

รายงานย่อการวิจัย
เรื่อง

ประสิทธิภาพการบริการของห้องสมุด

เฉพาะที่มีผลต่อนักวิชาการในการสร้าง
ความเจริญให้ท้องถิ่นภาคใต้

กุศล นาคะชาติ และ มานพ จิตต์ภูษา

“รายงานย่อการวิจัยเรื่องนี้ จะเป็นแนวทางในการดำเนินงานห้องสมุดเฉพาะของแต่ละหน่วยงานทั้งรัฐและเอกชนเพื่อห้องสมุดเหล่านั้นสามารถจัดงานบริหารและงานบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักวิชาการอย่างแท้จริง...”

*สรุปย่อโดย กุศล นาคะชาติ

ความเป็นมาของปัญหา

ห้องสมุดเฉพาะเป็นห้องสมุดประเภทหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมสิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับลักษณะงานในหน่วยงานนั้น ๆ ให้บริการเฉพาะบุคคลากรภายในหน่วยงาน โดยที่วัตถุประสงค์ของห้องสมุดจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยงานนั้น

ในปัจจุบันแต่ละหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นแหล่งงานของรัฐบาลหรือเอกชน ล้วนแต่มีห้องสมุดเพื่อให้บริการแก่สมาชิกภายในหน่วยงานของตนทั้งสิ้น เช่น ห้องสมุดกรมการพัฒนาชุมชน ห้องสมุดกระทรวงมหาดไทย ห้องสมุดธนาคารกรุงเทพ และห้องสมุดสยามสมาคม เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ควรจะได้มีการศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการ

ของห้องสมุดเฉพาะว่า สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักวิชาการในหน่วยงานของตนได้มากน้อยเพียงใด แคลไหน และนักวิชาการได้ใช้ห้องสมุดในการปฏิบัติงานของตนมากน้อยแค่ไหนอย่างไร เพื่อนำข้อมูลที่ได้เสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง จะได้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานห้องสมุดเฉพาะของแต่ละหน่วยงานต่อไป เพื่อห้องสมุดเฉพาะเหล่านั้นสามารถจัดงานบริหาร และงานบริการให้ตอบสนองต่อความ

ต้องการของนักวิชาการอย่างแท้จริง

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาถึงสภาพของห้องสมุดเฉพาะใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้

๒. เพื่อศึกษาถึงลักษณะการให้บริการ และความต้องการใช้บริการในห้องสมุดเฉพาะของนักวิชาการต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน

๓. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเฉพาะในสภาพปัจจุบัน

๔. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานที่มีต่อห้องสมุดเฉพาะ

สมมุติฐานที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานการวิจัยไว้ ๕ เรื่องคือ

๑. คุณสมบัติของบรรณารักษ์

๑.๑ การที่คุณสมบัติของบรรณารักษ์ห้องสมุดต่างกัน ทำให้นักวิชาการใช้บริการห้องสมุดต่างกัน

๑.๒ การที่คุณสมบัติของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะต่างกัน ทำให้นักวิชาการประเมินขีดความสามารถในการให้บริการของห้องสมุดต่างกัน

๒. งบประมาณ

๒.๑ ห้องสมุดเฉพาะที่ได้รับงบประมาณต่างกัน นักวิชาการในหน่วยงานจะได้ข้อมูลในการค้นคว้าต่างกัน

๒.๒ ห้องสมุดเฉพาะที่

ได้รับงบประมาณต่างกัน จะมีปริมาณการใช้บริการจากห้องสมุดของนักวิชาการต่างกัน

๒.๓ ห้องสมุดเฉพาะที่ได้รับงบประมาณต่างกัน นักวิชาการในหน่วยงานจะประเมินขีดความสามารถในการให้บริการของห้องสมุดต่างกัน

๓. จำนวนบุคลากร

๓.๑ ห้องสมุดเฉพาะที่มีจำนวนบุคลากรต่างกัน การได้ข้อมูลจากห้องสมุดของนักวิชาการต่างกัน

๓.๒ ห้องสมุดเฉพาะที่มีจำนวนบุคลากรต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการห้องสมุดของนักวิชาการต่างกัน

๓.๓ ห้องสมุดเฉพาะที่มีจำนวนบุคลากรต่างกัน นักวิชาการของหน่วยงานจะประเมินขีดความสามารถของห้องสมุดต่างกัน

