

สภาพและปัญหาหนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่
ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
Problems and Conditions of Book Backlog in Library Resources and
Educational Media Center, University of Phayao

เปรมยุพล ปุริมไพบุลย์

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา e-mail: premyuphol.bh@up.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ สาเหตุ การจัดการ และหาแนวทางการแก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับหนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา กลุ่มประชากรเป็นบรรณารักษ์งานพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามีบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่วิเคราะห์หมวดหมู่ จำนวน 8 คน มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสนับสนุน จำนวน 1 คน สามารถวิเคราะห์หมวดหมู่ หนังสือภาษาไทย เฉลี่ย ประมาณวันละ 15 ชื่อเรื่อง หนังสือภาษาอังกฤษ เฉลี่ยประมาณวันละ 50 ชื่อเรื่อง มีหนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่ ประมาณ 2,120 เล่ม ค้างมาเป็นเวลานาน 4 ปี

2. สาเหตุของหนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่ ด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ไม่มีนโยบายการคัดเลือกหนังสือที่ได้รับบริจาค ด้านการวิเคราะห์หมวดหมู่ ขาดการวางแผนที่เป็นรูปธรรม ในการแก้ไขปัญหาหนังสือค้างรวมกัน ด้านเครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงาน คือ เครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ด้านบุคลากร คือ การเปลี่ยนแปลงหน้าที่บุคลากรในงานทำให้ต้องใช้เวลาเรียนรู้ งาน

3. การจัดการหนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่ ในด้านจัดเก็บหนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่ ที่ชั้นพัก ใต้โต๊ะ ในกล่องบรรจุ หรือแม้กระทั่งตามตู้ต่าง ๆ หนังสือที่จัดซื้อจะเรียงตามร้านค้าที่ซื้อ ส่วนหนังสือบริจาคจะกองทับไว้ตามที่ต่าง ๆ ไม่มีเครื่องมือใด ๆ ในการช่วยค้น และสามารถยืม-คืนได้ เหมือนหนังสือทั่วไป

4. แนวทางและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับหนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่ ด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ต้องกำหนดระเบียบและแนวทางในการขอรับหนังสือบริจาคที่ชัดเจน ด้านการวิเคราะห์หมวดหมู่ คือ เปลี่ยนรูปแบบหรือลดระดับการลงรายการหนังสือให้ง่าย โดยเฉพาะหนังสือที่เป็นปัญหาในการลงรายการ ด้านเครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงาน คือ จัดหาเครื่องมือ

และคู่มือปฏิบัติงานให้มีความสมบูรณ์ เพียงพอต่อจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร คือ ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้เพิ่มในด้านภาษาและสาขาวิชาที่รับผิดชอบ

คำสำคัญ:

การวิเคราะห์หมวดหมู่, หนังสือค้าง, การจัดการหนังสือค้าง

บทนำ

หนังสือจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งต้องจัดให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหนังสือเหล่านี้ต้องผ่านกระบวนการคัดเลือก จัดซื้อ/จัดหา วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ ตลอดจนจัดทำเครื่องมือช่วยค้นก่อนนำออกให้บริการแก่ผู้ใช้ ในส่วนของการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการเป็นงานที่ต้องใช้เวลาทำงานค่อนข้างนาน เนื่องจากต้องวิเคราะห์หนังสือทั้งทางด้านกายภาพ และเนื้อหาไปพร้อม ๆ กัน อีกทั้งห้องสมุดยังจัดหาหนังสือเข้ามาเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ ทำให้มีจำนวนหนังสือที่เพิ่มมากขึ้น แม้ว่าห้องสมุดจะทำการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการให้กับหนังสืออย่างสม่ำเสมอ แต่ก็ยังไม่สามารถวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการหนังสือได้อย่างทันทั่วถึง ก่อให้เกิดปัญหาที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบ คือ การมีหนังสือค้าง (Backlogs) (Share, 1986, p. 160 อ้างอิงใน เกษศิริพันธ์, คู่มือการตระกุล, 2550, หน้า 1)

ปัญหาที่ห้องสมุดต้องเผชิญเมื่อมีหนังสือค้าง คือ ผู้ใช้ไม่สามารถใช้หนังสือได้เมื่อต้องการ อีกทั้งยังประสบปัญหาในด้านสถานที่จัดเก็บหนังสือระหว่างรอเข้ากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ ทำให้ห้องสมุดต้องจัดหาสถานที่ใหม่เพื่อรองรับหนังสือที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ข้อมูลอาจล้าสมัยไปตามระยะเวลาที่รอการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการสำหรับหนังสือค้างที่ได้รับจากการจัดซื้อ จะทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ และได้รับประโยชน์กลับมาไม่คุ้มค่า (รัชนิกร อินเล็ก, สิริพร วิธินันทิกิตต์ และอุทัยวรรณ ศิริเลิศ, 2542, หน้า 1)

