิตและบุคลากรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนั้นบรรณารักษ์ผู้ให้บริการจึงต้องรับภาระในส่วนนี้เพิ่มขึ้น ดังข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ข้างล่างนี้

ปีการศึกษา	จุฬาฯ	ร้อยละ	ภายนอก	ร้อยละ
2525	2,539	68.84	1,149	31.16
2526	2,311	66.87	1,145	33.13
2527	2,128	59.94	1,422	40.46

และจากการคัดเลือกคำถามเพื่อวิเคราะห์ในบทความตอนแรก ปรากฏว่าเป็นคำถามของนิสิตและบุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 4,461 คำถาม (ร้อยละ 68.12) เป็นคำถามของบุคคลภายนอก 2,088 คำถาม (ร้อยละ 31.88) จึงทำให้น่าสนใจที่จะเปรียบเทียบลักษณะคำถามของผู้ใช้ทั้งสองประเภทนี้ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของหอสมุดกลางต่อไป

จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าคำถามที่ต้องสอนวิธีใช้ห้องสมุด เป็นคำถามที่ได้รับมากที่สุดจากบุคคลภายนอกเช่นเดียวกับนิสิตและบุคลากรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากนั้นเป็นคำถามง่าย ๆ คำถามยาก คำถามเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ตั้ง และคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ผลที่ได้สอดคล้องกันกับลักษณะของคำถามที่ได้รับจากนิสิตและบุคลากรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของคำถามของผู้ใช้หอสมุดกลาง

ประเภทคำถาม	ปีการศึกษา 2525		ปีการศึกษา 2526		ปีการศึกษา 2527	
	จุฬาฯ	บุคคลภายนอก	จุฬาฯ	บุคคลภายนอก	จุฬาฯ	บุคคลภายนอก
คำถาม เกี่ยวกับที่ตั้ง	137	67	176	73	149	73
	(9.89)	(11.30)	(10.66)	(9.77)	(10.46)	(9.76)
คำถาม เกี่ยวกับการ	99	42	109	41	119	23
ดำเนินงาน	(7.14)	(7.08)	(6.60)	(5.49)	(8.36)	(3.07)
คำถามง่าย	340	101	525	203	437	271
	(24.53)	(17.03)	(31.80)	(27.17)	(30.69)	(36.23)
คำถามยาก	346	132	218	72	239	107
	(24.96)	(22.26)	(13.20)	(9.64)	(16.78)	(14.31)
คำถามที่ต้องสอน	464	251	623	358	480	274
วิธีใช้ห้องสมุด	(33.48)	(42.33)	(37.74)	(47.93)	(33.71)	(36.63)
รวม	1386	593	1651	747	1424	748