๔. การให้บริการ

นักวิชาการที่ใช้บริการจากห้องสมุดต่างกัน มีผลงานทางวิชาการในปริมาณที่ต่างกัน

๕. สภาพของห้องสมุด

ห้องสมุดเฉพาะที่มีสภาพต่างกัน นักวิชาการในหน่วยงานจะใช้บริการจากห้องสมุดในปริมาณที่ต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาในห้องสมุดเฉพาะของหน่วยงานรัฐบาลใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้ ที่มีหนังสือตั้งแต่ ๕๐๐ เล่มขึ้นไป และมีบุคลากรประจำห้องสมุด ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด ได้รับการจัดสรรงบประมาณ

เป็นประจำ ซึ่งเป็นห้องสมุดสังกัดหน่วยงานดังนี้

๑. สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

๑.๑ โรงพยาบาลศูนย์

- โรงพยาบาลหาดใหญ่
- โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

๑.๒ โรงพยาบาลยะลา

- โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี

๑.๓

๑.๓ โรงพยาบาลทั่วไป

- โรงพยาบาลปัตตานี
- โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต
- โรงพยาบาลนราธิวาส

- โรงพยาบาลกระบี่
- โรงพยาบาลพังงา

- โรงพยาบาลสงขลา
- โรงพยาบาลชุมพร

๒. สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๒.๑ ศูนย์วิจัยยาง จ.สงขลา

๒.๒ ศูนย์ชีววิทยาทางทะเล จ.ภูเก็ต

๒.๓ สถาบันเพาะเลี้ยงชายฝั่งแห่งชาติ จ.สงขลา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแต่ละแห่ง นักวิชาการและผู้บริหารสูงสุดของแต่ละหน่วยงานนั้น หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

รูปแบบการวิจัย

ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ประเภทศึกษาเปรียบเทียบแบบตัดขวาง (Crosssectional comparative study design)

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

๑. แบบสอบถาม

๒. หัวข้อการสัมภาษณ์

(Interview guide)

๓. การสังเกตการณ์

(Observation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ใช้หาค่าร้อยละ

๒. ใช้ Chi-square test (χ^2 -test) เพื่อทดสอบสมมุติฐาน
เกณฑ์ในการกำหนดค่าผลงาน
ทางวิชาการ

เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ใช้
ผลงานทางวิชาการเป็นหน่วย
ศึกษาประสิทธิภาพของห้องสมุด
ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้จำแนกผลงาน
ทางวิชาการ และกำหนดค่าให้
ดังนี้

ผลงานทางวิชาการ วัดจาก
องค์ประกอบ ๓ อย่างคือ

๑. ผลงานทางวิชาการที่
เป็นสิ่งตีพิมพ์ในช่วง ๑๐ ปีย้อน
หลัง

๒. หัวข้อเรื่องที่เป็นวิทยา
การ ในช่วง ๒ ปีย้อนหลัง

๓. ผลงานด้านการนิเทศ
งาน ในช่วง ๒ ปีย้อนหลัง

กำหนดให้ผลงานทางวิชา
การมีค่าทั้งหมด ๑๐๐% โดยคิด
จาก

๑. สิ่งตีพิมพ์ ๕๐%

๒. การเป็นวิทยากร ๒๕%

๓. การนิเทศงาน ๒๕%

แบบสอบถามที่ส่งให้นัก
วิชาการ ได้คิดเป็นค่าร้อยละ
๕๗.๒๒ สัมภาษณ์บรรณารักษ์
และผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดทุก
แห่ง และสัมภาษณ์หัวหน้าหน่วย
งาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ๑๒
หน่วยงาน

ผลของการวิจัยโดยสรุป

๑. ในส่วนของหัวหน้าหน่วย
งาน ทั้งหมดเห็นพ้องกันว่าห้อง
สมุดมีความจำเป็นมากสำหรับ
งานค้นคว้าวิจัย ทั้งเพื่อการค้นคว้า
และติดตามผลงานวิจัย ในส่วนของ
ห้องสมุดโรงพยาบาล ห้องสมุด
เป็นศูนย์กลางด้านวิชาการ เพราะ
ผู้ที่เป็นแพทย์หรือทำหน้าที่ในการ
ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล
จำเป็นต้องเพิ่มพูนความรู้ทางวิชา
การให้ตัวเอง และนำผลนั้นมาเป็น
ประโยชน์ต่อคนไข้สืบต่อไป และ
จะพยายามให้มีความสนับสนุน
ห้องสมุดในภาวะที่จะกระทำได้