สาเหตุสำคัญของการทำให้เกิดปัญหาหนังสือค้าง คือ สาเหตุด้านนโยบาย คือ ขาดนโยบายที่ชัดเจนในการดำเนินงานหนังสือค้าง (Angnew, Landram and Richard, 1985, p. 348 อ้างอิงใน เกษศิริพันธ์, คู่มือการตระกุล, 2549, หน้า 1) สาเหตุด้านบุคลากรคือ จำนวนบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่ไม่เพียงพอ อีกทั้งต้องปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ (Lundy and Hollis, 2004, p. 466 อ้างอิงใน เกษศิริพันธ์, คู่มือการตระกุล, 2549, หน้า 1) สาเหตุด้านวิธีการได้รับ คือ หนังสือค้างส่วนใหญ่เป็นหนังสือที่ได้รับการบริจาคจำนวนมาก ซึ่งห้องสมุดไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการรับบริจาคหนังสือทั้งในด้านเนื้อหาและจำนวนฉบับซ้ำ ห้องสมุดมักจะทำการลงทะเบียนหนังสือบริจาคทุกเล่มที่ได้รับเข้ามา โดยไม่มีนโยบายในการคัดเลือกหนังสือบริจาค เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (MacLeod and Lloyd, 1994, p. 8 อ้างอิงใน เกษศิริพันธ์, คู่มือการตระกุล, 2549, หน้า 1)

หนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ นับเป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นกับห้องสมุดหลายแห่งในทุกระดับและทุกประเภท ซึ่งห้องสมุดต่าง ๆ ได้พยายามหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ การที่ห้องสมุดมีหนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการอยู่ในห้องสมุด เป็นปัจจัยที่ส่งผลเสียให้แก่ห้องสมุดและผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก ห้องสมุดต่าง ๆ จึงได้พยายามหาวิธีดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการของห้องสมุด เพื่อให้สามารถนำหนังสือเหล่านี้ออกให้บริการมากที่สุดและเพื่อป้องกันไม่ให้นำหนังสือที่จัดหาเข้ามาใหม่ค้างอยู่ในขั้นตอนของงานจัดหมวดหมู่และทำรายการ (นันทพร แก้วบุชา, 2531, หน้า 1)

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในงานวิเคราะห์หมวดหมู่ในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงสภาพและปัญหาของหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม สภาพการจัดการเกี่ยวกับหนังสือรองการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม ตลอดจนวิเคราะห์หาแนวทางและแก้ไขปัญหเกี่ยวกับหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม สำหรับนำมาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าวเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการของห้องสมุดมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสภาพ สาเหตุ การจัดการ และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ สาเหตุ การจัดการ และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา รายละเอียดในการดำเนินการวิจัย มีดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในงานพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 8 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้การสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น การสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยสัมภาษณ์หัวหน้างานพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร ปริมาณการปฏิบัติงาน สภาพทั่วไป และการจัดการหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการทางบรรณานุกรม ในด้านการจัดเก็บ การจัดเรียง เครื่องมือช่วยค้น และการให้บริการ ส่วนแบบสอบถามเป็นประเภทตรวจสอบรายการ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า สำหรับหัวหน้างานและบรรณารักษ์งานพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ สาเหตุของหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ผู้วิจัยได้เลือกใช้มาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคิท Likert (1932) (Likert Type หรือ Likert's Method of Summated Rating) และแนวทางและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยได้เลือกใช้มาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคิท และแบบปลายเปิด
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสอบสัมภาษณ์หัวหน้างานพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และส่งแบบสอบถามจำนวน 8 ชุด ไปยังกลุ่มประชากร โดยใช้วิธีส่งด้วยตนเองพร้อมอธิบายการตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดระยะเวลาให้ผู้ตอบมีเวลาตอบแบบสอบถามประมาณ 1 สัปดาห์ เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดทำการตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยใช้หลักการวัดค่ารวมแล้วประเมินลักษณะหรือคุณภาพของสิ่งนั้นจากคะแนนค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (weighted mean score) ของแต่ละ

คำถาม เพื่อจัดแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อใช้เป็นค่ามาตรฐานสำหรับเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ โดยมีหลักเกณฑ์ให้ยึดจุดกึ่งกลางเป็นหลักจาก 1 ไป ถึง 5 เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าคะแนนที่คำนวณได้ตามขั้นตอนที่ระบุไว้ และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยการพรรณนาและอธิบายปรากฏการณ์นั้น

ผลการศึกษา

ในส่วนของ การสรุปผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 6 ข้อ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรในงานพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศและปริมาณการปฏิบัติงาน ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่วิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม จำนวน 8 คน มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุน จำนวน 1 คน บรรณารักษ์สามารถวิเคราะห์หมวดหมู่ หนังสือภาษาไทย เฉลี่ยประมาณวันละ 15 ชื่อเรื่อง ส่วนภาษาอังกฤษ เฉลี่ยประมาณวันละ 50 ชื่อเรื่อง

