

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง “การรับบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี” โดยเรียบเรียงสาระสำคัญที่ต่อเนื่องตามลำดับ ดังนี้

1. ระบบการศึกษาของไทยตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542
2. ห้องสมุดกับการบูรณาการศึกษา
3. บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด
 - 3.1 ความหมายการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด
 - 3.2 ความสำคัญการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด
 - 3.3 วิธีการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด
4. อนาคตของโปรแกรมการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระบบการศึกษาของไทยตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

การจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (2542) สรุปสาระสำคัญได้ว่า ผู้เรียนทุกคนจะต้องมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ นอกจากนี้ยังใช้ระบบเน้นที่ตัวผู้เรียนเป็นเป้าหมายสำคัญ ดังนั้นกระบวนการจัดการศึกษาจึงต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ

ระบบการจัดการศึกษาในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบด้วยกัน คือ

1. การศึกษาในระบบ (Formal Education) เป็นการศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน

2. การศึกษานอกระบบ (Non-Formal Education) เป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

3. การศึกษาตามอัธยาศัย (Informal Education) เป็นการศึกษาที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อมและโอกาส โดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อและแหล่งความรู้อื่น ๆ

การจัดการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยหรือหน่วยบริการสารสนเทศที่มีชื่อเรียกอย่างอื่นเป็นสถาบันบริการที่มีหน้าที่ในการเสริมหลักสูตรการศึกษาทั้ง 3 ระบบดังกล่าวข้างต้น โดยเฉพาะในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร ปริมาณสารสนเทศที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น อันเป็นผลมาจากพัฒนาการของวิทยาการและเทคโนโลยี รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ทำให้สภาพการค้นคว้าในปัจจุบันแตกต่างออกไป การค้นคว้าจากทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์กลายเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่สืบค้นด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สามารถวิเคราะห์และนำสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้น การให้การศึกษาค้นคว้าและใช้สารสนเทศ ซึ่งเป็นงานบริการหลักของห้องสมุด จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญในการศึกษายุคสังคมสารสนเทศนี้

ห้องสมุดกับการบูรณาการการศึกษา

จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้รูปแบบของห้องสมุดในโลกเริ่มเปลี่ยนแปลงจากหนังสือที่เป็นตัวเล่มเข้าสู่ระบบหนังสือที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จึงเปลี่ยนโฉมหน้าของห้องสมุดเป็นห้องสมุดยุคใหม่ ที่มีได้เน้นการมีอาคารหรือสถานที่เก็บรวบรวมหนังสือและวัสดุความรู้เพื่อบริการแก่ผู้ใช้ที่ออกไป แต่จะเน้นการเป็นแหล่งเชื่อมโยงสารสนเทศหรือข่ายงานสารสนเทศที่มุ่งเน้นการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้มากขึ้น นอกจากนี้ห้องสมุดยังได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบของบริการเป็นหลายลักษณะ เช่น (ชาริณี เชาวน์ศิลป์, 2539)

1. ห้องสมุดที่ไร้กำแพงกัน (Library Without Walls) เป็นลักษณะของห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่มุ่งเน้นเรื่องอาคารสถานที่ แต่จะเน้นการเข้าถึงสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดอย่างกว้างขวางไม่ว่าสารสนเทศนั้นจะอยู่ ณ ที่ใด บรรณารักษ์สามารถเข้าสู่ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และทรัพยากรสารสนเทศซึ่งมีอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งบริษัทที่ได้ทำธุรกิจทางด้านการรวบรวมและขายบริการสารสนเทศได้ (หากได้สมัครเป็นสมาชิกฐานข้อมูลนั้น) ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างห้องสมุด บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการฐานข้อมูลออนไลน์อื่น ๆ ซึ่งจะเป็นการขยายบริการไปสู่หรือเข้าถึงสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ อย่างรวดเร็วมากกว่าการทำงานอย่างห้องสมุดเดี่ยวปราศจากเครือข่าย

2. ห้องสมุดอัตโนมัติ (Automated Library) คือ ห้องสมุดที่นำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด ทำให้สามารถประสานเชื่อมโยงกันได้อย่างต่อเนื่องไม่ต้องทำด้วยมือซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้ง ประกอบด้วยชุดคำสั่ง (Modules) ต่าง ๆ เช่น Cataloging Module, Circulation Control Module, Acquisition Module, Public Access Catalog Module, Serials Control Module เป็นต้น ซึ่งงานดังกล่าวถือเป็นระบบงานหลักของห้องสมุดที่ทุกแห่งดำเนินการอยู่แล้ว การนำเอาระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้จะทำให้การทำงานรวดเร็วทั้งการสืบค้น การประมวลผลข้อมูล ทำให้คุณภาพของการทำงานสูงขึ้น ทั้งยังมีส่วนกระตุ้นให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดอย่างคุ้มค่า กว้างขวางและสะดวกขึ้น

3. ห้องสมุดเสมือนจริง (Virtual Library) เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ใช้ระบบโต้ตอบ (Interactive) เสมือนหนึ่งการจำลองหรือนำทุกอย่างที่มีอยู่ในห้องสมุดเข้าไปใส่ไว้ในคอมพิวเตอร์ ลักษณะของห้องสมุดเสมือนจริงนี้ ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเข้ามาแสวงหาสารสนเทศจากห้องสมุด เพียงแต่นั่งอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ก็สามารถท่องไปแสวงหาสารสนเทศได้ทั่วโลก กิจกรรมในห้องสมุดเสมือนจริง เช่น การสแกน (Scan) หน้าหนังสือ วารสาร เข้าไปเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ หนังสือจะอยู่ในรูปภาพ (Image) ที่สามารถเรียกใช้ อ่านได้ทุกที่ ทุกเวลา มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่งที่ได้นำเอาระบบห้องสมุดเสมือนจริงไปใช้บ้างแล้ว เช่น ห้องสมุดของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยโคลัมเบีย ได้ทำการเก็บเอกสารกฎหมายประเภทต่าง ๆ ไว้โดยการสแกน แล้วจัดทำดัชนี ให้บริการออนไลน์ (Online) ให้ใช้ได้ทั่วโลก โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และอีกแห่งหนึ่งคือ มหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอเรกอน ห้องสมุดเคอร์ (Kerr) ได้จัดทำห้องสมุดเสมือนเฉพาะกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศ (Collection) ของศาสตราจารย์ลินัส พอลลิง (Linus Pauling) ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับรางวัลโนเบล 2 ครั้ง โดยทำการสแกนเอกสารเข้าไปเก็บไว้เป็นรูปแบบดิจิทัล (Digital Format) ในคอมพิวเตอร์ ซึ่งปัจจุบันนักวิชาการต่าง ๆ ทั่วโลกสามารถเข้าถึงโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเช่นกัน (เอื้อน ปิ่นเงิน, 2538)

ห้องสมุดเสมือนจริงจึงเป็นห้องสมุดที่เกิดจากการรวมตัวของเครื่องคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่อง ที่ติดต่อกันบนระบบเครือข่ายและใช้โปรแกรมที่มีประสิทธิภาพในการจัดการ โดยเน้นให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่ว่าสารสนเทศจะอยู่ที่ใดก็ตาม โดยเสียค่าใช้จ่ายพอสมควร ห้องสมุดจะทำหน้าที่เป็นจุดเชื่อมโยงระหว่างผู้ใช้และทำหน้าที่กระจายสารสนเทศ โดยเน้นการเข้าถึงมากกว่าการเป็นเจ้าของ อนึ่งการที่จะเป็นห้องสมุดเสมือนได้นั้น บรรณารักษ์ผู้ซึ่งปฏิบัติงานในห้องสมุดจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะสูงด้านวิชาชีพ เทคโนโลยี ภาษาและมีความรู้ต่าง ๆ ในการเลือก การจัดการ และบริการสารสนเทศที่จะมีการแพร่ขยายต่อไป (จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์, 2539)

จากรูปแบบใหม่ที่เปลี่ยนแปลงทำให้ทรัพยากรสารสนเทศซึ่งในอดีตส่วนใหญ่มักถูกเก็บไว้ในรูปสิ่งพิมพ์กระดาษ (Printed Publication) เช่น หนังสือ วารสาร เป็นต้น เมื่อเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทจึงทำให้รูปแบบการจัดเก็บและการพิมพ์เปลี่ยนไป เป็นลักษณะการพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Publishing) ที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์หลักในการเตรียมเอกสารให้อยู่ในรูปที่สามารถเผยแพร่ไปยังผู้ใช้ได้ ทำให้ขั้นตอนการทำงานในการผลิตสื่อความรู้ต่าง ๆ เปลี่ยนไป สามารถส่งงานเขียนในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้โดยไม่ต้องเปลี่ยนให้อยู่ในรูปกระดาษก่อน เช่น ส่งในรูปแบบแผ่นดิสก์ โทรสาร หรือส่งผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยสำนักพิมพ์สามารถจัดพิมพ์และเผยแพร่งานนั้นได้โดยไม่ต้องพิมพ์ใหม่ ช่วยให้การจัดพิมพ์และเผยแพร่สารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา สามารถปรับปรุงเนื้อหาสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน (Update) ทั้งยังช่วยส่งเสริมการพิมพ์ในลักษณะ “เมื่อต้องการ” (On-Demand Publishing) ซึ่งเป็นการจัดพิมพ์สารสนเทศเฉพาะเมื่อผู้ใช้ต้องการ การพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ยังส่งผลในการจัดพิมพ์เผยแพร่สารสนเทศที่เรียกว่า สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์แบบมัลติมีเดีย (Multimedia Electronic Publication) เป็นสิ่งพิมพ์ที่ไม่จำเป็นต้องเป็นเฉพาะอักษร ภาพนิ่ง แต่จะผสมผสานกันระหว่างอักษร ภาพนิ่ง เสียง รวมทั้งภาพเคลื่อนไหวด้วย ประมาณกันว่ากว่าครึ่งหนึ่งของสื่อความรู้ในอนาคตจะอยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่น่าสนใจ (สมร ดาระพันธ์, 2543)

ซีดี-รอม (CD-ROM) เป็นสื่อประเภทหนึ่งที่ใช้แสงเลเซอร์เป็นเครื่องมือในการอ่านและบันทึกข้อมูลทางบรรณานุกรม ข้อมูลเนื้อหาเต็มรูป ข้อมูลภาพ ข้อมูลตัวเลข และกราฟิก ซีดี-รอมมีคุณสมบัติเป็นสื่อที่จัดเก็บข้อมูลเพื่อการอ่านอย่างเดียวสามารถบันทึกข้อมูลได้เท่ากับแผ่นดิสก์ 1,500 แผ่นหรือประมาณ 275,000 หน้า ซึ่งทำให้ประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บและสามารถสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว

ฐานข้อมูลหนังสือ และวารสารต่าง ๆ อาจเผยแพร่ในรูปแบบของระบบเครือข่าย หรือระบบออนไลน์ เป็นต้น กล่าวกันว่าในทศวรรษหน้าซึ่งเป็นยุคห้องสมุดสมัยใหม่นั้น จะเน้นการใช้สารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยงบประมาณการจัดหาสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์จะเพิ่มขึ้นเป็น 4 เท่า ปริมาณการจัดหาสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งอยู่ในรูปของฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ คาดว่าจะเพิ่มจาก 5-10 % เป็น 40-50 % ของงบประมาณที่ใช้ในการจัดหาทั้งหมด แต่อย่างไรก็ตาม การจัดหาสารนิเทศในรูปแบบที่เป็นสิ่งพิมพ์ยังคงมีความสำคัญอยู่ และสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์จะเป็นสิ่งเสริมมากกว่าการทดแทนสารนิเทศในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ทั่วไป เนื่องจากสารนิเทศบางอย่างมีการผลิตและเผยแพร่ในรูปแบบของสิ่งพิมพ์เท่านั้น โดยเฉพาะเอกสารจดหมายเหตุ (จุฬารัตน์ ศราวณะวงศ์, 2539 : 29)

จากรูปแบบของสื่อที่เปลี่ยนไปมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทในการดำเนินงานของห้องสมุดและบรรณารักษ์เป็นอย่างมาก บรรณารักษ์ในฐานะคนกลางในการจัดการสื่อ จะต้องปรับเปลี่ยนบทบาท เพื่อให้สามารถเข้าถึงและนำสื่อดังกล่าวมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งเป็นการสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้า เพื่อให้ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้อย่างแท้จริง

งานวิจัยของลักขณา บำรุงชูเกียรติ (2536) กล่าวถึงบทบาทบรรณารักษ์ในทัศนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยของรัฐ สรุปได้ดังนี้

1. งานด้านบริหาร เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของอาจารย์ และบรรณารักษ์ระดับผู้บริหารที่มีต่อบทบาทบรรณารักษ์ในงานด้านบริหารพบว่า ความคาดหวังของอาจารย์และบรรณารักษ์ระดับผู้บริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าอาจารย์และบรรณารักษ์ระดับผู้บริหารมีความคาดหวังในระดับเดียวกัน อย่างไรก็ตามพบว่าในบางบทบาทอาจารย์และบรรณารักษ์ระดับผู้บริหารมีความคิดเห็นแตกต่างกัน บทบาทที่อาจารย์มีความคาดหวังว่าบรรณารักษ์ ควรมีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด แต่บรรณารักษ์ระดับผู้บริหารมีความคาดหวังให้มีการปฏิบัติระดับมากคือ มีการพัฒนาห้องสมุดเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ทำให้ห้องสมุดมีความทันสมัย สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เต็มที่

การที่อาจารย์มีความคาดหวังให้บรรณารักษ์มีการปฏิบัติในบทบาทนี้มากที่สุด คาดว่าเป็นเพราะอาจารย์ได้ตระหนักถึงความสำคัญของห้องสมุด ที่เป็นแหล่งทรัพยากรสารนิเทศที่สำคัญในการสนับสนุนให้อาจารย์ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะในสังคมปัจจุบันความก้าวหน้าทางวิชาการเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และมีการแพร่หลายอย่างรวดเร็วในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้น อาจารย์จึงคาดหวังให้บรรณารักษ์พัฒนาห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

ทั้งในด้านทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้การศึกษาในมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ แต่บรรณารักษ์ระดับผู้บริหารคาดหวังในระดับมากเท่านั้น

นอกจากนี้งานวิจัยดังกล่าวยังพบว่า ในส่วนของ “การจัดดำเนินงานห้องสมุดให้สอดคล้องกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย” ปรากฏว่าอาจารย์มีความคาดหวังในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.48 และบรรณารักษ์ระดับผู้บริหารคาดหวังในระดับมากเช่นกัน แต่มีค่าเฉลี่ย 3.31 ซึ่งมีค่าความคิดเห็นต่ำกว่าที่อาจารย์คาดหวัง

2. งานด้านเทคนิค เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของอาจารย์และบรรณารักษ์ระดับผู้บริหารที่มีต่อบทบาทบรรณารักษ์ในด้านเทคนิคพบว่า ความคาดหวังของอาจารย์และบรรณารักษ์ระดับผู้บริหารมีอยู่ในระดับเดียวกัน

3. งานด้านบริการ เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของอาจารย์และบรรณารักษ์ระดับผู้บริหารที่มีต่อบทบาทบรรณารักษ์ในด้านบริการพบว่า ความคาดหวังของอาจารย์และความคาดหวังของบรรณารักษ์ระดับผู้บริหารอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบรรณารักษ์ระดับผู้บริหาร มีความคาดหวังในระดับมากกว่าอาจารย์ในประเด็นต่อไปนี้

3.1 การจัดบริการนำชมและแนะนำการใช้ห้องสมุดให้แก่อาจารย์ นักศึกษานุคตลาภายนอกที่สนใจ

3.2 การจัดบริการแนะนำสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดและคู่มือค้นคว้าที่สำคัญ

3.3 การจัดทำบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องตามที่อาจารย์ต้องการ

3.4 การจัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ออกเผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบทุกเดือน

บาร์เดน (Barden, 1997 : 67-70) กล่าวถึงการพัฒนาทักษะของบรรณารักษ์และนักสารสนเทศว่า ควรมุ่งเน้นในด้านต่อไปนี้

1. การใช้เทคโนโลยีและการจัดระบบเครือข่าย (Technology Skill and Network Management)
2. การใส่ใจต่อความต้องการของผู้ใช้ (Customer Care)
3. การพัฒนารูปแบบเชิงธุรกิจให้แก่บุคลากรและบรรณารักษ์ (Business Development for Staff and Librarians)

จากงานวิจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่า บทบาทการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดตามความคาดหวังของบรรณารักษ์ระดับบริหารและอาจารย์ของรัฐต้องการให้บรรณารักษ์จัดบริการต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้รู้จักแหล่งสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งได้รับความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และบรรณารักษ์จะต้องใส่ใจต่อความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญอีกด้วย

โดยสรุปแล้วความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้รูปแบบของห้องสมุดปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วส่งผลให้บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเองจากบทบาทที่มีอยู่ในอดีต 3 รูปแบบ คือ (Marsterson , 1986 : 26-28)

1. ผู้ดูแลรักษา(Custodian) คือ บทบาทของการเป็นผู้รวบรวม จัดเก็บสารสนเทศตามแบบแผน
2. ผู้สื่อสาร (Communicator) คือ บทบาทของผู้ใช้ข้อมูลที่สะสม เพื่อนำมาหาคำตอบ ผู้ใช้บริการ เมื่อมีผู้ขอข้อมูล
3. นักการศึกษา หรือนักวิชาการ (Educator) คือ บทบาทของการนำเสนอข้อมูลที่รวบรวมให้แก่ผู้ใช้ และนำเผยแพร่เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

ซึ่งบทบาทของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ก็ยังคงอยู่ในกรอบหรือแนวคิดข้างต้น แต่ได้ปรับกลยุทธ์ในการให้บริการให้มีความหลากหลายและมีบทบาทเชิงรุกเข้าสู่แวดวงวิชาการมากยิ่งขึ้น เริ่มตั้งแต่การสร้างวิสัยทัศน์ การใส่ใจรับรู้อความต้องการของสังคมอุดมศึกษา ได้แก่ นักศึกษา คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิชาชีพ มากยิ่งขึ้น และเพิ่มบทบาทที่สำคัญมากยิ่งขึ้น นั่นคือ การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เช่น สอนทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเลือกใช้สารสนเทศที่มีปริมาณมหาศาลและหลากหลายรูปแบบได้ตรงตามความต้องการ โดยพยายามจัดอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศให้เหลือน้อยที่สุด อีกทั้งส่งเสริมสนับสนุนอย่างจริงจัง ให้มีการใช้สารสนเทศในห้องสมุดอย่างคุ้มค่า ทัวทั้งทั้งในส่วนของคุณคณาจารย์และนักศึกษาด้วยความเข้มแข็ง โดยจัดทำกิจกรรม หรือโครงการทางวิชาการที่สนองวัตถุประสงค์อย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง เพื่อให้ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ซึ่งมีความจำเป็นและสำคัญที่สุดในระดับอุดมศึกษาในปัจจุบัน

บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

1. ความหมายการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

การให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด (User Education) หมายถึงการพัฒนาผู้ใช้ให้รู้จักและเข้าใจบริการสารนิเทศ สิ่งอำนวยความสะดวก หน่วยงานบริการสารนิเทศ ทรัพยากรสารนิเทศ และกลวิธีการค้นหาสารนิเทศ โดยวิธีการแนะนำ ตลอดจนการสอนการใช้คู่มือช่วยการค้นคว้า การปฐมนิเทศผู้ใช้ และการสอนการรวบรวมและเขียนบรรณานุกรม (The ALA Glossary of Library and Information Science, 1983 : 237) นอกจากนี้ สุพัศตรา ไชยศิริ (2520 : 14-15) ได้ให้ความหมายของการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดไว้ว่า เป็นการสอนให้ผู้ใช้รู้จักใช้ห้องสมุดได้ด้วยตนเองให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ด้วยวิธีที่ฉลาด ด้วยความรวดเร็วและประหยัดเวลา กล่าวคือรู้จักใช้บริการ กิจกรรม หนังสือ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องสมุด ฯลฯ

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดเป็นการพัฒนาผู้ใช้ อาจโดยวิธีการแนะนำหรือสอนที่สถาบันบริการสารนิเทศ เช่น ห้องสมุดจัดขึ้นเอง เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้สารนิเทศและบริการสารนิเทศที่จัดขึ้นได้ด้วยตนเองอย่างเต็มที่ ได้ประโยชน์ตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด และบรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบันบริการสารนิเทศนั้น ๆ ด้วย

2. ความสำคัญการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

การให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมีความสำคัญและจำเป็นในการพัฒนาผู้ใช้ให้รู้จักการศึกษาค้นคว้าสารนิเทศจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งความสำคัญนี้อาจจะมองได้จากทั้งตัวผู้ใช้และผู้ให้บริการสารนิเทศ ดังนี้ (จิรวรรณ ภักดีบุตร, 2533 : 501 – 502)