๒. ในส่วนของบรรณารักษ์
หรือผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำใน
ห้องสมุด ทั้งหมดเป็นผู้หญิงสูงสุด
ร้อยละ ๕๗.๑๗ มีอายุระหว่าง
๒๖-๓๐ ปี ร้อยละ ๔๒.๘๖ จบ
การศึกษาระดับ ม.ศ.๕ หรือ
เทียบเท่า ร้อยละ ๕๗.๑๔ มีอายุ
ราชการระหว่าง ๑-๕ ปี

บรรณารักษ์หรือผู้ที่ปฏิบัติ
งานประจำทั้งหมดในห้องสมุด ให้
ความเห็นเห็นว่า หน่วยงานให้ความ
สำคัญกับห้องสมุดในระดับมาก
ร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมาในอัตรา
ส่วนที่เท่ากันคือ ปานกลางและ
น้อย ร้อยละ ๒๘.๕๗ ผู้ที่ระบุใน
ระดับปานกลางและน้อยให้เหตุผล
ว่า เพราะห้องสมุดได้รับงบประมาณ
น้อย ผู้ใช้ไม่สนใจห้องสมุด
เท่าที่ควร ผู้ที่ปฏิบัติงานในห้อง
สมุดต้องปฏิบัติงานอื่นด้วยนอก
เหนือจากงานห้องสมุด

บริการของห้องสมุดที่จัด
ให้แก่ผู้ใช้ ห้องสมุดทุกแห่งจัด
บริการยืม คืนให้แก่ผู้ใช้ รองลงมา
คือ บริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว้า บริการที่ทุกห้องสมุด
ไม่ได้จัดให้แก่ผู้ใช้เลยคือ บริการ
สาระสังเขป บริการแปล และ
บริการจัดทำบรรณานุกรม

บรรณารักษ์หรือผู้ที่ปฏิบัติ
งานในห้องสมุดประเมินลักษณะ
การมาใช้บริการของห้องสมุด
ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๗.๑๔ ให้อยู่
ในระดับปานกลาง ในโรงพยาบาล
ศูนย์และหน่วยงานทางเกษตร
ไม่มีผู้ใดประเมินให้อยู่ในระดับ
มากเลย

บริการส่วนใหญ่ที่นักวิชา
การใช้คือ บริการยืม คืน รอง
ลงมาคือ บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้า

สำหรับงบประมาณที่ได้รับ
ห้องสมุดโรงพยาบาลศูนย์ส่วน
ใหญ่ร้อยละ ๗๕.๐๐ ระบุว่าไม่พอ
หน่วยงานการเกษตรทั้งหมดระบุ
ว่าไม่พอ และโรงพยาบาลทั่วไป
ร้อยละ ๘๕.๗๑ ระบุว่าพอ

ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่นัก
วิชาการในหน่วยงานการเกษตร
ใช้ในห้องสมุดมากที่สุด คือ วาร
สาร หนังสือตำรา monographic
series และ reprint โรงพยาบาล
ศูนย์เป็นหนังสือตำราและวารสาร
โรงพยาบาลทั่วไปเป็นหนังสือ
วารสารและหนังสือพิมพ์ หน่วยงาน
ทางเกษตรเป็นหนังสือ วาร
สาร reprint และ monographic
series

๓. ในส่วนของนักวิชาการ
ซึ่งส่วนใหญ่ของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

ถามเป็นเพศหญิงร้อยละ ๕๔.๑๕ เพศชายร้อยละ ๔๕.๘๕ ร้อยละ ๖๓.๓๒ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และร้อยละ ๓๖.๖๘ มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี

ผลการศึกษาพบว่า สถานที่แห่งแรกที่นักวิชาการนึกถึงและคาดว่าจะน่าจะได้อบรม เมื่อมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน คือห้องสมุดหน่วยงานของตนเอง

กล่าวโดยเฉลี่ยนักวิชาการในทุกหน่วยงานใช้ห้องสมุดน้อยกว่า ๕ ครั้ง/เดือน สำหรับเหตุผลของการใช้บริการของห้องสมุดนักวิชาการของทุกหน่วยงานส่วนใหญ่ระบุว่า เพื่อค้นคว้าเอกสารเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่