2. สภาพทั่วไปของหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการบรรณานุกรม ปริมาณหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรมที่มีอยู่ในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีประมาณ 2,120 เล่ม แบ่งเป็นหนังสือภาษาไทย ประมาณ 2,000 เล่ม หนังสือภาษาอังกฤษ ประมาณ 40 เล่ม และหนังสือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้แก่ ภาษาจีน ประมาณ 80 เล่ม มีหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่ เป็นเวลานาน 4 ปี (พ.ศ. 2555-2558)

3. การจัดการหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม ในด้านการจัดเก็บ การจัดเรียง เครื่องมือช่วยค้น และการให้บริการ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้บริการหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่ สามารถยืม-คืนได้ตามปกติ แต่ยังไม่มียกยอที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร ในกรณีที่พบหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ จะทำการลงรายการทางบรรณานุกรมให้ โดยจะใช้เวลาประมาณ 10-20 นาที ต่อเล่ม หากไม่พบหนังสือจะให้ผู้บริการติดต่อเข้ามาอีกครั้ง หรือให้ทิ้งหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับภายหลังหากพบหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ โดยจัดเก็บหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์ที่ชั้นพัก ใต้โต๊ะ ในกล่องบรรจุ หรือแม้กระทั่งตามตู้ต่าง ๆ หนังสือที่จัดซื้อจะเรียงตามร้านค้าที่ซื้อ ส่วนหนังสือบริจาคจะกองทับไว้ตามที่ต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมา หากผ่านการลงทะเบียนแล้ว หนังสือที่จัดซื้อจะปนกันไม่แยกตามร้านค้า ส่วนหนังสือบริจาคจะอยู่บนชั้นพักหนังสือบริจาค ไม่มีเครื่องมือใด ๆ ในการช่วยค้น เนื่องจากหนังสือหลังถูกจัดซื้อหรือรับบริจาค จะทำการลงทะเบียน จากนั้นหนังสือจะอยู่ในสภาพปนกันหมด นอกเสียจากหนังสือที่ยังไม่ได้ลงทะเบียน และยังอยู่บนชั้นพักที่แบ่งตามร้านที่จัดซื้อ จะสามารถค้นได้จากระบบจัดซื้อออนไลน์ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ทราบรายการหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์ฯ เนื่องจากไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วไป แต่จะมีผู้ใช้บางรายที่ทราบเนื่องจากเข้ามาใช้บริการเป็นประจำ ทราบว่าหนังสือที่จัดซื้อผู้ใช้จะสามารถดูได้จากเว็บไซต์ระบบจัดซื้อออนไลน์ ส่วนหนังสือบริจาคจะไม่ทราบเลยเนื่องจากไม่มีเอกสารบันทึกรับหนังสือบริจาคหรือจัดพิมพ์ขึ้นเว็บไซต์ แม้กระทั่งบรรณารักษ์บางครั้งยังไม่ทราบว่าหนังสือเล่มนี้รับบริจาคเข้ามา

4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 6 คน (ร้อยละ 75.00) และเพศชาย จำนวน 2 คน (ร้อยละ 25.00) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท แต่ไม่ใช่ทางด้านบรรณารักษศาสตร์เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 62.50) และปริญญาตรี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 37.50) มีตำแหน่งที่รับผิดชอบในงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นบรรณารักษ์ทั้งหมด (ร้อยละ 100) และส่วนใหญ่มิได้มีประสบการณ์การทำงานในงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 62.50)

5. สาเหตุของหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม แบ่งออกเป็น 4 สาเหตุ ดังนี้

5.1 สาเหตุจากการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของหนังสือค้างรอการวิเคราะห์ฯ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่มีนโยบายการคัดเลือกหนังสือที่ได้รับบริจาค รองลงมา ได้แก่ ไม่มีกระบวนการจำหน่ายหนังสือที่ได้รับบริจาคที่ไม่ต้องการ หนังสือได้รับบริจาคมีจำนวนมาก การจัดหาหนังสือต่างประเทศอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษมีจำนวนมาก ปริมาณการจัดหาหนังสือของศูนย์บรรณสารฯ มีมาก ไม่สัมพันธ์กับอัตรากำลังของบรรณารักษ์ในฝ่ายวิเคราะห์ฯ และการจัดหาไม่เหมาะสมตามลำดับ

5.2 สาเหตุจากการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของหนังสือค้างรอการวิเคราะห์ฯ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขาดการวางแผนที่เป็นรูปธรรมในการแก้ไขปัญหาหนังสือค้างร่วมนกันหนังสือมีข้อมูลเพื่อลงรายการไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้ต้องใช้เวลามากในการค้นหาข้อมูล ไม่มีการถ่ายโอนข้อมูลจากฐานข้อมูลงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศหรือฐานข้อมูลอื่นเข้าสู่ฐานข้อมูลงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อลดเวลาการวิเคราะห์หมวดหมู่ รองลงมาได้แก่ การกำหนดรูปแบบและระดับการลงรายการหนังสือมีความยุ่งยากซับซ้อน และการมีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็นในการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการ ตามลำดับ