2.1 เป็นการแนะนำผู้ใช้ให้รู้จักสถาบันบริการสารนิเทศ แหล่งสารนิเทศและบริการสารนิเทศ สถาบันบริการสารนิเทศแต่ละแห่งมีลักษณะ สถานที่ การจัดบริการสารนิเทศและระบบการจัดเก็บสารนิเทศที่แตกต่างกันไป ผู้ใช้อาจไม่คุ้นเคยและสับสนกับสถานที่และบริการสารนิเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการสารนิเทศโดยการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งก่อให้เกิดความยุ่งยากและสับสนแก่ผู้ใช้อย่างยิ่ง ดังนั้นการให้ความรู้และแนะนำผู้ใช้ให้รู้จักแหล่งสารนิเทศจึงสำคัญยิ่ง

2.2 เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการเรียนการสอน ระบบการศึกษาในปัจจุบันที่เน้นการศึกษาด้วยตนเองเพิ่มเติมจากการเรียนในชั้นเรียนตามปกติ ประกอบกับสารนิเทศที่ผลิตออกมามีหลากหลายทั้งในจำนวนสาขาและรูปแบบ จำนวนสาขาวิชาที่เพิ่มมากขึ้น และความลุ่มลึกของวิทยาการในแต่ละสาขา ตลอดจนความเกี่ยวพันของวิชาในลักษณะสหวิทยาการ ทำให้ผู้ใช้ โดยเฉพาะผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัยประสบปัญหาในเรื่องความรู้ความเข้าใจและการติดตามสารนิเทศที่จำเป็นในการศึกษาค้นคว้าประกอบการศึกษาและการปฏิบัติงานได้

ผู้ใช้จะเกิดความสับสนในการใช้แหล่งสารสนเทศและคู่มือช่วยการค้นคว้า ถ้าผู้ใช้ไม่ได้รับการแนะนำหรือสอนให้รู้จักสารสนเทศและคู่มือช่วยการค้นคว้า ตลอดจนวิธีการสืบค้นสารสนเทศ ผู้ใช้อาจเข้าถึงและใช้สารสนเทศไม่ได้ประโยชน์เต็มตามความต้องการ และไม่ตรงตามเป้าหมายของบริการสารสนเทศ

2.3 เป็นการศึกษาตลอดชีวิต การสอนการใช้สารสนเทศถือได้ว่าเป็นกระบวนการศึกษาตลอดชีวิต (Fjallbrant and Malley, 1984 : 7 ; Tiefel, 1995 : 59) เป็นการเตรียมการศึกษาต่อเนื่องแก่ผู้ใช้สารสนเทศซึ่งประกอบด้วย ผู้ใช้หลายประเภท หลายกลุ่ม และหลายระดับแตกต่างกันทั้งคุณวุฒิ การศึกษา อาชีพ และความสนใจ การแนะนำและการสอนให้ผู้ใช้รู้จักคู่มือช่วยการค้นคว้าและวิธีการสืบค้นสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้รู้จักคู่มือช่วยการค้นคว้าและวิธีการสืบค้นสารสนเทศด้วยตนเองในโอกาสต่อไปนั้น ทำให้ผู้ใช้มีความรู้ในเรื่องนี้ติดตัวไปและสามารถนำเอาความรู้ที่ได้นี้ไปใช้ในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นไป หรือประกอบอาชีพตลอดจนการดำเนินชีวิตของตนเองต่อไป

2.4 เป็นการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศและผู้ใช้ การให้การศึกษาผู้ใช้เป็นวิธีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศและผู้ใช้ได้ทางหนึ่ง ในสถาบันบริการสารสนเทศที่มีลักษณะสนอง (Passive) จะให้บริการผู้ใช้กลุ่มเล็ก ๆ เท่านั้น สถาบันบริการสารสนเทศที่มีลักษณะเชิงรุก (Proactive) อาจใช้การให้การศึกษาผู้ใช้เป็นสิ่งที่ดึงดูดและกระตุ้นความสนใจของผู้ใช้ให้ใช้บริการสารสนเทศมากขึ้น

2.5 เป็นการบริการทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ การสอนการใช้บริการสารสนเทศนับว่าสำคัญต่อวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์เพราะในการให้บริการสารสนเทศ ได้ยึดถือปรัชญาการให้บริการให้ผู้ใช้ได้สารสนเทศที่ต้องการและใช้สารสนเทศได้ประโยชน์สูงสุด ผู้ให้บริการสารสนเทศจึงควรช่วยให้ผู้ใช้ได้มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องการใช้สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และคู่มือช่วยการค้นคว้า ผู้ให้บริการสารสนเทศต้องรับรู้ถึงปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ประสบในการสืบค้นสารสนเทศ ฉะนั้นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริการสารสนเทศที่จะต้องให้การศึกษาผู้ใช้จึงถือได้ว่าเป็นการให้บริการสารสนเทศที่สมบูรณ์

3. วิธีการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

วิธีการสอนทักษะการใช้สารสนเทศร่วมกับทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ เพราะจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้ด้วยตนเอง บทบาทและหน้าที่ของบรรณารักษ์จะมีความสำคัญมากขึ้น จากผู้ให้บริการก้าวไปสู่บทบาทการสอนผู้ใช้ให้เข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นบทบาทที่ไม่ต่างจากอาจารย์ที่สอนวิชาต่าง ๆ ใน

มหาวิทยาลัย ถ้ามองในแง่ความสำคัญอาจจะมากกว่าด้วยซ้ำเพราะบรรณารักษ์ไม่ได้ถ่ายทอดความรู้เพียงเรื่องหนึ่งเรื่องใดเท่านั้น แต่เป็นการสอนที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลไม่จำกัดจำนวนอย่างต่อเนื่องตลอดไป

วิธีการถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้มีหลายวิธี แต่ไม่มีวิธีใดดีที่สุดเพราะจะขึ้นอยู่กับลักษณะเนื้อหา และกลุ่มผู้เรียน (Fjallbrant and Malley, 1984 : 43) ดังนั้น บรรณารักษ์ควรเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสม

การให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด (User Education) ในมหาวิทยาลัยในประเทศไทยนั้น เป็นการจัดการศึกษาทั้งในส่วนของภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และในส่วนของห้องสมุด มหาวิทยาลัยด้วยวิธีการต่าง ๆ (นุชรี ตรีโลจน์วงศ์, 2539 : 19) พอสรุปได้ 3 แนวทางคือ

1. การให้การศึกษาอย่างเป็นทางการ (Formal Education)

การสอนวิธีการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการ หากเป็นเนื้อหาในหลักสูตรของคณะที่มีภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ หรือภาควิชาสารนิเทศศาสตร์สังกัดอยู่ด้วยมักจะดำเนินการสอนโดยคณาจารย์ของภาควิชา นั้น สำหรับคณะที่ไม่มีภาควิชาดังกล่าวการสอนวิชานี้ก็มักจะดำเนินการโดยบรรณารักษ์ของห้องสมุดคณะ หรือบรรณารักษ์ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ หรือดำเนินการโดยคณาจารย์จากภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ หรือภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ที่อยู่ต่างคณะกันในมหาวิทยาลัยเดียวกัน ซึ่งการสอนวิธีการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการ จัดได้ 2 ลักษณะคือ

1.1 สอนเป็นรายวิชาในหลักสูตร (A Course in the Curriculum) บางมหาวิทยาลัยได้กำหนดสอนเป็นรายวิชาบังคับแก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทุกคณะ ขณะที่บางมหาวิทยาลัยกำหนดสอนเป็นรายวิชาบังคับแก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในบางคณะเท่านั้น การสอนเป็นรายวิชาในหลักสูตรเป็นการสอนวิธีการใช้ห้องสมุดอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในการใช้ห้องสมุด สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการสืบค้นสารนิเทศในห้องสมุด เนื้อหารายวิชาในหลักสูตรโดยสรุปต่างดำเนินการสอนในเนื้อหาดังต่อไปนี้

1.1.1 แหล่งและทรัพยากรสารนิเทศ ให้การศึกษาในเรื่องแหล่งให้บริการสารนิเทศประเภทต่าง ๆ บริการที่มีในแหล่งบริการสารนิเทศประเภทนั้น ๆ ทรัพยากรสารนิเทศประเภทต่าง ๆ ที่จัดบริการในห้องสมุด เช่น หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง คู่มือสถาบันการศึกษา สิ่งพิมพ์รัฐบาล วารสาร วัสดุทัศนวัสดุประเภทต่าง ๆ วัสดุอิเล็กทรอนิกส์ ซีดี-รอม และฐานข้อมูลในสาขาวิชาต่าง ๆ เป็นต้น

1.1.2 การเข้าถึงสารนิเทศ ให้การศึกษาเกี่ยวกับการเข้าถึงสารนิเทศ โดยให้เข้าใจในรายละเอียดของบัตรรายการประเภทต่าง ๆ การจัดเรียงบัตรรายการ ระบบการจัด

หมวดหมู่ของสารนิเทศในห้องสมุด การเข้าถึงรายการสืบค้นแบบออนไลน์ (Online Public Access Catalogs - OPACs) การเข้าถึงสารนิเทศด้วยคู่มือประเภทบรรณานุกรม วรรณกรรม วารสาร และฐานข้อมูลต่าง ๆ

1.1.3 การศึกษาค้นคว้า ให้การศึกษาในเรื่องขั้นตอนของการศึกษาค้นคว้า ตั้งแต่การเลือกหัวข้อ การสำรวจแหล่งข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเป็นแนวทางในการวางโครงเรื่องขั้นต้น ประกอบด้วย การกำหนดแหล่งข้อมูลเบื้องต้น การค้นหาแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูลและจัดบันทึก การทำโครงเรื่องขั้นสุดท้าย ได้แก่ การเรียบเรียงข้อมูล การเรียบเรียงส่วนต่าง ๆ ของรายงานการค้นคว้า การเรียบเรียงบรรณานุกรม เป็นต้น

1.1.4 การเขียนบทนิพนธ์ ประกอบด้วยวิธีการเรียบเรียงส่วนต่าง ๆ ของรายงานการค้นคว้า ตั้งแต่ ส่วนนำ (Preliminary) ส่วนเนื้อเรื่อง (Contents) และส่วนประกอบตอนท้าย (Auxiliary Materials) การคัดลอกข้อความโดยตรง (Quotation) การอ้างอิงแบบเชิงอรรถ (Footnotes) และการเขียนบรรณานุกรม (Bibliographies)

การสอนเนื้อหาวิชาในหลักสูตรดังกล่าว โดยมากจะเป็นการบรรยายในชั้นเรียน มีอุปกรณ์การสอน และมีแบบฝึกหัดให้ปฏิบัติพร้อมกับการนำชมห้องสมุด (Library Tour) อยู่ในเนื้อหาหลักสูตรด้วย การนำชมห้องสมุดมีความมุ่งหมายให้ผู้ศึกษาได้รู้ถึงประวัติความเป็นมาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของตน บริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้ ระเบียบวิธีการใช้บริการนั้น ๆ เวลาเปิด-ปิดทำการของห้องสมุด มารยาทในการเข้าใช้ห้องสมุด ตลอดจนการแนะนำบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถขอคำปรึกษา ขอใช้บริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ ส่วนการนำชมห้องสมุดมักเป็นส่วนที่ดำเนินการโดยบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ผู้สอนขอความร่วมมือมายังห้องสมุด