สำหรับเรื่องทัศนคติต่อความจำเป็นต่อการค้นคว้า และ/หรือใช้บริการจากห้องสมุดในการปฏิบัติงาน ปรากฏว่านักวิชาการในโรงพยาบาลศูนย์ร้อยละ ๗๒.๘๔ ในโรงพยาบาลทั่วไปร้อยละ ๖๘.๐๔ และในหน่วยงานทางการเกษตรร้อยละ ๗๐.๓๗ ระบุว่าจำเป็น

การใช้บริการจากห้องสมุดเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ ปรากฏว่า นักวิชาการจากโรงพยาบาลศูนย์ได้ใช้ห้องสมุดในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับในโรงพยาบาลทั่วไป ส่วนในหน่วยงานทางการเกษตรได้ใช้ห้องสมุดในระดับน้อย

การได้อบรมตามที่ต้องการจากห้องสมุดในส่วนของงานประจำและงานวิชาการ ปรากฏว่านักวิชาการส่วนใหญ่ได้อบรม

ตามที่ต้องการ แต่ข้อมูลที่ได้นั้นได้ไม่ครบ นักวิชาการส่วนหนึ่งที่ไม่ได้ข้อมูลจากห้องสมุดของหน่วยงานจำเป็นต้องหาข้อมูลที่ต้องการจากที่อื่น ผลปรากฏว่านักวิชาการที่ระบุว่าไม่ได้ข้อมูลจะติดต่อขอเองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ชื่อสิ่งพิมพ์ จัดหาเอง

ในเรื่องบริการ บริการที่นักวิชาการเคยใช้สูงสุดคือ บริการยืม-คืน รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนระดับของการบริการที่นักวิชาการคิดว่าน่าจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน นักวิชาการในโรงพยาบาลศูนย์มีความเห็นว่าการบริการยืม-คืน น่าจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากที่สุด บริการที่เห็นว่าจะจะเป็นประโยชน์น้อยที่สุดคือบริการเลือกและเผยแพร่ข้อสนเทศ ในโรงพยาบาลทั่วไประบุว่าบริการยืม-คืน ให้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานสูงสุด น้อยที่สุดคือบริการขอถ่ายเอกสารจากต่างประเทศ และเช่นเดียวกับในหน่วยงานทางการเกษตรระบุว่า บริการยืม-คืน ให้ประโยชน์มากที่สุด น้อยที่สุดคือบริการเลือกและเผยแพร่ข้อสนเทศ

ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ตั้งไว้มีทั้งหมด ๕ เรื่อง คือ คุณสมบัติของบรรณารักษ์ งบประมาณ จำนวนบุคลากร การใช้บริการและสภาพของห้องสมุด ซึ่งผลการทดสอบสรุปได้ว่า

๑. คุณสมบัติของบรรณารักษ์ พบว่า

๑.๑ การที่คุณสมบัติของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะต่างกัน ไม่ทำให้นักวิชาการใช้บริการจากห้องสมุดต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธ สมมุติฐานการวิจัย

๑.๒ การที่คุณสมบัติของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะต่างกัน ไม่ทำให้นักวิชาการประเมินขีดความสามารถในการให้บริการของห้องสมุดต่างกัน ปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

๒. งบประมาณ พบว่า

๒.๑ ห้องสมุดเฉพาะที่ได้งบประมาณต่างกัน ไม่ทำให้นักวิชาการในหน่วยงานได้อบรมในการค้นคว้าต่างกัน ปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

๒.๒ ห้องสมุดเฉพาะที่ได้งบประมาณต่างกัน ปริมาณการใช้บริการจากห้องสมุดของนักวิชาการไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

๒.๓ ห้องสมุดเฉพาะที่ได้รับงบประมาณต่างกัน นักวิชาการในหน่วยงานจะประเมินขีดความสามารถในการให้บริการของห้องสมุดไม่ต่างกัน ปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

๓. จำนวนบุคลากร พบว่า

๓.๑ ยอมรับสมมุติฐานที่ว่า “ห้องสมุดเฉพาะที่มีจำนวนบุคลากรต่างกัน การได้อบรมจากห้องสมุดของนักวิชาการต่างกัน”