5.3 สาเหตุจากเครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของหนังสือค้างรอการวิเคราะห์ฯ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงานไม่เพียงพอ รองลงมา ได้แก่ การสืบค้นฐานข้อมูลจากแหล่งอื่นใช้เวลานาน ไม่มีฐานข้อมูลร่วมของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในการตรวจสอบเพื่อลดการวิเคราะห์หัวเรื่องและหมวดหมู่ของหนังสือที่ซ้ำกัน ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติไม่เพียงพอ และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับปฏิบัติงานมีสมรรถภาพต่ำ ตามลำดับ

5.4 สาเหตุจากบุคลากร พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของหนังสือค้างรอการวิเคราะห์ฯ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการเปลี่ยนแปลงหน้าที่บุคลากรในงานทำให้ต้องใช้เวลารับรู้งาน รองลงมา ได้แก่ บุคลากรไม่มีความชำนาญในภาษาและเนื้อหาวิชาเฉพาะด้าน ทำให้กำหนดหัวเรื่องได้ช้า บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรมไม่เพียงพอ บุคลากรมีเวลาในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ตามลำดับ

6. แนวทางและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับหนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

6.1 ด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาหนังสือค้างรอการวิเคราะห์ฯ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กำหนดระเบียบและแนวทางในการขอรับหนังสือบริจาคที่ชัดเจน ทั้งในด้านเนื้อหาและความทันสมัย กำหนดนโยบายที่แน่นอนในการคัดเลือกหนังสือค้างที่มีประโยชน์น้อยออก ก่อนเข้ากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการ วางแผนการจัดหาหนังสือทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาได้แก่ จัดหาหนังสือในปริมาณที่เหมาะสม งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีการประสานงานกับงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อรับทราบสภาพและร่วมแก้ปัญหาหนังสือค้างรอการวิเคราะห์ฯ และมีนโยบายจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ

6.2 ด้านการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาหนังสือค้างรอการวิเคราะห์ฯ อยู่ในระดับมาก

ควรมีการสำรวจสถิติการปฏิบัติงาน จำนวนการวิเคราะห์หนังสือต่อวัน ต่อคน และคำนวณจำนวนต่อเดือน และทั้งปี มีจำนวนเท่าไร ทั้งนี้ต้องมีการบันทึกด้วยในแต่ละวัน ต้องทำงานอื่นด้วยหรือไม่ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้าไม่ได้จะมีการพัฒนาอย่างไร หรือมีการปรับเปลี่ยนขบวนการทำงานอย่างไร เพื่อให้ได้งานบรรลุตามเป้าหมาย

อภิปรายผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรในงานพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศและปริมาณการปฏิบัติงาน ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่วิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม จำนวน 8 คน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยยศ ปานเพชร (2549) ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่วิเคราะห์หมวดหมู่ฯ เพียง 1 - 2 คน ถือได้ว่าศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีบรรณารักษ์มากกว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐอื่น ส่วนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุน มี 1 คน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยยศ ปานเพชร (2549) ที่พบว่า มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุน 1 - 2 คน ส่วนบรรณารักษ์สามารถวิเคราะห์หมวดหมู่ หนังสือภาษาไทย เฉลี่ยประมาณวันละ 15 ชื่อเรื่อง หนังสือภาษาอังกฤษ เฉลี่ยประมาณวันละ 50 ชื่อเรื่อง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยยศ ปานเพชร (2549) ที่พบว่า บรรณารักษ์ของห้องสมุดส่วนใหญ่สามารถวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ หนังสือภาษาไทย เฉลี่ยประมาณวันละ 31 ชื่อเรื่องขึ้นไป หนังสือภาษาต่างประเทศ เฉลี่ยประมาณวันละ 6 - 10 ชื่อเรื่อง จะเห็นได้ว่า ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา วิเคราะห์หมวดหมู่ฯ หนังสือภาษาไทยได้ดีกว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ทั้งนี้เนื่องจากขั้นตอนการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ มีบางขั้นตอนที่ควรให้บรรณารักษ์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นผู้ดำเนินการ เช่น การกำหนดเลขเรียกหนังสือและการให้หัวเรื่อง และในด้านปริมาณการวิเคราะห์หมวดหมู่ที่แตกต่างกัน ควรมีเกณฑ์มาตรฐานด้านภาระงานของบรรณารักษ์ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์หมวดหมู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. สภาพทั่วไปของหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการบรรณานุกรม ปริมาณหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรมที่มีอยู่ในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ประมาณ 2,120 เล่ม แบ่งเป็นหนังสือภาษาไทย ประมาณ 2,000 เล่ม หนังสือภาษาอังกฤษ ประมาณ 40 เล่ม และหนังสือภาษาต่างประเทศอื่นๆ ได้แก่ ภาษาจีน ประมาณ 80 เล่ม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทพร แก้วบุชา (2531) ที่พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่มีหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ ตั้งแต่ 30 - 6,000 เล่ม แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยยศ ปานเพชร (2549) ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีปริมาณหนังสือภาษาไทยและหนังสือภาษาอังกฤษค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ น้อยกว่า 500 เล่ม และมีหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรมเป็นเวลานาน 4 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทพร แก้วบุชา (2531) และวิฑูรย์ เทพสุริวงศ์ (2543) ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่มีหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ มาเป็นเวลานาน 2-4 ปี ซึ่งหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาส่วนใหญ่เป็นหนังสือทั่วไป วิทยานิพนธ์ วิจัย และสิ่งพิมพ์รัฐบาล

3. การจัดการหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม ในด้านการจัดเก็บ การจัดเรียง เครื่องมือช่วยค้น และการให้บริการ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้บริการหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม สามารถยืม-คืนได้ตามปกติ แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร ในกรณีที่พบหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการจะทำการลงรายการทางบรรณานุกรมให้ โดยจะใช้เวลาประมาณ 10 - 20 นาที ต่อเล่ม หากไม่พบหนังสือจะให้ผู้บริการติดต่อเข้ามาอีกครั้ง หรือให้ทั้งหมดหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับภายหลังหากพบหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Agnew, Landram และ Richard (1985 อ้างอิง

ใน เกษศิริรินทร์ คุณปกรณ์ตระกูล, 2549) ที่พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ใช้หลายวิธีปนกันในการให้บริการหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ เช่น ไม่ให้บริการ ให้บริการ ให้บริการแบบชั้นปิด ให้บริการแบบมีเงื่อนไข ฯลฯ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยยศ ปานเพชร (2549) ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการให้บริการหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ ในห้องสมุด ลักษณะการให้บริการแบบชั้นปิด เจ้าหน้าที่หยิบให้เมื่อผู้ใช้แจ้งความประสงค์ ต่างจากงานวิจัยของวิทยากร เทพสุริวงศ์ (2543) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดเก็บหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์ที่ชั้นพัก ใต้โต๊ะ ในกล่องบรรจุ หรือแม้กระทั่งตามตู้ต่าง ๆ หนังสือที่จัดซื้อจะเรียงตามร้านค้าที่ซื้อ ส่วนหนังสือบริจาคจะกองทับไว้ตามที่ต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมา หากผ่านการลงทะเบียนแล้ว หนังสือที่จัดซื้อจะปนกันไม่แยกตามร้านค้า ส่วนหนังสือบริจาคจะอยู่บนชั้นพักหนังสือบริจาค ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Agnew, Landram และ Richard (1985 อ้างอิงใน เกษศิริรินทร์ คุณปกรณ์ตระกูล, 2549) ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดเก็บหนังสือค้ำไว้ที่ห้องสมุด มีการจัดเรียงหนังสือค้ำมากกว่า 1 วิธี เช่น จัดเรียงตามวันที่ได้รับหนังสือเข้ามาในห้องสมุด ตามเลขทะเบียน ตามภาษา ตามเนื้อหา ตามรหัสที่ห้องสมุดกำหนดขึ้น ตามชื่อเรื่อง ตามชื่อผู้แต่ง และตามลำดับที่สั่งซื้อ เป็นต้น และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยากร เทพสุริวงศ์ (2543) ที่พบว่า การจัดเรียงหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จัดเรียงตามภาษาและตามอักษรชื่อเรื่อง เพื่อความสะดวกในการหยิบตัวเล่มหนังสือและความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษายังไม่มีเครื่องมือใด ๆ ในการช่วยค้น เนื่องจากหนังสือหลังถูกจัดซื้อหรือรับบริจาค จะทำการลงทะเบียน จากนั้นหนังสือจะอยู่ในสภาพปนกันหมด นอกเสียจากหนังสือนั้นยังไม่ได้ลงทะเบียน และยังอยู่บนชั้นพักที่แบ่งตามร้านที่จัดซื้อ จะสามารถค้นได้จากระบบจัดซื้อออนไลน์ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ทราบรายการหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์ฯ เนื่องจากไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วไป แต่จะมีผู้ใช้บางรายที่ทราบเนื่องจากเข้ามาใช้บริการเป็นประจำ ทราบว่าหนังสือที่จัดซื้อผู้ใช้จะสามารถดูได้จากเว็บไซต์ระบบจัดซื้อออนไลน์ ส่วนหนังสือบริจาคจะไม่ทราบเลยเนื่องจากไม่มีเอกสารบันทึกรับหนังสือบริจาคหรือจัดพิมพ์ขึ้นเว็บไซต์ แม้กระทั่งบรรณารักษ์บางครั้งยังไม่ทราบว่าหนังสือเล่มนี้รับบริจาคเข้ามา ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยยศ ปานเพชร (2549) ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดทำฐานข้อมูลหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ ของห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ทาง OPAC เพื่อสะดวกในการค้นหาข้อมูลหนังสือที่ต้องการ ทราบสถานะของหนังสือเล่มที่ต้องการได้ และงานวิจัยของ Agnew, Landram และ Richard (1985 อ้างอิงใน เกษศิริรินทร์ คุณปกรณ์ตระกูล, 2549) พบว่า เครื่องมือที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงตัวเล่มได้ คือการจัดทำแฟ้มรายชื่อบรรณารักษ์ และฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งเป็นวิธีการที่ตืออย่างหนึ่งที่จะใช้เป็นเครื่องมือช่วยค้น

4. สาเหตุของหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม

4.1 สาเหตุจากการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ไม่มีนโยบายการคัดเลือกหนังสือที่ได้รับบริจาค ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร อินเล็ก, สิริพร วิธินันทกิตต์ และอุทัยวรรณ ศิริเลิศ (2542), วิทยากร เทพสุริวงศ์ (2543) และชัยยศ ปานเพชร (2549) ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีหนังสือได้รับบริจาคมีจำนวนมาก ซึ่งเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้มีหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ ส่วนสาเหตุที่ไม่มีกระบวนการจำหน่ายที่ได้รับบริจาคที่ไม่ต้องการและหนังสือได้รับบริจาคมีจำนวนมากนั้น อาจเนื่องมาจากไม่มีนโยบายการคัดเลือกหนังสือที่ได้รับบริจาคที่ไม่ต้องการออกไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยากร เทพสุริวงศ์ (2543) ที่เสนอแนะเกี่ยวกับหนังสือค้ำรองการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ ว่าควรมีการพิจารณาคัดเลือกหนังสือบริจาคเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น หนังสือที่มีประโยชน์น้อยหรือหนังสือที่มีเนื้อหาไม่ตรงกับสาขาวิชาที่ห้องสมุดให้บริการ ควรที่จะคัดออกก่อนส่งไปยังงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

4.2 สาเหตุจากการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม พบว่า ขาดการวางแผนที่เป็นรูปธรรมในการแก้ไขปัญหาหนังสือค้างร่วมกัน รองลงมาได้แก่ หนังสือมีข้อมูลเพื่อลงรายการไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้ต้องใช้เวลามากในการค้นหาข้อมูล ไม่มีการถ่ายโอนข้อมูลจากฐานข้อมูลงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศหรือฐานข้อมูลอื่นเข้าสู่ฐานข้อมูลงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อลดเวลาการวิเคราะห์หมวดหมู่ การกำหนดรูปแบบและระดับการลงรายการหนังสือมีความยุ่งยากซับซ้อน และการมีขั้นตอนมากเกินไปในการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยยศ ปานเพชร (2549) ที่พบสาเหตุเหมือนกัน และใกล้เคียงกับงานวิจัยของรัชนิกร อินเล็ก, สิริพร วิธินันทกิตต์ และอุทัยวรรณ ศิริเลิศ (2542) ที่พบว่า การถูกกำหนดด้วยรูปแบบและระดับการลงรายการหนังสือตามมาตรฐานที่ยุ่งยากซับซ้อน การมีขั้นตอนมากเกินไปในการวิเคราะห์หมวดหมู่ หนังสือมีข้อมูลเพื่อลงรายการไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้ใช้เวลามากในการค้นหาข้อมูลและไม่มีการถ่ายโอนข้อมูลจากฐานข้อมูลอื่นเข้าสู่ฐานข้อมูลของห้องสมุด เพื่อลดเวลาในการลงรายการและวิเคราะห์หมวดหมู่

4.3 สาเหตุจากเครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงาน พบว่า เครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงานไม่เพียงพอ รองลงมาได้แก่ การสืบค้นฐานข้อมูลจากแหล่งอื่นใช้เวลานาน ไม่มีฐานข้อมูลร่วมของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในการตรวจสอบเพื่อลดการวิเคราะห์หัวเรื่องและหมวดหมู่ของหนังสือที่ซ้ำกัน ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติไม่เพียงพอ และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับปฏิบัติงานมีสมรรถภาพต่ำ ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของชัยยศ ปานเพชร (2549) ที่พบว่า การสืบค้นฐานข้อมูลจากแหล่งอื่นใช้เวลานาน รองลงมาคือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ และไม่มีฐานข้อมูลร่วม (สหบรรณานุกรม-Union Catalog) ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในการตรวจสอบ เพื่อลดการวิเคราะห์หัวเรื่องและหมวดหมู่ของหนังสือที่ซ้ำซ้อน และยังคงใกล้เคียงกับงานวิจัยของรัชนิกร อินเล็ก, สิริพร วิธินันทกิตต์ และอุทัยวรรณ ศิริเลิศ (2542) ที่พบว่า การสื่อสารทางไกลกับฐานข้อมูลจากแหล่งอื่นใช้เวลานานเกินสมควรและไม่มีฐานข้อมูลร่วมของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในการตรวจสอบเพื่อลดการวิเคราะห์หัวเรื่องและหมวดหมู่ของหนังสือที่ซ้ำซ้อน ถึงแม้ว่าปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้ใช้ฐานข้อมูลร่วม (สหบรรณานุกรม-Union Catalog) ทำให้การปฏิบัติงานของบรรณารักษ์เร็วยิ่งขึ้น แต่ฐานข้อมูลร่วมยังคงมีความหลากหลายในการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ ไม่เป็นหนึ่งเดียวกัน อาจทำให้การวิเคราะห์หมวดหมู่ล่าช้า หรือเกิดความสับสนขึ้นได้