1.2 สอนเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาใดวิชาหนึ่ง การสอนเนื้อหาวิธีการใช้ห้องสมุด บางรายวิชา อาจกำหนดให้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด การใช้สารนิเทศเฉพาะเรื่องที่เอื้อต่อการเรียนการสอนในรายวิชานั้น ปัจจุบันรายวิชาต่าง ๆ ในระดับปริญญาตรี มีการกำหนดให้ทำโครงการเพิ่มมากขึ้นในปีสุดท้ายและการที่จะสามารถทำโครงการเหล่านี้ได้ดี นักศึกษาจะต้องมีความสามารถที่จะเขียนบรรยายอย่างชัดเจนและมีคุณค่า หรืออาจต้องเขียนบทนิพนธ์ ซึ่งนักศึกษาจะต้องค้นหาและใช้ข่าวสารให้เป็นประโยชน์ นอกจากนั้นยังอาจให้ความรู้ในเรื่องวิธีการเสนอรายงานการค้นคว้าวิจัยอีกด้วย เช่น วิธีการเขียนเชิงอรรถ บรรณานุกรม เป็นต้น การสอนเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาเช่นนี้ผู้สอนอาจเชิญบรรณารักษ์ของห้องสมุดคณะที่สังกัด หรือบรรณารักษ์จากห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย หรือแม้แต่อาจารย์จากภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ของมหาวิทยาลัยแห่งนั้น ๆ มาเป็นวิทยากรหรือสอนให้ก็ได้

นอกจากนี้งานวิจัยของสุพัตรา ไชยศิริ (2520 : 14) ได้เสนอแนะการสอนการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการไว้ว่า ผู้สอนในแต่ละมหาวิทยาลัยควรจัดทำประมวลการสอนการใช้ห้องสมุด เพื่อเป็นแนวทางในการสอนเพราะเมื่อมีข้อควรปรับปรุง ผู้สอนจะได้ร่วมกันแก้ไขทันที วิธีการสอนควรมีหลาย ๆ แบบ เพื่อให้บทเรียนน่าสนใจและเป็นการเสริมทักษะในการค้นคว้าหาความรู้ของนักศึกษาด้วยตนเอง การสอนควรมีอุปกรณ์การสอนที่น่าสนใจและเหมาะสมกับเนื้อหาที่สอน นอกจากนั้น การสอนวิธีใช้ห้องสมุดให้เกิดประสิทธิผล ยังจะต้องให้ผู้เรียนได้ทำแบบฝึกหัด ลงมือศึกษาค้นคว้าในหัวข้อที่กำหนด และจะต้องมีแบบทดสอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้เรียนได้สนใจในเนื้อหาทุกตอนและแม่นยำ เนื้อหาส่วนใดที่ต้องแก้ไขจะต้องอธิบายซ้ำ อย่างไรก็ตามแบบทดสอบดังกล่าวต้องมีมาตรฐานเพื่อจะได้เป็นข้อสอบที่มีคุณภาพ และควรมีการประเมินผลการสอนจากผู้เรียนหลังจากสิ้นสุดการเรียนการสอนในรายวิชาแล้ว เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการเรียนการสอนในคราวต่อไป

2. การให้การศึกษาอย่างไม่เป็นทางการ (Non-Formal Education)

การสอนการใช้ห้องสมุดอย่างไม่เป็นทางการให้แก่ผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัยจะเป็นโปรแกรมให้การศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ ตามความต้องการของอาจารย์ผู้สอน เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน การวิจัยให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งการจัดโปรแกรมให้ความรู้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดตามที่มีการร้องขอมายังห้องสมุด ซึ่งอาจจัดโปรแกรมในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

2.1 นำชมห้องสมุด (Library Tour) เป็นวิธีการให้ความรู้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ทำกันในห้องสมุดมหาวิทยาลัยอย่างแพร่หลาย บรรณารักษ์จะทำหน้าที่นำชมหน่วยงานต่าง ๆ ในห้องสมุดเล่าประวัติความเป็นมาของห้องสมุด จุดมุ่งหมาย ลักษณะงานต่าง ๆ ที่ผู้ใช้จะได้ใช้ประโยชน์จากงานบริการเหล่านั้น นอกจากนั้นยังได้แนะนำบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดที่ผู้ใช้จะขอใช้บริการจากบุคคลเหล่านี้ (อัญชลี ภูมิศิษฐ์, 2528 : 29) การนำชมห้องสมุดสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่ง มักจะเริ่มรายการนำชมด้วยอุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ เช่น การใช้วีดิทัศน์หรือสไลด์เทป เพื่ออธิบายการดำเนินงานโดยทั่ว ๆ ไปของห้องสมุดหรือจัดนิทรรศการประกอบการบรรยายในกลุ่มใหญ่ด้วยก็ได้ แล้วจึงแบ่งนักศึกษาเป็นกลุ่มเล็กเพื่อนำชมห้องสมุด

โปรแกรมการนำชมห้องสมุด แม้จะเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมโดยทั่วไป เพราะผู้ใช้ห้องสมุดจะสามารถใช้แหล่งสารนิเทศในห้องสมุดด้วยตนเองต่อไป ผู้ใช้ห้องสมุดจะคุ้นเคยกับสถานที่และบุคลากรของห้องสมุด (Fjallbrant and Malley, 1984 : 49-50 ; Katz, 1987 : 180-181) และผู้ใช้อาจยังสนใจและรู้จักวิธีการใช้ห้องสมุด แต่การให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดด้วยวิธีดังกล่าวก็มีข้อจำกัดคือ การนำเดินชมมักจะรบกวนสมาธิของผู้ที่กำลังใช้ห้องสมุดอยู่ และ

ถ้าหากกลุ่มผู้ชมมีขนาดใหญ่เกินไป ก็อาจทำให้กลุ่มขาดความสนใจ ทำให้โปรแกรมการนำชม มักจะไม่ได้ผล

อย่างไรก็ตามจากงานวิจัยของโลว์ (Lowe, 1981 : 1359 A) ซึ่งได้เปรียบเทียบ การสอนทักษะเบื้องต้นในการใช้ห้องสมุดระหว่างการสอนด้วยการบรรยายประกอบการนำชม การให้การศึกษาแบบอิสระ และกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการสอนอะไรเลย จากผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มที่มีการสอนด้วยการบรรยายประกอบการนำชมมีคะแนนสูงกว่าอีก 2 กลุ่ม และ มีความพึงพอใจในความช่วยเหลือของบุคลากรห้องสมุดสูงกว่ากลุ่มอื่นเช่นกัน

2.2 การบริการโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการศึกษาด้วยตนเอง (Package Instruction)

การให้การศึกษาโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อให้ผู้ใช้ได้ศึกษาด้วยตนเอง โปรแกรมสำเร็จรูป ที่ใช้โสตทัศนวัสดุจัดทำเป็นโปรแกรม เพื่อให้ผู้ใช้ได้ศึกษาด้วยตนเอง หมายถึง การใช้ โสตทัศนวัสดุแทนการสอนของบรรณารักษ์ตลอด ส่วนมากโสตทัศนวัสดุที่ใช้ ได้แก่ ภาพนิ่ง ภาพยนตร์ขนาดสั้น เทปบันทึกคำบรรยาย วิดีทัศน์ หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยมักจัดทำ เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดหรืออาจจัดทำเป็นหัวข้อเรื่องเฉพาะก็ได้ และมี การติดตั้งอุปกรณ์สำหรับใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเหล่านี้ตามจุดสำคัญ ๆ ในห้องสมุด เป็นโปรแกรม ที่สามารถดำเนินการเองได้หลาย ๆ รอบโดยอัตโนมัติ เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดสนใจเรียนรู้โปรแกรมใด ก็ตามติดตามศึกษาได้ เป็นการจูงใจและให้ประโยชน์กับทั้งความบันเทิงที่ผู้ใช้สามารถค้นคว้า ได้ด้วยตนเอง ส่วนข้อจำกัดคือการจัดเตรียมโปรแกรมสำเร็จรูปใช้เวลาและการลงทุนสูง และ เป็นการสื่อสารแบบทางเดียวด้วย เนื่องจากนักศึกษาไม่มีโอกาสซักถามปัญหาที่อาจเกิดขึ้นใน ระหว่างการฟังหรือชมรายการจากโปรแกรมสำเร็จรูปนั้น

2.3 การปฐมนิเทศห้องสมุด (Library Orientation) โดยทั่วไปการปฐมนิเทศเป็น

กิจกรรมการแนะนำให้ผู้รู้จักเบื้องต้น การปฐมนิเทศห้องสมุดมีความมุ่งหมายเพื่อแนะนำห้องสมุด แก่ผู้ใช้ ให้เขารู้ว่าจะไร้อยู่ตรงไหน สามารถใช้บริการต่าง ๆ ได้จากที่ใด บริเวณใดที่เขาสามารถ ทำสิ่งใดได้ เป็นความพยายามเบื้องต้นที่จะจัดการแนะนำ และการแนะนำห้องสมุดในรูปแบบ ของการพูดต่อนักศึกษาใหม่ทุกคนโดยรวม เช่น เวลาประชุมนักศึกษาใหม่ ซึ่งในเวลานั้นมี บุคคลต่าง ๆ มากด่าวด้อนรับ เช่น อธิการบดี ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายกิจการนักศึกษา รวมทั้งบรรณารักษ์จากห้องสมุดจะได้รับเชิญให้ชี้แจงถึงนโยบายบริการและกิจกรรมของห้องสมุด ตลอดจนระเบียบและมารยาทในการใช้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยที่นักศึกษาจะเข้ามาเป็นสมาชิก ใหม่ในโอกาสการปฐมนิเทศห้องสมุด นักศึกษาใหม่ก็จะได้อธิบายเกี่ยวกับบรรณารักษ์ที่ให้บริการ ในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อว่านักศึกษาจะได้คุ้นเคยและกล้าที่จะขอใช้บริการห้องสมุดในโอกาสต่อไป