๓.๒ ยอมรับสมมุติฐานที่ว่า “ห้องสมุดเฉพาะที่มีจำนวนบุคลากรต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการห้องสมุดของนักวิชาการต่างกัน”

๓.๓ ห้องสมุดเฉพาะที่มีจำนวนบุคลากรต่างกัน นักวิชาการของหน่วยงานจะประเมินขีดความสามารถของห้องสมุดไม่ต่างกัน ปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

๔. การใช้บริการ

นักวิชาการที่ใช้บริการจากห้องสมุดต่างกัน มีผลงานทางวิชาการในปริมาณที่ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

๕. สภาพของห้องสมุด

ยอมรับสมมุติฐานที่ว่า "ห้องสมุดเฉพาะที่มีสภาพต่างกัน นักวิชาการในหน่วยงานจะใช้บริการจากห้องสมุดในปริมาณที่ต่างกัน"

อภิปรายผล

๑. สภาพของห้องสมุด

ห้องสมุดทุกแห่งเป็นห้องในตัวอาคาร บางแห่งค่อนข้างร้อน มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้งาน บรรณารักษ์หรือผู้ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดเป็นหญิง มีการศึกษาตั้งแต่ ม.ศ. 3-ปริญญาตรี

ห้องสมุด ๔ แห่ง จาก ๑๔ แห่ง มีการจัดหมู่หนังสือ ๘ แห่ง จาก ๑๔ แห่ง มีการทำบัตรรายการ หลายแห่งแบ่งหนังสือตามเรื่องกว้าง ๆ และหลายแห่งยังไม่ได้จัดอะไรทั้งสิ้น ผู้ที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมาแล้วระหว่าง ๑-๕ ปี

การจัดหมู่หนังสือ การทำบัตรรายการ รวมทั้งการทำดัชนีวารสาร เป็นงานเทคนิคที่ต้องใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ ดังนั้นความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์จึงมีความจำเป็นอย่าง

ยิ่งต่อการปฏิบัติงานห้องสมุด นอกจากนั้นควรมีความรู้ในสาขาวิชาที่ห้องสมุดเฉพาะนั้น ๆ เน้นหนักด้วย เพื่อตัดสินใจว่าสิ่งพิมพ์เรื่องนั้น ๆ ควรจะอยู่ในเรื่องใด

สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดเฉพาะวิชาส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านสิ่งพิมพ์ ควรมีความรู้ภาษาอังกฤษด้วย โดยเฉพาะการอ่านเพื่อจับใจความ

๒. การใช้บริการจากห้องสมุดของนักวิชาการ

นักวิชาการในที่นี้ คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์หลักของหน่วยงานนั้น ๆ อาจมีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น เช่น แพทย์ เกษตรกร สัตวแพทย์ นักวิชาการประมง ทะเล นักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น ที่มีการศึกษา ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป

นักวิชาการส่วนใหญ่ระบุว่า ห้องสมุดมีความจำเป็นต่อการทำงาน บางส่วนระบุว่า จำเป็นในบางกรณี และไม่จำเป็น เพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในบางกรณีไม่จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากห้องสมุด หรืองานที่ปฏิบัติอยู่ไม่จำเป็นต้องค้นคว้าหาข้อมูลเลย

ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันนักวิชาการได้ใช้บริการจากห้องสมุดในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ มีบางส่วนระบุว่า ใช้ในระดับน้อยและไม่ได้ใช้เพราะไม่มีเวลายังงานประจำมาก สถานที่ทำงานอยู่ไกลห้องสมุด หนังสือมีน้อยไม่ตรงกับความต้องการและเก่า

ในความเห็นของนักวิชาการประเมินขีดความสามารถในการให้บริการของห้องสมุดของหน่วย

งานในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ให้อยู่ในระดับปานกลาง บางส่วนประเมินให้อยู่ในระดับต่ำ โดยให้เหตุผลว่า บุคลากรไม่มีคุณภาพเพียงพอ หนังสือมีน้อย ไม่ตรงกับความต้องการ วารสารน้อย สิ่งพิมพ์เก่า ห้องสมุดไม่มีงบประมาณ