4.4 สาเหตุจากบุคลากร พบว่า การเปลี่ยนแปลงหน้าที่บุคลากรในงานทำให้ต้องใช้เวลาเรียนรู้งาน ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของพิสมัย กัลยาวงศ์ (2550) ที่พบว่า บุคลากรมีผู้รับผิดชอบงานเทคนิคห้องสมุดโดยตรง แต่ต้องไปปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ ด้วย ทำให้มีบุคลากรไม่เพียงพอ ส่วนบุคลากรไม่มีความชำนาญในภาษาและเนื้อหาวิชาเฉพาะด้าน ทำให้กำหนดหัวเรื่องได้ช้า ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะงานวิจัยของชัยยศ ปานเพชร (2549) ที่ว่า ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้เพิ่มในสาขาวิชาที่รับผิดชอบ และฝึกอบรมบุคลากรให้ความรู้เพิ่มในด้านภาษาและสาขาวิชาที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดความชำนาญ แต่ต้องอาศัยเวลาและความชำนาญ ซึ่งต้องฝึกอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรมไม่เพียงพอ บุคลากรมีเวลาในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทพร แก้วบุชา (2531) และชัยยศ ปานเพชร (2549) ที่พบว่า บุคลากรไม่เพียงพอ แต่ไม่ใช่สาเหตุหลักของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาที่ทำให้เกิดหนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ เนื่องจากมีจำนวนบรรณารักษ์ค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ อาจจะมีเวลาปฏิบัติงานไม่เพียงพอ หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ น้อย ทั้งนี้งานวิจัยของรัชนิกร อินเล็ก, สิริพร วิธินันทกิตต์ และอุทัยวรรณ ศิริเลิศ (2542) ได้เสนอแนะว่า ควรกำหนดปริมาณงานให้กับบุคลากรวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ แตกต่างกันตาม

ประสบการณ์การทำงานและความสามารถ และควรระดมบุคลากรห้องสมุดมาช่วยเร่งวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ ในช่วง
 ล่วงเวลา

5. แนวทางและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับหนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ และลงรายการ
 ทางบรรณานุกรม

5.1 ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ควรกำหนดระเบียบและแนวทางในการขอรับ
 หนังสือบริจาคที่ชัดเจน ทั้งในด้านเนื้อหาและความทันสมัย กำหนดนโยบายที่แน่นอนในการคัดเลือกหนังสือค้างที่มี
 ประโยชน์น้อยออก ก่อนเข้ากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ และลงรายการ วางแผนการจัดการหนังสือทิ้งในระยะสั้น
 และระยะยาวอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา ได้แก่ จัดหาหนังสือในปริมาณที่เหมาะสม งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมี
 การประสานงานกับงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อรับทราบสภาพและร่วมแก้ปัญหาหนังสือค้างรอการ
 วิเคราะห์ฯ และมีนโยบายจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าสิ่งพิมพ์ ซึ่งสอดคล้องกับ
 งานวิจัยของรัชนิกร อินเล็ก, สิริพร วิธินันทิกิตต์ และอุทัยวรรณ ศิริเลิศ (2542) ที่พบว่า ควรมีนโยบายที่แน่นอนใน
 การจำหน่ายหนังสือค้างที่มีประโยชน์น้อยออก ก่อนเข้ากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ และควรกำหนดระเบียบของ
 การบริจาคหนังสือ โดยขอรับบริจาคหนังสือเฉพาะที่ห้องสมุดให้บริการเท่านั้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยยศ
 ปานเพชร (2549) ที่พบว่า ฝ่ายจัดหาควรมีการประสานงานกับงานวิเคราะห์ทรัพยากร เพื่อรับทราบสภาพและร่วม
 แก้ปัญหาหนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ รองลงมาคือ จัดหาหนังสือในปริมาณที่เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอตลอด
 ทั้งปี และกำหนดระเบียบและแนวทางในการรับหนังสือบริจาคที่ชัดเจนทั้งในด้านเนื้อหาและความทันสมัย