การบรรยายเรื่องห้องสมุดในวันปฐมนิเทศนักศึกษา ควรบรรยายเฉพาะเรื่องที่สำคัญเพียงสั้น ๆ และควรจัดรายการปฐมนิเทศห้องสมุดอยู่ต้น ๆ รายการ และอาจฉายภาพยนตร์หรือสไลด์เทป ประกอบการปฐมนิเทศด้วยก็ได้ อย่างไรก็ตามการแนะนำการใช้ห้องสมุดในขณะนั้นผู้ฟังจะไม่ใช่ความสนใจต่อการปฐมนิเทศห้องสมุด ผู้บรรยายควบคุมการบรรยายไม่ได้ เวลาในการบรรยายมีน้อย การอธิบายการใช้ห้องสมุดในเรื่องต่าง ๆ จะกระทำได้เพียงผิวเผิน ไม่ได้ผลเท่าไรนัก อนึ่งการปฐมนิเทศนี้ อาจรวมถึงการปฐมนิเทศห้องสมุดให้แก่อาจารย์ใหม่ด้วย (กรรณก นันทพันธ์, 2531)

2.4 การแนะนำการสืบค้นข้อมูลจากรายการสืบค้นข้อมูลแบบออนไลน์ (OPACs)

ก่อนที่เทคโนโลยีการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จะเข้ามามีบทบาทในห้องสมุด ภาระการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดคือการสอนให้รู้จักการสืบค้นข้อมูลจากหนังสือด้วยบัตรรายการ รู้จักสืบค้นข้อมูลจากบทความวารสารด้วยบรรณานุกรม เนื่องจากเครื่องมือในการเข้าถึงสารนิเทศในห้องสมุดเป็นรูปแบบของบัตรรายการและบรรณานุกรม แต่ในปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งได้มีการนำข้อมูลบัตรรายการและบรรณานุกรมจัดเก็บไว้ในรูปของฐานข้อมูล การสืบค้นจากฐานข้อมูลต้องอาศัยคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการสืบค้น ซึ่งมีความสลับซับซ้อนมากกว่ารูปแบบดั้งเดิม ผู้ใช้บริการต้องมีความเข้าใจในภาษาเกี่ยวกับตรรกบูลีน (Boolean Logic) นั่นคือการรู้จักใช้ AND OR NOT มีความเข้าใจในภาษาที่ใช้ในการสืบค้น และข้อจำกัดในการใช้ภาษาในการสืบค้นด้วย เพื่อกลั่นกรองเอกสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ใช้ต้องการออกและให้ได้เอกสารที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด โปรแกรมการสอนการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดมีความจำเป็นเป็นอันดับแรก เมื่อห้องสมุดได้จัดเก็บเครื่องมือช่วยค้นทั้งหลายที่อยู่ในรูปแบบบัตรรายการและบรรณานุกรมลงในฐานข้อมูลที่ต้องอาศัยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการช่วยสืบค้น เช่น ระบบโอแพค (OPACs) ผู้ใช้ห้องสมุดจำเป็นต้องเรียนรู้และคุ้นเคยในการใช้ระบบนี้ที่จะเข้าแทนระบบที่ใช้แต่เดิม การสอนการสืบค้นข้อมูลวิธีที่ดีที่สุดก็คือ การสอนตัวต่อตัว ให้โอกาสผู้เรียนได้ทดลองสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเอง แต่วิธีดังกล่าวต้องใช้เวลานานกว่าจะสอนทุกคนได้ทั่วถึง ฉะนั้นอาจเล็งมาสอนเป็นกลุ่ม แต่ทั้งนี้การสอนแบบเป็นกลุ่มต้องใช้วิธีการสาธิตประกอบการบรรยาย จึงจะได้ผล ข้อคิดในการจัดโปรแกรมการสอนการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์เบื้องต้นจะต้องกำหนดจุดประสงค์ของโปรแกรมสอนให้สัมพันธ์กับประเภทของสารนิเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดนั้น ๆ เพื่อให้ผู้ใช้จะสามารถนำประสบการณ์การฝึกไปใช้ได้จริง ๆ เช่น การกำหนดจุดประสงค์ให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง ได้ทราบข่าวสารสารนิเทศที่ตนต้องการอยู่ส่วนใดของห้องสมุด นอกจากนี้ยังต้องกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถปฏิบัติได้จริง (พวา พันธุ์เมฆา, 2538 : 12-14)

2.5 โปรแกรมส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า (Education Promotion Programme)

ห้องสมุดนอกจากจะจัดโปรแกรมการสอนการใช้ห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้จะได้เข้าถึงสารนิเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ห้องสมุดยังได้จัดโปรแกรมที่เป็นการส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนแก่ผู้ใช้บริการอีกด้วย โปรแกรมหรือบริการที่ห้องสมุดจัดให้จึงถือว่าการให้การศึกษาย่างหนึ่ง โปรแกรมลักษณะนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกือบทุกแห่งได้ดำเนินการ นับเป็นภาระงานการส่งเสริมการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยที่สำคัญ ได้แก่ (นุชรี ตรีโลจน์วงศ์, 2539 : 27-29)

2.5.1 การแนะแนวการอ่าน (Reading Guidance) คือบริการแนะแนวทางเพื่อส่งเสริมการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุดให้ได้ประโยชน์จากการอ่านหนังสือในห้องสมุด ที่ตรงกับสาขาการค้นคว้าวิจัยของตน มีผู้ใช้ห้องสมุดหลายคนต้องการทำวิจัย แต่ไม่ทราบจะใช้หนังสือประเภทใดสำหรับการค้นคว้า การแนะแนวการอ่านถือเป็นงานให้การศึกษโดยบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชา (Subject Specialist) ในการช่วยผู้อ่านให้สามารถตีความหมายในหนังสือที่อ่าน ได้ใช้ประโยชน์จากสาระในหนังสือที่อ่าน หนังสือที่บรรณารักษ์สามารถใช้ในการแนะนำการอ่าน ได้แก่ หนังสือที่ใช้ในหลักสูตรสาขาวิชาต่าง ๆ หนังสืออ่านประกอบบางเรื่อง หนังสือดีแต่ผู้ใช้บริการไม่สนใจ หนังสืออ้างอิงชุดต่าง ๆ หนังสือคณะกรรมการประกวด หนังสือใหม่ เป็นต้น การแนะแนวการอ่านในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา บรรณารักษ์อาจสำรวจจากคณะต่าง ๆ หรือจากผู้ใช้ได้โดยตรง แล้วจัดบริการแนะแนวให้ โดยอาจจัดได้หลายวิชา หรือแยกเป็นหมวดหมู่ก็ได้ โปรแกรมการแนะแนวการอ่านนี้ หากได้รับความร่วมมือจากอาจารย์ผู้สอนวิชาต่าง ๆ เช่น ให้ความร่วมมือเสนอแนะวิชาที่ต้องการให้ทางห้องสมุดแนะแนวให้ โดยอาจจัดได้หลายวิชา หรือแยกเป็นหมวดหมู่ก็ได้ ก็จะได้รับประโยชน์มากจากโปรแกรมที่ช่วยส่งเสริมการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุด

2.5.2 บริการเลือกสรรเอกสารตามความต้องการของผู้ใช้ หรือที่รู้จักใน

ชื่อบริการว่า SDI (Selective Dissemination Information) เป็นการรวบรวม คัดเลือกสื่อสารนิเทศประเภทต่าง ๆ เช่น รายชื่อหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ วัสดุอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ หรือเนื้อหา (Subject) เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อเสริมการศึกษาค้นคว้ากับผู้ใช้ห้องสมุด เฉพาะบุคคล เฉพาะกลุ่มหรืออาจเป็นชั้นเรียนก็ได้ ห้องสมุดมีวัสดุสารนิเทศหลายประเภท ผู้ใช้ห้องสมุดอาจค้นคว้าได้ไม่ทั่วถึง การจัดการรวบรวม คัดเลือกเป็นการช่วยการศึกษาของผู้ใช้บริการอย่างหนึ่ง อาจจัดให้เป็นรายบุคคล หรือเป็นรายกลุ่มวิชา ทั้งนี้ผู้สอนและผู้เรียนต้องประสานกับบรรณารักษ์ให้ทราบถึงขอบเขตเนื้อหาวิชาที่ต้องการ

2.5.3 บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness) ห้องสมุดสามารถจัดเตรียมสารนิเทศใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าวิจัยของผู้ใช้ห้องสมุด โดยอาจจัดทำรายการหนังสือใหม่ (Booklists) พร้อมทั้งบรรณนิทัศน์สังเขป เป็นการแนะนำเนื้อหาและลักษณะของหนังสือแต่ละเล่มอย่างย่อ ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดจะได้ศึกษาเป็นแนวทางในการเลือกใช้หนังสือเพื่อการค้นคว้าวิจัย นอกจากนี้ยังอาจจัดทำสารบัญวารสารที่ออกมาใหม่ ๆ (Current Contents) หรือรายการสารนิเทศประเภทอื่น ๆ ที่เข้ามาในห้องสมุดใหม่ ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้สารนิเทศที่ตนต้องการได้ทันเหตุการณ์ โดยอาจจัดทำเป็นรายสัปดาห์ รายปักษ์ หรือรายเดือนก็ได้ ทั้งนี้การรวบรวมจัดทำรายการสารนิเทศ อาจจัดเพื่อสนองความต้องการของสาขาวิชาเฉพาะให้กับคณาจารย์ในภาควิชาต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการสอนและการเสนอแนะให้กับนักศึกษาที่จะได้ใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมต่อไป ห้องสมุดอาจจัดทำกฤตภาคข่าว (News Clipping) เป็นศูนย์ข้อมูลโดยตัดข่าวจากวารสาร หนังสือพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าของวิทยาการใหม่ ๆ โดยจะเวียนให้คณาจารย์ที่ดำเนินการสอน การวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาความก้าวหน้า การดำเนินการบริการข่าวสารทันสมัยแก่ผู้ใช้ห้องสมุด อาจจัดเป็นนิทรรศการในมุมใดมุมหนึ่งของห้องสมุด เช่น มุมแสดงหนังสือใหม่ ๆ ที่เตรียมออกบริการ มุมแสดงวารสารฉบับล่าสุดที่ห้องสมุดได้รับ เป็นต้น บริการข่าวสารทันสมัยนี้นับว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ ดังนั้นบรรณารักษ์จะต้องคำนึงถึงเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

2.5.4 สารนิเทศสำเร็จรูปเฉพาะเรื่อง (Repackaging) การจัดทำสารนิเทศสำเร็จรูปเฉพาะเรื่อง โดยอาจจัดพิมพ์เป็นเอกสารชุด เป็นเล่ม หรือบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นสารนิเทศสำเร็จรูปตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการค้นคว้าได้ตรงกับเรื่องที่กำลังต้องการทันที