๓. ความต้องการการใช้บริการจากห้องสมุด

นักวิชาการต้องการใช้บริการยืม คืน มากที่สุด คงจะเป็นเพราะ เวลาที่ห้องสมุดเปิดตรงกับเวลาที่นักวิชาการจะต้องปฏิบัติงาน จึงจำเป็นที่จะต้องใช้บริการยืม คืน เพื่อสามารถนำสิ่งพิมพ์ที่ตนต้องการ ออกไปอ่านที่อื่น ๆ ได้

๔. ความคิดเห็นของหัวหน้าหน่วยงาน บรรณารักษ์หรือผู้ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดและนักวิชาการที่มีต่อห้องสมุด

หัวหน้าหน่วยงานให้ความเห็นว่า ห้องสมุดมีความจำเป็นต่อหน่วยงานมาก ส่วนบรรณารักษ์หรือผู้ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดมีความเห็นโดยเฉลี่ยว่า หน่วยงานให้ความสำคัญกับห้องสมุดมาก ในขณะที่นักวิชาการมีความเห็นเช่นเดียวกันว่า ห้องสมุดมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานมาก แต่ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน นักวิชาการส่วนใหญ่ใช้บริการจากห้องสมุดในระดับปานกลาง และห้องสมุดมีสภาพเหมาะสมปานกลาง ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของบรรณารักษ์ หรือผู้ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดว่า ปัจจุบันนักวิชาการมาใช้บริการของห้องสมุดในระดับปานกลาง

ส่วนในเรื่องงบประมาณนั้น ฝ่ายห้องสมุดระบุในอัตราส่วน ๕๐ : ๕๐ ว่า เพียงพอ และไม่เพียงพอ แต่ในฝ่ายหัวหน้าหน่วยงาน ระบุว่ายินดีที่สนับสนุนห้องสมุดมากเท่าที่จะกระทำได้

ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะ โดยธรรมชาติแล้ว ห้องสมุดเป็น ศูนย์กลางของความรู้ ของข้อมูล แต่การที่นักวิชาการใช้ห้องสมุด ในระดับปานกลาง อาจจะเป็น เพราะสภาพของห้องสมุดยังไม่พร้อมที่จะให้บริการ หนังสือเก่า มีไม่ตรงกับความต้องการ ไม่มีเวลา มีงานประจำมาก และบาง ขณะไม่มีความจำเป็นที่จะต้อง ใช้ห้องสมุด

ในส่วนของผู้บริหาร จะ ต้องบริหารหน่วยงานให้ก้าวหน้า ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้นการจัดสรรงบประมาณ จึงต้องพยายามกระจายไปยังทุก ฝ่ายตามความจำเป็น

สำหรับผลการทดสอบสมมุติฐาน

๕. คุณสมบัติของบรรณารักษ์ ปฏิเสธทุกข้อในสมมุติฐานย่อยเรื่องนี้ อาจจะเป็นเพราะ ห้องสมุดเฉพาะทั้งหมดมีขนาดเล็ก มีสิ่งพิมพ์ไม่มากนัก ผู้ใช้สามารถช่วยตัวเองในการหาคำตอบได้

และอาจจะเป็นเพราะบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดเฉพาะ ยังไม่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานห้องสมุดเฉพาะอย่างเพียงพอ และไม่มีพื้นฐานในสาขาวิชานั้น ๆ ด้วย

๖. งบประมาณ ปฏิเสธทุก

ข้อในสมมุติฐานย่อยเรื่องนี้ อาจจะเป็นเพราะ ข้อมูลที่นักวิชาการต้องการเป็นข้อมูลที่มีอยู่แล้ว หรือสามารถค้นคว้าหามาได้จากที่อื่น เช่น จากห้องสมุดอื่น จากนักวิชาการด้วยกัน เป็นต้น จุดประสงค์ในการใช้ข้อมูลแตกต่างกัน และนักวิชาการต่างมีมาตรการในการประเมินขีดความสามารถในการให้บริการของห้องสมุดเป็นของตนเอง

๗. จำนวนบุคลากร มีทั้งยอมรับและปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย เป็นเพราะในบางกรณีปริมาณของบุคลากร อาจจะมีผลต่อการค้นหาข้อมูล แต่ในแต่ละห้องสมุด สิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการได้ หรือไม่ได้ หรือได้ไม่ครบ ของข้อมูลของนักวิชาการคือ ลักษณะของข้อมูลที่มีอยู่ในขณะนั้น ว่ามีหรือไม่ มีเพียงพอหรือไม่ มีตรงกับความต้องการหรือไม่