5.2 ด้านการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ และลงรายการทางบรรณานุกรม พบว่า ควรเปลี่ยนรูปแบบ
 หรือลดระดับการลงรายการหนังสือให้ง่าย โดยเฉพาะหนังสือที่เป็นปัญหาในการลงรายการ รองลงมาได้แก่ บุคลากรที่
 มีหน้าที่วิเคราะห์หมวดหมู่ฯ ไม่ควรรับภาระงานอื่นนอกเหนือจากงานวิเคราะห์ฯ ปรับขั้นตอนการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ
 ให้เป็นระบบที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ผู้บริหารนำเรื่องการแก้ไขปัญหาหนังสือค้างรอการวิเคราะห์ฯ เข้าแผน
 ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีกำหนดปริมาณงานให้บุคลากรวิเคราะห์ฯ แตกต่างกัน
 ตามประสบการณ์การทำงาน ความสามารถและภาระงานอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร อินเล็ก, สิริพร
 วิธินันทิกิตต์ และอุทัยวรรณ ศิริเลิศ (2542) ที่พบว่า การถูกกำหนดด้วยรูปแบบและระดับการลงรายการหนังสือตาม
 มาตรฐานที่ย่างยากซับซ้อน การมีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็นในการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ หนังสือมีขั้นตอนเพื่อลง
 รายการไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ทำให้ใช้เวลามากในการค้นหาข้อมูล และไม่มีการถ่ายโอนข้อมูลจากฐานข้อมูลอื่นเข้าสู่
 ฐานข้อมูลของห้องสมุด เพื่อลดเวลาในการลงรายการและวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ ซึ่งการแก้ปัญหาอาจทำได้โดยกำหนด
 ปริมาณงานที่ชัดเจนให้กับบุคลากรตามประสบการณ์การทำงาน ความสามารถ และกำหนดปริมาณการวิเคราะห์
 หนังสือให้ได้จำนวนที่กำหนดขั้นต่ำต่อวัน หรือต่อเดือน และสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยยศ ปานเพชร (2549) ที่
 พบว่า ควรปรับขั้นตอนการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ ให้เป็นระบบที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

5.3 ด้านเครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงาน พบว่า ควรจัดหาเครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงานให้มีความ
 สมบูรณ์ เพียงพอต่อจำนวนผู้ปฏิบัติงาน รองลงมา คือ มีการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม
 (Union Catalog) ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยยศ ปานเพชร (2549) ที่พบว่า ควรมีการปรับปรุงระบบ
 เครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น รองลงมาคือ จัดหาเครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อ
 ผู้ปฏิบัติงาน และมีการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalog) ร่วมกัน

5.4 ด้านบุคลากร พบว่า ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้เพิ่มในด้านภาษาและสาขาวิชาที่
 รับผิดชอบ รองลงมาได้แก่ กำหนดปริมาณงานให้บุคลากรวิเคราะห์ฯ แตกต่างกันตามประสบการณ์การทำงาน
 ความสามารถ และภาระงานอื่น ๆ จัดอบรมบรรณารักษ์ให้มีความชำนาญ สามารถวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ ได้อย่าง

รวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น และเร่งวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรมช่วงล่งเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยยศ ปานเพชร (2549) ที่พบว่า ควรมีการฝึกอบรมให้มีความรู้เพิ่มในสาขาวิชาที่รับผิดชอบ และฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้เพิ่มในด้านภาษาและสาขาวิชาที่รับผิดชอบ เพื่อให้มีความชำนาญ เพราะการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ จำเป็นต้องอาศัยเวลาและความชำนาญซึ่งต้องฝึกอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังใกล้เคียงกับงานวิจัยของรัชนิกร อินเล็ก, สิริพร วิธินันทิกิตต์ และอุทัยวรรณ ศิริเลิศ (2542) ที่พบว่าควรให้ปริมาณงานกับบุคลากรวิเคราะห์หมวดหมู่ แตกต่างกันไป ตามประสบการณ์การทำงานและความสามารถ

ข้อเสนอแนะ

1. ศึกษาแนวทางการดำเนินงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อจะได้ทราบปัญหาและอุปสรรค รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
2. ศึกษาสภาพหนังสือค้างรายการวิเคราะห์หมวดหมู่ ในด้านนโยบายต่าง ๆ รวมถึงการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และความรู้ความสามารถ

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เป็นแนวทางในการจัดการหนังสือค้างรายการวิเคราะห์หมวดหมู่ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การจัดเก็บ จัดเรียง เครื่องมือช่วยค้น และการให้บริการหนังสือ
2. เป็นแนวทางในการลดปัญหาหรือแก้ไขปัญหานี้หนังสือค้างรายการวิเคราะห์หมวดหมู่
3. นำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน ในงานพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

รายการอ้างอิง

- เกษศิริรินทร์ คุณูปการตระกูล. (2550). การดำเนินงานหนังสือค้างในห้องสมุดมหาวิทยาลัย. *วารสารบรรณารักษศาสตร์*, 27(2), 1.
- เกษศิริรินทร์ คุณูปการตระกูล. (2549). การดำเนินงานหนังสือค้างในห้องสมุดมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยยศ ปานเพชร. (2549). *สภาพและปัญหาหนังสือค้างรายการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทพร แก้วบุชา. (2531). *การดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือค้างในขั้นตอนงานทำบัตรรายการและจัดหมวดหมู่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ อ.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- รัชนิกร อินเล็ก, สิริพร วิธินันทิกิตต์ และอุทัยวรรณ ศิริเลิศ. (2542). *รูปแบบที่เหมาะสมในการลดจำนวนหนังสือค้างรายการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ขอนแก่น: ฝ่ายหอสมุดมหาวิทยาลัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วิทยากร เทพสุริวงค์. (2543). *สภาพหนังสือค่างรอกการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. การศึกษาอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*

Likert, R (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.