2.6 การสอนการใช้บริการระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Use Instruction) จัดแนะนำผู้ใช้ห้องสมุดให้รู้จักแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมแหล่งอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบถึงกิจกรรมและบริการของห้องสมุดที่มีอยู่ในห้องสมุดต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถใช้บริการได้ การรู้จักใช้ห้องสมุดแหล่งอื่น ๆ นอกจากห้องสมุดในสถาบันของตนเป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรสารนิเทศได้อย่างกว้างขวาง บรรณารักษ์หรืออาจารย์ที่สอนการใช้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยทั้งหลาย อาจมีโครงการร่วมมือกันในการสอนการใช้ห้องสมุดระหว่างห้องสมุดสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่สอนการใช้ห้องสมุดในมหาวิทยาลัย จะได้โอกาสจากการติดต่อกับบรรณารักษ์อื่นที่มีความคิดในเรื่องการใช้ประโยชน์

ระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการ ด้วยการจัดประชุมสัมมนาร่วมศึกษาเนื้อหาการสอนการใช้บริการระหว่างห้องสมุดในโครงการความร่วมมือ นอกจากนี้ยังอาจจัดทำจดหมายข่าว หรือวารสารที่ให้ความรู้ในการใช้ห้องสมุดของสถาบันต่างๆ รายการนำชมบริการระหว่างห้องสมุด หรือจัดทำในลักษณะศูนย์รวบรวม เผยแพร่ แลกเปลี่ยนข่าวสารและอุปกรณ์การสอนวิชาการใช้ห้องสมุดระหว่างมหาวิทยาลัย โครงการความร่วมมือในการให้การศึกษาการใช้ห้องสมุดระหว่างมหาวิทยาลัยนี้ อาจจัดทำสื่อเสริมการให้การศึกษา โดยอาจจัดทำนิทรรศการเกี่ยวกับการสอนการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หรือจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดระหว่างมหาวิทยาลัย เอกสารแนะนำและความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่จัดพิมพ์ ควรได้ผลิตและแจกจ่ายไปสู่ห้องสมุดอื่น ๆ ความร่วมมือในลักษณะนี้เป็นความร่วมมือที่มีคุณค่ายิ่ง เนื่องจากเป็นเรื่องจริงที่ว่าแต่ละห้องสมุดมักจะรู้แต่เรื่องห้องสมุดของตนเอง จะรู้เรื่องบริการการใช้ห้องสมุดอื่นน้อยมาก ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับความเป็นยุคแห่งการสืบค้นข้อมูลอย่างไร้ขอบเขตเช่นที่เป็นดังในประเทศที่พัฒนาแล้ว (นุชรี ตรีโรจน์วงศ์, 2539 : 29-30)

2.7 การฝึกอบรม (Training) ในการวางแผนการฝึกอบรม จะต้องคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายว่าใครจะได้รับประโยชน์จากการอบรม จากนั้นจึงกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ระบุความต้องการในเรื่องต่าง ๆ ของผู้เข้าอบรมในแต่ละกลุ่ม และกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการสอนแต่ละส่วน เพื่อสนองความต้องการเหล่านี้ ตัวอย่างเช่น นักศึกษาปริญญาโทต้องการสารสนเทศสำหรับการเขียนวิทยานิพนธ์ จึงจำเป็นต้องทราบแหล่งสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เช่น บริการสารระสังเขปและดรรชนี เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องสามารถใช้สิ่งเหล่านี้ได้ กิจกรรมการฝึกอบรม/สาธิตควรเป็นกิจกรรมที่กระทำอย่างต่อเนื่อง ตามการเปลี่ยนแปลงวิทยาการใหม่ ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในห้องสมุด เนื่องจากมีสารสนเทศอันมหาศาลจากทั่วโลก ประกอบกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสื่อสารเข้ามามีบทบาทในเรื่องการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศในห้องสมุดยุคปัจจุบัน

การอบรมการใช้ห้องสมุดให้สัมพันธ์กับรายวิชาที่นักศึกษากำลังศึกษาอยู่ เป็นเรื่องหนึ่ง ที่ควรคำนึงถึงการบูรณาการ เนื่องจากการอบรมการใช้ห้องสมุดจำเป็นต้องบูรณาการกับหลักสูตรของรายวิชาใดวิชาหนึ่ง คณาจารย์และบรรณารักษ์จึงต้องวางแผนการอบรมนั้นร่วมกัน เพื่อให้การอบรมการใช้ห้องสมุดเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของรายวิชานั้น การจัดการอบรมหากกระทำโดยบรรณารักษ์เฉพาะวิชา (Subject Librarian) ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการ-สารสนเทศในสาขานั้น ๆ จะช่วยให้การอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (นุชรี ตรีโรจน์วงศ์, 2539 : 24-25)

3. การศึกษาดตามอัธยาศัย (Informal Education)

การศึกษาดตามอัธยาศัย เป็นการให้ความรู้การใช้ห้องสมุดที่ผู้ใช้สามารถศึกษาและเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากสื่อรูปแบบต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อเสริมความรู้แก่ผู้ใช้ทุกประเภท ดังนี้

3.1 คู่มือการใช้ห้องสมุด (Library User Manuals) ถือเป็นเอกสารที่ใช้ในการศึกษาการใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง หรือใช้ประกอบกับโปรแกรมการศึกษาการใช้ห้องสมุดด้วยวิธีอื่น ๆ เช่น การนำชมห้องสมุด การปฐมนิเทศห้องสมุด เป็นต้น การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาการใช้ห้องสมุด ถือเป็นโปรแกรมที่นิยมทำกันแพร่หลายในการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ คู่มือการใช้ห้องสมุดสามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

3.1.1 คู่มือการใช้ห้องสมุดทั่วไป เป็นเอกสารคู่มือที่จัดทำขึ้นเป็นเอกสารแนะนำการใช้บริการทั่วไป จะให้ความรู้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดในเรื่อง ประวัติของห้องสมุด การแบ่งหน่วยงานในห้องสมุด ระเบียบการใช้บริการ ระบบการจัดเก็บและค้นคืนของวัสดุสารนิเทศ ประเภทต่าง ๆ ในห้องสมุด เวลาเปิดปิดการให้บริการ ข้อปฏิบัติในการใช้ห้องสมุด เป็นต้น

3.1.2 คู่มือการใช้ห้องสมุดเฉพาะเรื่อง เช่น คู่มือการใช้บริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นคู่มือแนะนำการใช้บริการโสตทัศนวัสดุ ที่จัดทำแยกจากคู่มือการใช้ห้องสมุดประเภททั่ว ๆ ไป ของสำนักหอสมุดกลาง เป็นต้น นอกจากนั้นยังอาจจัดทำคู่มือแนะนำโปรแกรมการสืบค้นสารนิเทศเฉพาะประเภทได้อีก เช่น คู่มือแนะนำการใช้บริการ INTERNET และคู่มือการบริการข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ INTERNET ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นต้น

3.2 วารสารและข่าวสารห้องสมุด (Journals & Newsletters) นับเป็นสื่อการศึกษาเพื่อเสริมสร้างการใช้ห้องสมุด ที่ห้องสมุดได้จัดทำเพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ศึกษาเรียนรู้การใช้ประโยชน์จากห้องสมุดด้วยตนเอง อาจกล่าวได้ว่าเกือบทุกห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารนิเทศในมหาวิทยาลัยได้จัดทำวารสารและข่าวสารห้องสมุด เช่น วารสารวิทยบริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข่าวสารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ข่าวบริการวิชาการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วารสารและข่าวสารห้องสมุดนับเป็นสื่อให้การศึกษาอย่างหนึ่งแก่ผู้ใช้ห้องสมุด โดยเสนอเรื่องราวที่เป็นสาระน่ารู้ ข่าวคราวความเคลื่อนไหวในห้องสมุด บริการใหม่ ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้บริการ ระเบียบวิธีใช้บริการ นอกจากนั้นยังมีบรรณนิทัศน์ สารระสังเขป เพื่อเป็นการแนะนำวัสดุสารนิเทศใหม่ ๆ ที่จัดเข้ามาให้บริการในห้องสมุด การเสนอบทความแนะนำการสืบค้นสารนิเทศจากโปรแกรมสำเร็จรูปที่จัดหา

เข้ามาใหม่ ๆ เช่น เทคนิคการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป CD-ROM และนำบริการของระบบเครือข่าย INTERNET เป็นต้น ข่าวสารในวารสารและข่าวสารห้องสมุดบางรายการตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และให้คำตอบที่ผู้ใช้กำลังต้องการ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าวารสารและข่าวสารห้องสมุด เป็นโปรแกรมการเรียนรู้ที่ดีในการฝึกทักษะด้านต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ห้องสมุดอีกด้วย

3.3 วิทยุ-โทรทัศน์ (Radio-Television Programme) โปรแกรมการสอนการใช้ห้องสมุดในบางมหาวิทยาลัยสอนผ่านสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ให้กับนักศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาที่อยู่ในระบบการศึกษาทางไกลในมหาวิทยาลัยเปิด เช่น มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้พัฒนาเทคโนโลยีการเรียนการสอนทางไกล โดยใช้เทคโนโลยีการถ่ายทอดสัญญาณโทรทัศน์โดยตรงสู่ห้องเรียนต่าง ๆ ในระบบผ่านดาวเทียมไทยคมย่านความถี่ KU - Band ซึ่งปัจจุบันออกอากาศผ่านทางไทยสกายเคเบิลทีวี ช่อง 10 และประยุกต์ใช้ระบบประชุมทางไกล (Teleconference) เพื่อถ่ายทอดภาพและเสียงการบรรยายไปยังมหาวิทยาลัยสาขาวิทยบริการในส่วนภูมิภาค ผ่านสัญญาณดาวเทียมไปสู่ห้องเรียน ให้อาจารย์ผู้สอนสามารถสื่อสารโต้ตอบกับนักศึกษาจากทุกสาขาวิทยบริการในลักษณะการสื่อสารแบบโต้ตอบได้อีกด้วย (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540 : 262)

