บทที่ 2
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาจากวรรณกรรมและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การศึกษาการใช้ (Use studies)
   - 1.1 ความหมายและความสำคัญในการศึกษาการใช้
   - 1.2 ผู้ใช้และการใช้สารสนเทศ
   - 1.3 วิธีการศึกษาการใช้ห้องสมุด
2. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
   - 2.1 ประวัติ
   - 2.2 อาคารในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
   - 2.3 งบประมาณ
   - 2.4 ทรัพยากรสารสนเทศน
   - 2.5 ลักษณะอาคารสถานที่ตั้ง
   - 2.6 โครงสร้างการบริหารงาน
   - 2.7 ลักษณะโครงสร้างการปฏิบัติด้านเทคนิคและบริการ
   - 2.8 เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้
   - 2.9 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ
   - 2.10 บริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. การศึกษาการใช้ (Use studies)

1.1 ความหมายและความสำคัญในการศึกษาการใช้

การศึกษาการใช้ (Use studies) หรือ การศึกษาผู้ใช้ (User studies) นั้นมีความหมายเช่นเดียวกัน โดยหมายถึง การศึกษาคุณลักษณะของผู้ใช้ห้องสมุดหรือผู้ใช้สารสนเทศ (Powell, 1997) ซึ่งการศึกษาผู้ใช้ คือ การศึกษาความสัมพันธ์ของการออกแบบพัฒนาระบบและผลผลิตให้ตรงกับความต้องการของผู้ที่เราออกแบบระบบให้ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2530) การศึกษาผู้ใช้เปรียบได้กับการสำรวจการวิจัยตลาดของวงการธุรกิจ ในแง่ธุรกิจ การวิจัยตลาดจะช่วยให้ได้

ข้อมูล ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการผลิตและการขายสินค้าต่อไป ส่วนในแง่ห้องสมุด การวิจัยผู้ใช้จะช่วยให้ได้ข้อมูลเพื่อการดำเนินงาน การตัดสินใจทั้งในการวางแผนงานและการปรับปรุงระบบงาน (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2543) ซึ่งการศึกษาผู้ใช้มีผู้เกี่ยวข้อง คือ ผู้ใช้ห้องสมุด และบรรณารักษ์ (สุนทร แก้วลาย, 2527)

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (พ.ศ. 2550-2554) มีเป้าหมายหลักในการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้โดยมีมาตรการและแนวทางในการพัฒนาที่เน้นผู้เรียนและกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเป็นระบบ (มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2548) ดังนั้น ห้องสมุด จึงมีความสำคัญต่อการศึกษาเป็นอย่างมากดังเช่น อัมพร ปิ้นศรี (2527) ได้กล่าวถึงความสำคัญของผู้ใช้ห้องสมุดว่า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพราะในการจัดห้องสมุดนี้ การบริการเป็นหัวใจที่สำคัญที่สุดของห้องสมุด การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อดูว่าสิ่งที่จัดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ และผู้ใช้ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของระบบสารสนเทศ การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศที่แท้จริงของผู้ใช้ถือเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการวางแผน การดำเนินงานระบบสารนิเทศและข่ายงานสารนิเทศ โดยปกติผู้ใช้ไม่ค่อยได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและออกแบบระบบสารนิเทศ ไม่ว่าระดับใดมักพัฒนาและดำเนินงานโดยบรรณารักษ์ นักเอกสาร นักสารนิเทศ นักจดหมายเหตุ ในการพัฒนาและดำเนินงานระบบ จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาวิเคราะห์ผู้ใช้อย่างมีระบบโดยมีการคาดคะเนดูขอบเขตความต้องการของผู้ใช้ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2530) การศึกษาผู้ใช้ทำให้เกิดการปรับปรุงห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพและจัดบริการที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดสารสนเทศหรือการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆเพื่อบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (Messey, 1979)

การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นแนวทางในการจัดบริการโดยต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้และส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารนิเทศที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคคลและสังคม ดังนั้นห้องสมุดจึงควรมีการศึกษาผู้ใช้ เพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานของห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้ (จิรวรรณ ภักดีบุตร, 2533)

1. เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ทั้งลักษณะการใช้ ผู้ใช้ทั่วไปและผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เพื่อจะได้จัดบริการให้ตรงกับความต้องการ

2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้และไม่ใช้บริการ บริการห้องสมุดที่จัดขึ้น ตลอดจนความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการสารสนเทศของห้องสมุดประเภทใดที่ผู้ใช้พอใจหรือไม่พอใจ เพื่อที่จะได้นำเอาความต้องการ ปัญหาและอุปสรรคไปใช้ในการปรับปรุงบริการห้องสมุดให้ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ

3. เพื่อประเมินผลการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดรับรู้ว่าบริการที่จัดขึ้นนั้น ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการหรือไม่ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้หาทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

สำหรับการศึกษาการใช้หรือการศึกษาผู้ใช้นั้น จำเป็นจะต้องทราบข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้หรือ ลักษณะเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ ในเรื่องต่อไปนี้ (Powell, 1997)

1. ความถี่ของการใช้ห้องสมุดหรือสารสนเทศ
2. เหตุผลการใช้
3. ประเภทของห้องสมุดหรือสารสนเทศที่ใช้
4. ทัศนคติและความเห็นเกี่ยวกับห้องสมุด
5. รูปแบบการอ่าน
6. ระดับของความพึงพอใจ
7. ข้อมูลประชากร
8. ลักษณะส่วนบุคคล
9. ลักษณะการดำเนินชีวิต
10. การตระหนักถึงบริการที่ได้รับจากห้องสมุด

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาการใช้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1. วัตถุประสงค์การใช้
2. ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้
3. ประเภทบริการของสำนักวิทยบริการที่ใช้
4. วิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ
5. ความถี่ในการใช้
6. ช่วงเวลาในการใช้
7. ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้

1.2 ผู้ใช้และการใช้สารสนเทศ

ผู้ใช้ หมายถึง ผู้ที่จะได้รับประโยชน์จากระบบสารนิเทศทุกคน มิได้หมายถึงเฉพาะผู้ใช้ข้อสนเทศเฉพาะเวลาใดเวลาหนึ่ง นอกจากนี้ผู้ใช้หมายรวมถึง บุคคล หน่วยงาน องค์การ ฯลฯ ที่ใช้ข้อสนเทศในการตัดสินใจใช้ข้อสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2530) การแบ่งกลุ่มผู้ใช้สามารถทำได้หลายลักษณะ (ศิริพร เรืองสินชัยวานิช, 2546) ดังนี้

1. แบ่งตามสาขาวิชา ในสถาบันบริการสารสนเทศอุดมศึกษา สามารถจำแนกผู้ใช้ตามสาขาวิชาออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ สาขาวิทยาศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์ และสาขามนุษยศาสตร์ ซึ่งสามารถแบ่งตามสาขาย่อยได้อีก เช่น สาขาวิทยาศาสตร์ จำแนกเป็นวิศวกรรมศาสตร์ คอมพิวเตอร์ สาธารณสุขศาสตร์ ชีววิทยา ฟิสิกส์ ฯลฯ เป็นต้น

2. แบ่งตามหน้าที่งานในองค์กร จำแนกตามหน้าที่รับผิดชอบ เนื่องจากโครงสร้างขององค์กรจะกำหนดหน้าที่ของบุคลากรไว้ชัดเจน เช่น นักวิจัยเพื่อการวิจัย นักวิชาการและอาจารย์ เพื่อการสอนและการอบรม ส่วนนักศึกษาเพื่อการเรียน เป็นต้น

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546) ได้แบ่งประเภทของผู้ใช้ตามการวิเคราะห์เพื่อประโยชน์ในการจัดกิจกรรมต่างๆ ในการให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มย่อย ได้แก่