๘. การใช้บริการ ปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย อาจจะเป็น เพราะจุดมุ่งหมายของการใช้ห้องสมุดของนักวิชาการแตกต่างกัน

๙. สภาพของห้องสมุด ยอมรับสมมุติฐาน เพราะเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่าห้องสมุดที่มีสภาพพร้อมที่จะให้บริการ โดยเฉพาะการทำบัตรรายการ การจัดหาหมู่ที่ถูกต้องครบถ้วน การทำบัตรตรวจวารสาร ย่อมจะทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการค้นคว้า สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

๑๐. ประสิทธิภาพการบริการของห้องสมุดเฉพาะ ที่มีผล

ต่อนักวิชาการในการสร้างความเจริญให้ท้องถิ่นภาคใต้

นักวิชาการส่วนใหญ่มีผลงานน้อย และผู้ที่มีผลงานน้อยนี้ มีการใช้บริการของห้องสมุดในระดับน้อยด้วย

ดังนั้นประสิทธิภาพของห้องสมุดเฉพาะยังอยู่ในระดับต่ำ มีผลต่อนักวิชาการในการสร้างความเจริญให้ท้องถิ่นภาคใต้ได้น้อย ตามนัยทางสถิติ

ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพบปัญหาที่สำคัญ ๆ หลายประการคือ

๑. เนื่องจากห้องสมุดบางแห่งใช้ผู้มีความรู้ไม่เหมาะสมสำหรับปฏิบัติงานห้องสมุด เช่น ม.ศ. ๓ ม.ศ. ๕ หรือเทียบเท่า บุคลากรเหล่านี้ส่วนหนึ่งไม่เข้าใจศัพท์เฉพาะทั่วไปที่ใช้ในวงการบรรณารักษศาสตร์ได้ ไม่เข้าใจลักษณะการให้บริการ ไม่เข้าใจว่า บริการชนิดใดบ้างควรจัดให้แก่ผู้ใช้ หรืออาจจะกล่าวได้ว่าบุคลากรเหล่านั้นไม่เข้าใจวิธีการจัดและดำเนินงานห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดโรงพยาบาล

ในเรื่องนี้ผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงาน ควรจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน หรือควรให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม หรือฝึกงานในห้องสมุดที่ได้มาตรฐานแล้ว

๒. ห้องสมุดเฉพาะ รวบรวมสิ่งพิมพ์เฉพาะวิชาส่วนหนึ่ง และส่วนใหญ่เป็นภาษาต่างประเทศ

เทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ
ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานกับสิ่งพิมพ์เหล่านั้น และให้บริการสิ่งพิมพ์เหล่านั้น ควรมีความรู้ในสาขานั้น ๆ บ้าง และมีความรู้ภาษาอังกฤษพอสมควร

๓. งบประมาณ เป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งของห้องสมุด การเพิ่มงบประมาณเป็นเพียงวิธีหนึ่งที่จะแก้ปัญหา และวิธีที่จะแก้ปัญหาอีกวิธีหนึ่งคือ "ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด"

ความร่วมมือในที่นี้ขอเน้นการยืมระหว่างห้องสมุด การขอถ่ายเอกสาร ข้อมูลจากห้องสมุดในสายงานเดียวกัน แต่บริการนี้จะได้ผลเต็มที่ต่อเมื่อแต่ละแห่งจะต้องจัดทำบรรณานุกรม หรือบรรณวิเสศห้องสมุดที่มีแจกจ่ายแลกเปลี่ยนกันอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และจะต้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบอย่างแพร่หลายด้วย

๔. ปัญหาอีกประการหนึ่งที่ผู้ใช้จำนวนหนึ่งระบุว่า *ขีดความสามารถในการให้บริการของห้องสมุด* ในหน่วยงานปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางหรือต่ำ เพราะหนังสือมีน้อย และไม่ตรงกับความต้องการ

โดยเฉพาะเรื่องสิ่งพิมพ์ที่มีไม่ตรงกับความต้องการ ผู้วิจัยคิดว่าถ้ามีการติดต่อกันอย่างสม่ำเสมอระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุด น่าจะแก้ปัญหาได้บ้าง โดยมีผู้ใช้แจ้งความจำนงถึงสิ่งที่ตนต้องการ และห้องสมุดเป็นฝ่ายดำเนินการ