3.4 ป้าย (Library Signs) ป้ายในห้องสมุดถือเป็นสื่อให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดอย่างหนึ่ง ป้ายเหล่านี้อาจจัดทำเป็นป้ายประกาศ สัญลักษณ์ ป้ายฉลาก หรือแผ่นผังห้องสมุดปกติจะมีแผ่นผังห้องสมุดแสดงให้ผู้ใช้บริการทราบตำแหน่งวัสดุ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ แผ่นผังดังกล่าวจะปิดไว้ให้เห็นเด่นชัด ถ้าเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ มีหลายชั้น จำเป็นต้องมีแผ่นผังบอกประเภทของวัสดุที่จัดให้บริการในแต่ละชั้น ถึงแม้ว่าการจัดเก็บและค้นคืนข้อสนเทศต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งหลาย จะมีบรรณารักษ์เป็นบุคคลสำคัญในการให้การศึกษา การใช้ การค้นคืนสารสนเทศจากสื่อเหล่านี้ให้เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพก็ตาม แต่ในบางครั้งสำหรับผู้ใช้ห้องสมุดแล้ว การค้นคืนสารสนเทศที่มีอยู่อย่างมากมาย อาจก่อให้เกิดข้อขัดข้องในการเรียกใช้ เช่น ไม่พบสารสนเทศที่ตนต้องการ ความสับสนในระบบการจัดเก็บและสืบค้น ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งจึงจัดทำป้ายภายในห้องสมุด เพื่อเป็นสื่อช่วยเหลือการใช้ห้องสมุดแบบเรียบง่ายที่ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองในเบื้องต้น ผู้ใช้ห้องสมุดจะต้องการความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ในกรณีที่เป็นปัญหาาก ๆ เท่านั้น ดังงานวิจัยของปราณี นุญทวี (2531) ซึ่งได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อป้ายในห้องสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากและระดับปานกลางต่อลักษณะป้ายต่าง ๆ ของห้องสมุด เนื่องจากป้ายช่วยขจัดอุปสรรคในการหาแหล่งข้อมูลหรือวิธีการใช้ห้องสมุด

ของผู้ใช้ได้เป็นอย่างมาก แสดงให้เห็นว่าป้ายในห้องสมุดนับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการเรียนรู้วิธีการใช้ห้องสมุดมากอย่างหนึ่ง

3.5 นิทรรศการ (Exhibition) การจัดนิทรรศการห้องสมุด เป็นการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดทางหนึ่ง โดยเสนอเรื่องราวและเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด เพื่อผู้ใช้จะได้ใช้ประโยชน์จากการค้นคว้าในห้องสมุดได้เต็มที่ ทั้งนี้โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เรียนรู้วัสดุห้องสมุดและวิธีใช้วัสดุห้องสมุดให้เกิดประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า เพิ่มพูนความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ และขยายขอบเขตความรู้ของคนไม่ว่าจะเป็นวิทยาศาสตร์ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ฯลฯ การจัดนิทรรศการห้องสมุดที่เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุด ป้ายนิทรรศการที่จัดเรื่องราวให้ความรู้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด ถือเป็นสื่อให้การศึกษาด้วยตนเองได้อีกชนิดหนึ่ง นอกจากนี้สื่อนิทรรศการสามารถช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ศึกษาและทำความเข้าใจกับหน่วยงานให้บริการ แผนผังการแบ่งหน่วยงานในห้องสมุด บริการที่จัดให้วิธีการขอใช้บริการแต่ละประเภท เป็นต้น

3.6 กระดานข่าว (Bulletin Board System - BBS) การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุดซึ่งสามารถแจ้งข่าวได้ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรมความรู้ในเรื่องวิธีการค้นข้อมูล แนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด ประกาศต่าง ๆ ของห้องสมุดที่ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถค้นหา เรียนรู้ด้วยตนเองจากกระดานข่าว

การให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด ไม่ว่าจะโดยผ่านคู่มือ หรือผ่านการสาธิตภายในระยะเวลาอันสั้น อาจยังไม่ได้รับผลที่จะทำให้ผู้ใช้มีทักษะในการใช้ด้วยตนเองได้ทันที ห้องสมุดจะต้องมีบรรณารักษ์พร้อมตลอดเวลาในการบริการให้การศึกษา อันที่จริงการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดเป็นงานขั้นพื้นฐานประจำวัน ในความรับผิดชอบของฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยตรง บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ฝ่ายนี้จะจัดทำตลอดเวลาเมื่อมีโอกาส และบรรณารักษ์เองก็ควรมีความเข้าใจด้วยว่า ผู้ใช้บริการบางคน บางกลุ่มอาจมีปัญหาด้านทักษะด้านการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือสมัยใหม่ ฉะนั้น บรรณารักษ์ควรวางตัวเป็นกันเอง เพื่อนักศึกษาจะได้กล้าเข้าไปซักถามและประจำเคาน์เตอร์หรือโต๊ะบริการอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้บริการนี้

อนาคตของโปรแกรมการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

ฟาร์เบอร์ (Farber, 1988 : 53) กล่าวว่า อนาคตของรูปแบบการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดจำเป็นจะต้องนำเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์มาช่วย ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของรัคค์ (Rudd, 1988 : 320) “อนาคตของการสอนทักษะการใช้ห้องสมุด...จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดเมื่อแสดงผลบนจอคอมพิวเตอร์” ดังนั้น ห้องสมุดทั้งหลายจะต้องจัดหาเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์มาให้บริการ เพื่อช่วยผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงสารนิเทศได้โดยง่าย เนื่องจากในอนาคตความต้องการของผู้ใช้จะเป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดอนาคตของห้องสมุด หากห้องสมุดใดไม่มีเครื่องช่วยค้นในการใช้และเข้าถึงสารนิเทศ ผู้ใช้ก็จะหลีกเลี่ยงการเข้าใช้ห้องสมุดนั้น ๆ ฉะนั้นบรรณารักษ์จะต้องทำหน้าที่จัดหาเครื่องมือทุกชนิดที่ง่ายในการใช้และเข้าถึงสารนิเทศมาบริการผู้ใช้ (Lewis, 1988 : 291-293)

จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีนี้เอง ทำให้บทบาทของบรรณารักษ์/นักสารนิเทศเปลี่ยนแปลงไปจากผู้ที่ทำหน้าที่จัดหา คัดเลือก และให้บริการสารนิเทศในรูปของสิ่งพิมพ์มาเป็นผู้สร้างและพัฒนาฐานข้อมูล โดยทำหน้าที่ทั้งจัดการ จัดเก็บ และค้นคืนสารนิเทศ เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้รับสารนิเทศได้ตรงตามต้องการ เน้นความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงสารนิเทศและเหมาะสมแก่ผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีความหลากหลายอีกด้วย (Allen, 1989 : 132-138) ฉะนั้นการพัฒนาการให้บริการจะต้องพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และผลจากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้หลาย ๆ สถาบันมีการปรับเปลี่ยนหลักสูตรการเรียนการสอน ด้วยเหตุนี้จึงเป็นผลให้ความต้องการของผู้ใช้ในเรื่องการสอนหรือการแนะนำการใช้ห้องสมุดเพิ่มมากยิ่งขึ้น (Tiefel, 1995 : 69-70)

จากงานวิจัยของไทเฟล (Tiefel, 1995) ได้ศึกษาอนาคตของโปรแกรมการสอนการใช้ห้องสมุด โดยสำรวจห้องสมุดจำนวน 13 แห่ง เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้เกี่ยวกับโปรแกรมที่ใช้สอนหรือแนะนำผู้ใช้ห้องสมุด และมีข้อสรุปว่า ห้องสมุดทุกแห่งจะให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ เน้นการช่วยเหลือผู้ใช้ในการคัดเลือกและใช้สารนิเทศ ผู้ใช้ต้องการความช่วยเหลือและต้องการคำแนะนำในการใช้ เนื่องจากไม่ทราบถึงวิธีการค้นหาสารนิเทศตามความต้องการ ห้องสมุดทุกแห่งจะเพิ่มความเร็วในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในการเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาสารนิเทศ บรรณารักษ์ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการวางแผนในการสร้างฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเอง และนำเทคโนโลยีมาให้บริการผู้ใช้ นอกจากนี้ยังพบว่า ห้องสมุดต่าง ๆ ได้นำฐานข้อมูลซีดีรอมมาให้บริการ และผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากบริการนี้เป็นอย่างมาก

ตัวอย่างโปรแกรมการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในต่างประเทศ อาทิเช่น มหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) บรรณารักษ์ห้องสมุดมีหน้าที่สอนวิชาซึ่งเกี่ยวข้องกับหลักสูตรพื้นฐานหลายสาขาวิชาด้วยกัน บรรณารักษ์จึงใช้วิธีการนำเทคโนโลยีมาช่วยสอน โดยการพัฒนาโปรแกรมช่วยสอน (CAI) แทนการสอนแบบบรรยาย ทำให้บรรณารักษ์มีเวลาเพิ่มมากขึ้นในการปรับเปลี่ยนหลักสูตรและเนื้อหาวิชาให้อยู่ในระดับก้าวหน้าขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้ยังศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ ขณะการสอนหรือแนะนำเกี่ยวกับการใช้สารนิเทศในห้องสมุด เนื่องจากช่วงเวลานั้นนักศึกษาไม่ได้ทำวิจัยหรือรายงานที่ได้รับมอบหมาย จึงขาดความสนใจ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนียจึงตัดสินใจสร้างโปรแกรมช่วยสอนเกี่ยวกับการใช้สารนิเทศในห้องสมุด เพื่อให้ นักศึกษาสามารถใช้ศึกษาได้ในเวลาที่ต้องการ และยังได้พัฒนาฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเอง เช่น Ask Fred ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่ให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับห้องสมุด เป็นฐานข้อมูลที่ง่ายในการใช้ และช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้งานข้อมูลอื่น ๆ ได้สะดวกขึ้น (Tiefel, 1995) นอกจากนี้ยังมีตัวอย่าง การพัฒนาฐานข้อมูลเช่นนี้ในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ อีก เช่น มหาวิทยาลัยฮุสตัน (Houston) ได้พัฒนาระบบ Intelligent Reference Information System (IRIS) ซึ่งเป็นระบบที่รวมทั้ง Reference Expert และเครือข่ายซีดี-รอม ส่วนห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเองได้พัฒนาระบบผู้เชี่ยวชาญและขยายเครือข่ายซีดีรอม เพื่อบริการผู้ใช้ เช่นเดียวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยซานดิเอโก (San Diego) พัฒนาฐานข้อมูลเฉพาะวิชาใช้ชื่อว่า Reference Advisory Systems (RAS) เพื่อบริการผู้ใช้เฉพาะวิชา ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย รัฐซานดิเอโก ได้พัฒนาฐานข้อมูล RoboRef และ Remote Access Interface Design (RAID) เป็นฐานข้อมูลที่ให้ข้อมูลเพื่อฐานเกี่ยวกับการใช้สารนิเทศในห้องสมุด และแนะนำการใช้เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ โดยสามารถเข้าถึงได้ทั้งระยะใกล้และระยะไกล สำหรับมหาวิทยาลัยซินซินนาติ (Cincinnati) ได้สร้างฐานข้อมูล MIQ เป็นเครื่องมือช่วยค้นหาฐานข้อมูล MEDLINE ซึ่งช่วยให้ง่ายในการค้น สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