1. ผู้ใช้ทั่วไป นิยมเรียกว่า "ผู้อ่านทั่วไป" (General reader) เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่พบเห็นอย่างกว้างขวาง คือ บริการอ่าน บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ และบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดบริการให้แก่กลุ่มผู้ใช้นี้เป็นบริการพื้นฐานของสถาบันบริการสารสนเทศ ในระยะหลังเมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจัดบริการอย่างกว้างขวาง บริการดังกล่าวอาจขยายผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปยังผู้ใช้ได้อย่างสะดวกขึ้น ทำให้ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการที่สถาบันบริการสารสนเทศ

2. ผู้ใช้เฉพาะสาขาวิทยาการ (Subject reader) ผู้ใช้กลุ่มนี้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิทยาการที่ตนสนใจ โดยอาจเป็นสาขาที่กำลังศึกษาหรือทำงานเกี่ยวข้องอยู่ โดยทั่วไปมักเป็นผู้ใช้ของสถาบันบริการสารสนเทศในสถานศึกษา สถาบันวิจัยพัฒนา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านวิชาการและการศึกษาต่างๆ

3. ผู้ใช้ลักษณะพิเศษ (Special reader) เป็นผู้ใช้ที่มีความบกพร่องหรือความพิการบางประการ ทำให้ต้องมีการจัดบริการและเผยแพร่สารสนเทศให้เหมาะสม เช่น ผู้ใช้ที่มีความพิการทางตาอาจต้องจัดบริการหนังสือเบรลล์หรือบริการอ่านหนังสือให้ฟัง ผู้ใช้ที่เป็นผู้ต้องขังอาจจัดบริการอ่านและหมุนเวียนทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้ที่เป็นเด็กอาจจัดบริการเล่านิทาน ผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกลอาจจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่

4. ผู้ใช้ที่ไม่ใช้บริการ (Non user) เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของสถาบันบริการสารสนเทศ แต่ไม่ใช้บริการต่างๆ ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ผู้ให้บริการสารสนเทศจำเป็นต้องให้ความสนใจกับผู้ใช้กลุ่มนี้ ในแง่หนึ่งการศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้ที่มีความต้องการสารสนเทศแต่ไม่ใช้บริการนี้นับเป็นโอกาสอันดีที่ทำให้ผู้ให้บริการได้เห็นปัญหาในการให้บริการหรือการใช้บริการของผู้ใช้ รวมทั้งแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่ในอีกแง่หนึ่ง เนื่องจากผู้ใช้กลุ่มนี้ไม่ใช้

บริการที่จัดให้ ทำให้เป็นการยากที่จะศึกษาหรือติดตามผู้ใช้กลุ่มนี้ได้ นอกจากนี้ ยังอาจมีผู้ใช้บางรายที่ใช้บริการทางอ้อม เช่น ผู้บริหารที่ให้เลขานุการเป็นผู้ยืมทรัพยากรสารสนเทศให้ หากพิจารณาจากหลักฐานการให้บริการ อาจพบว่าผู้บริหารรายนี้ไม่เคยใช้บริการสารสนเทศแต่อย่างใด แต่เมื่อได้ศึกษารายละเอียดหรือติดตามข้อมูลเพิ่มเติม อาจพบว่า แท้จริงแล้วผู้ใช้รายนี้เป็นผู้ใช้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศ แม้มิได้มาใช้ด้วยตนเอง แต่ใช้ผ่านเลขานุการซึ่งเป็นตัวแทนหรือตัวกลางอีกทอดหนึ่ง

1.3 วิธีการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

1.3.1 การศึกษาผู้ใช้สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2546) การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Survey questionnaire) เป็นวิธีวิจัยที่ใช้กันแพร่หลายที่สุดในการศึกษาผู้ใช้ เพราะเป็นวิธีที่ยืดหยุ่นใช้ได้ทั้งในการศึกษากลุ่มประชากรขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก แต่ขณะเดียวกันการสร้างเครื่องมือวิจัยหรือแบบสอบถามที่มีคุณภาพมิใช่เรื่องง่าย เพราะต้องมีกรอบแนวคิดที่ชัดเจน รวมทั้งการทดสอบเครื่องมือเพื่อปรับปรุงแก้ไขหลายครั้ง การตั้งคำถามอาจทำได้ทั้งที่เป็นคำถามปิดหรือเลือกตอบและคำถามเปิดคือให้ผู้ตอบได้เขียนบรรยายคำตอบอย่างเสรี