ผู้ให้บริการจะต้องรวบรวมรายชื่อสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้น ๆ และแจ้งให้ผู้ใช้

ทราบอย่างสม่ำเสมอ และต้องให้ผู้ใช้มีความหวังด้วยว่า ถ้าต้องการสิ่งพิมพ์ชิ้นนั้นแล้ว ห้องสมุดจะจัดหามาให้ได้

๕. บริการหลายอย่างที่ผู้วิจัยคิดว่า น่าจะจัดให้มีในห้องสมุดเฉพาะ คือ *บริการจัดทำบรรณวิเสศ วารสาร และบริการสาระสังเขป* เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบเรื่องราวย่อ ๆ ของสิ่งพิมพ์ที่มีในห้องสมุด และบริการชนิดนี้ ผู้ใช้บริการควรแยกสาขาวิชาให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละคน และส่งไปยังที่ทำงานของผู้ใช้แต่ละคนนั้น ๆ โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องเดินทางมายังห้องสมุด เพราะบางหน่วยงาน โดยเฉพาะโรงพยาบาล ผู้ใช้ห้องสมุดมักจะมึ่งงานประจำเต็มเวลา การที่บรรณารักษ์ให้บริการเช่นนี้อาจจะมีผู้ใช้บริการของห้องสมุดมากขึ้น เพราะห้องสมุดทั้งหมดที่สำรวจจะเปิดให้บริการในเวลาราชการทั้งสิ้น ซึ่งตรงกับเวลาที่ผู้ใช้ปฏิบัติงานประจำเช่นกัน

มีผู้ใช้บางคน บางกลุ่มปฏิบัติงานภาคสนามอยู่นอกหน่วยงาน ห้องสมุดจะต้องหาทางให้บริการไปถึงบุคคลเหล่านั้นด้วย

๖. จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากในห้องสมุดทุกแห่งจะระบุว่า *"สิ่งพิมพ์ไม่ตรงกับความต้องการ"* ผู้วิจัยคิดว่าปัญหานี้น่าจะแก้ไขได้โดยที่ผู้ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ติดตาม สอบถามความต้องการของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ และผู้ใช้จะต้องแจ้งความต้องการที่เป็นความต้องการของตนอย่างแท้จริง

๗. ปัญหาอีกประการหนึ่งที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ระบุ คือ *"หนังสือน้อย"* *"วารสารเก่า"* ปัญหานี้คงต้องใช้ *"งบประมาณ"* ช่วย แต่ก่อนที่จะซื้อควรจะสำรวจความต้องการของผู้ใช้อย่างจริงจังก่อนทุกครั้ง เพื่อจะได้ใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์คุ้มค่ามากที่สุด เพราะหนังสือน้อย แต่ตรงกับความต้องการ ย่อมดีกว่าหนังสือมาก แต่ใช้ประโยชน์ได้น้อย

วารสาร เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับห้องสมุดเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อใช้ติดตามความก้าวหน้า พัฒนาการของสาขาวิชา เช่น ก้นก่อนรับวารสารควรสำรวจความต้องการของผู้ใช้ก่อนแน่นอน และถูกต้อง และควรติดตามการใช้วารสารเหล่านั้นอย่างสม่ำเสมอ หากสาเหตุของการใช้และไม่ใช้

๘. ห้องสมุดแต่ละแห่งควรอธิบายให้ผู้ใช้ทราบว่า *บริการแต่ละอย่างมีประโยชน์ต่อผู้ใช้* อย่างไร เพราะจากแบบสอบถามระบุว่า บริการที่มีประโยชน์ชนิด เช่น บริการสาระสังเขป มีผู้เคยใช้บริการเพียงร้อยละ ๕๒ บริการรวบรวมบรรณานุกรมร้อยละ ๑.๓๘ บริการ Medlars ; Agris เพียงร้อยละ ๒๓ เป็นต้น ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษาว่าผู้ใช้มีความเข้าใจต่อบริการเหล่านี้มากน้อยเพียงใด แต่บริการเหล่านี้เป็นบริการที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้อย่างยิ่งในการค้นคว้าข้อมูล

ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของห้องสมุดที่จะให้ผู้ใช้เข้าใจถึงประโยชน์ของบริการเหล่านี้ □