โดยสรุป บรรณารักษ์จะต้องเป็นผู้พัฒนาโปรแกรมการให้การศึกษาผู้ใช้ให้ถึงมือผู้ใช้ ในเวลาที่ผู้ใช้ต้องการ ในระดับทักษะที่แตกต่างกันและจะต้องให้ความมั่นใจว่า ผู้ใช้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้และมีทักษะการคิดอย่างพินิจพิเคราะห์ สำหรับโปรแกรมการให้การศึกษาที่ดีควรมีรูปแบบดังนี้ (Tiefel, 1995 : 68-69)

1. ช่วยให้ผู้ใช้ค้นสารนิเทศได้อย่างสมบูรณ์ รวดเร็ว
2. ระบบจะต้องมีประสิทธิภาพ ง่ายในการใช้
3. โปรแกรมจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

4. การแนะนำวิธีการใช้โปรแกรม ควรอยู่ในรูปแบบเนื้อหากระชับ ถึงตัวผู้ใช้ในระดับทักษะของผู้ใช้ที่แตกต่างกัน

5. เน้นการสอนกลวิธีการค้น ไม่ใช่สอนการใช้เครื่องมือ

6. ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงเอกสารที่เป็นทั้งสิ่งพิมพ์และสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ การจัดทำโปรแกรมการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดในอนาคตจะต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่ง คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่แสดงตน นั่นคือผู้ใช้ที่ไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการที่ห้องสมุด อยู่ที่ไหนก็สามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดและข้อมูลทั่วโลกได้ เพื่อโปรแกรมจะได้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ลักษณะดังกล่าวนี้ได้ (Mc Candless, 1984) นอกจากนี้โปรแกรมจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารห้องสมุด และการมีส่วนร่วมจากคณะวิชาต่าง ๆ เพื่อให้โปรแกรมการให้การศึกษาบรรลุเป้าหมาย การสนับสนุนการศึกษาตามหลักสูตรโดยแท้จริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้แบ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยตามลำดับ คือ การใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย การสำรวจการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคล้ายคลึงกันคือ เพื่อหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพการใช้ ปัญหา ความต้องการ ความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ห้องสมุดที่เกี่ยวกับสภาพทั่วไปของห้องสมุด อาคารสถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ ทรัพยากรห้องสมุด ระบบจัดเก็บและคู่มือช่วยค้น บริการต่าง ๆ บุคลากรและระเบียบข้อบังคับ โดยสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ห้องสมุดมีความสำคัญต่อการเรียนการสอนมาก และมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการค้นคว้าประกอบการเรียน และทำการบ้านหรือ

ทำรายงานมากที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกันในด้านความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดวันละ 1-3 ชั่วโมง (Emdad and Rogers, 1978) และพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3 ครั้ง (Peischl, 1979) ในด้านการใช้สิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ พบว่าผู้ใช้ใช้หนังสือทั่วไปมากที่สุด (Emdad and Rogers, 1978) และผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย สรุปผลได้ดังนี้คือ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการทำรายงานตามที่อาจารย์มอบหมาย ทำการบ้านและทบทวนบทเรียน (ประภารัตน์ นววิภาพันธ์, 2540 ; ลำพิ่ง พ่วงบางโพ, 2536 ; จุฑาทิพย์ โอสถานนท์, 2532 ; สุพัตรา สิ้นชัยสุข, 2532 ; ชนิดดา โกวิทวาทิ, 2530 ; นภลัย วิทรัพย์โพธิ์, 2530) นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกันในเรื่องความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด ซึ่งพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง สำหรับเวลาที่เข้าใช้คือ ช่วงว่างระหว่างเวลาเรียน (ประภารัตน์ นววิภาพันธ์, 2540 ; อุไรวรรณ พะมณี, 2534 ; จุฑาทิพย์ โอสถานนท์, 2532 ; วรรณิกา รพีพัฒนา, 2532 ; สุพัตรา สิ้นชัยสุข, 2532 ; ชนิดดา โกวิทวาทิ, 2530) ส่วนการรู้จักวิธีใช้ห้องสมุดพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง (ประภารัตน์ นววิภาพันธ์, 2540 ; อุไรวรรณ พะมณี, 2534 ; วรรณิกา รพีพัฒนา, 2532) แต่ก็ยังมีผลการวิจัยที่พบว่าผู้ใช้รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดจากการเรียนในชั้นมัธยม (จุฑาทิพย์ โอสถานนท์, 2532 ; สุพัตรา สิ้นชัยสุข, 2532) ส่วนการค้นหาเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด ผลการวิจัยต่างพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บัตรรายการเป็นเครื่องมือช่วยค้น นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกันในเรื่องบริการของห้องสมุด ซึ่งพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด แต่ก็ยังมีผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้ใช้บริการถ่ายเอกสารมากที่สุดอีกด้วย (ชนิดดา โกวิทวาทิ, 2530)

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศและต่างประเทศข้างต้น พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด ความถี่ในการเข้าใช้ และวิธีการใช้มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้ห้องสมุด ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำมาเป็นแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “การรับบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี”

2. การสำรวจการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการสำรวจกิจกรรมหรือโครงการที่ห้องสมุดจัดขึ้น ตลอดจนวิธีการให้การศึกษาและวิธีการประเมินผลที่ห้องสมุดใช้ สรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยได้ดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศจากการศึกษาพบว่า การสอนการใช้ห้องสมุด ใช้วิธีการสอนแทรกในชั้นเรียนวิชาเรียงความภาษาอังกฤษ (Ahmad, 1984) ส่วนวิธีการให้การศึกษาที่ห้องสมุดนิยมใช้มากที่สุดคือ การปฐมนิเทศโดยใช้วิธีการนำชมห้องสมุด (Fjallbrant, 1982 ; Dargherty and Pausch , 1983 ; Ahmad , 1984) และยังพบว่าห้องสมุดส่วนน้อยเท่านั้นที่ประเมินผลโครงการที่จัดขึ้น (Dargherty and Pausch , 1983 ; Ahmad , 1984)

สำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดในประเทศไทยพบว่า การเรียนการสอนการใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดเป็นวิชาบังคับหรือวิชาเลือกสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี (สุพัตรา ไชยศิริ, 2520 ; อุไร สรรพเศรษฐ, 2538) และสอนเป็นส่วนหนึ่งของวิชาวิจัยแก่นิสิตนักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (สุพัตรา ไชยศิริ, 2520) สำหรับห้องสมุดวิธีการให้การศึกษาที่นิยมใช้คือ การปฐมนิเทศด้วยการนำชมห้องสมุด และประเมินผลด้วยการสังเกตความสนใจของผู้ใช้ห้องสมุด (อมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์, 2531 ; อุไร สรรพเศรษฐ, 2538) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการให้การศึกษาตามอรรถาธิบายอีก 2 ลักษณะคือ การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดเพื่อแจกผู้ใช้ในโอกาสที่มีการแนะนำการใช้ห้องสมุด นิยมจัดทำ 3 รูปแบบคือ แผ่นพับ (ร้อยละ 50) จุลสาร (ร้อยละ 40.91) และแผ่นปลิว (ร้อยละ 9.09) (อำพร ธารารัตนสกุล, 2529) และการจัดทำป้ายในห้องสมุด ซึ่งพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อป้ายของห้องสมุดในระดับมาก เนื่องจากป้ายช่วยขจัดอุปสรรคในการหาแหล่งข้อมูลหรือวิธีใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ได้เป็นอย่างมาก (ปราณี บุญทวี, 2530)

3. การใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ เป็นงานวิจัยบริการบางประเภทในหอสมุด ฉะนั้นผู้วิจัยขอเสนอเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังนี้

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าทั้งการอ่านและการใช้ห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยมาก (ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์, 2520 ; สมทรง แจ่มเดชา, 2528) นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้หอสมุดเกือบทุกวัน (สมทรง แจ่มเดชา, 2528) แต่ก็ยังมีผลการวิจัยที่พบว่านักศึกษานักศึกษาใช้หอสมุดสัปดาห์ละ 1-3 ครั้งมากที่สุด (อัญชติ กล้าเพชร, 2533) และนักศึกษาเข้าใช้หอสมุดน้อยมาก (ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์, 2520) สำหรับบริการที่นักศึกษานักศึกษาใช้เป็นประจำคือ บริการยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ (ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์, 2520 ; สมทรง แจ่มเดชา, 2528) นักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อการค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตรมากที่สุด (สมทรง แจ่มเดชา, 2528 ; อัญชติ กล้าเพชร, 2533) ส่วนวิธีการค้นหาทรัพยากรสารนิเทศนักศึกษานักศึกษาใช้วิธีการค้นหาจากฐานข้อมูลสารนิเทศจากคอมพิวเตอร์มากที่สุด (อัญชติ กล้าเพชร, 2539) ในเรื่องการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าพบว่านักศึกษานักศึกษามีปริมาณในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อย แต่มีความพึงพอใจในบริการนี้ในระดับปานกลางและมีความต้องการบริการนี้ในระดับมาก ปัญหาที่พบบนนักศึกษาระบุว่าบรรณารักษ์ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย เวลาที่ให้บริการมีน้อย (อัญชติ กล้าเพชร, 2533) และทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุดมีน้อยและไม่ทันสมัย (ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์, 2520 ; สมทรง แจ่มเดชา, 2528)

จากการศึกษางานวิจัยการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการดังกล่าวข้างต้นพบว่า งานวิจัยทั้งหมดเป็นงานวิจัยขั้นสำรวจ โดยเน้นศึกษาการใช้ห้องสมุดและบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ว่าสอดคล้องกับความต้องการหรือไม่ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ ดังนั้น ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะเรื่องบริการให้การศึกษาและศึกษาผู้ใช้เฉพาะกลุ่มที่มีผลกระทบจากการปรับเปลี่ยนหลักสูตรว่า บริการที่จัดขึ้นเพื่อให้นักศึกษาผู้ใช้มีเพียงพอหรือไม่ ผู้ใช้มีความพึงพอใจและมีความต้องการมากน้อยเพียงใด เพื่อให้การบริการที่จัดขึ้นมีประโยชน์แก่ผู้ใช้มากที่สุด

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ ความถี่ในการเข้าใช้และวิธีการเข้าใช้ห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้ห้องสมุด และระดับความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ผู้ใช้มีระดับความต้องการบริการต่าง ๆ ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อบริการให้การศึกษาของผู้ใช้ห้องสมุดนั้น ผู้ใช้ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรม

การให้การศึกษา และพึงพอใจวิธีการให้การศึกษาที่มีสื่อประกอบมากกว่าการให้การศึกษาแบบ
บรรยาย ซึ่งผลการวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยสามารถนำมาเป็นข้อคิดและใช้เป็นแนวทาง
ในการปรับปรุงงานวิจัยในครั้งนี้ได้