1.3.2 การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีวิจัยที่ใช้กันแพร่หลายเป็นอันดับสองรองจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์มีเทคนิคต่างๆ ที่มีการกำหนดคำถามทั้งหมดไว้อย่างชัดเจนตายตัวเช่นเดียวกับแบบสอบถาม การกำหนดคำถามไว้บางส่วน และการกำหนดคำถามสำคัญล่วงหน้าเพียง 1-2 คำถามและใช้คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ในการตั้งคำถามต่อไป สามารถเลือกสัมภาษณ์รายบุคคล หรือสัมภาษณ์เป็นหมู่คณะ ทั้งนี้จะใช้เทคนิคใด ขึ้นอยู่กับขอบเขตและโครงการวิจัยที่ได้วางไว้ ผู้สัมภาษณ์ที่ดีต้องมีการเตรียมการอย่างรอบคอบ

1.3.3 การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการศึกษาผู้ใช้ที่แพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง การสังเกตมี 2 ประเภท คือ การสังเกตที่ผู้สังเกตเข้าไปมีบทบาทในกิจกรรมที่ศึกษาโดยตรง เช่น ผู้สังเกตทำตัวเป็นผู้ใช้และขอใช้บริการ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบริการสารสนเทศ ประเภทที่สอง คือ การสังเกตที่ผู้สังเกตไม่เข้าไปมีบทบาทในกิจกรรมที่ศึกษา คอยติดตามพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่ต้องการศึกษาและบันทึกข้อมูลไว้ โดยผู้ถูกสังเกตอาจรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว

1.3.4 การศึกษาจากสถิติและหลักฐานการใช้บริการ (Use statistics) เป็นวิธีศึกษาการใช้บริการสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะส่วนใหญ่จัดเก็บหลักฐานและสถิติการให้บริการ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการปฏิบัติงาน ตัวอย่างของหลักฐานและสถิติการใช้บริการสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่ จำนวนการยืม- คืนสื่อการศึกษา จำนวนการขอใช้สื่อที่ไม่

ให้ยืม- คืน จำนวนการเข้ามาใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวนคำถามที่ผู้ใช้ขอใช้บริการช่วยค้นคว้า จำนวนสื่อการศึกษาที่มีให้บริการ

1.3.5 การศึกษาจากอนุทินหรือสมุดบันทึกของผู้ใช้ (Diary) เป็นวิธีการศึกษาโดยให้ผู้ใช้ที่ถูกศึกษาจดอนุทินหรือสมุดบันทึกการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานหรือในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ผู้ใช้ต้องจดบันทึกการใช้อย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบระเบียบ วิธีนี้เหมาะกับการศึกษากลุ่มผู้ใช้ที่ผู้ศึกษาไม่สามารถสังเกตหรือสัมภาษณ์ได้อย่างสะดวก แต่จะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้อย่างมาก มิเช่นนั้นข้อมูลที่ได้อาจคลาดเคลื่อน

1.3.6 ใช้วิธีศึกษาหลายวิธีร่วมกัน (Multiple techniques) ในระยะหลังมีการศึกษาจำนวนมากใช้วิธีการศึกษามากกว่าหนึ่งวิธี เพื่อช่วยให้สามารถรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้ให้ครอบคลุมขึ้น เช่น หากต้องการศึกษาผู้ใช้ในองค์การ อาจเลือกสัมภาษณ์ผู้บริหารเพราะมีจำนวนไม่มาก สามารถได้ข้อมูลที่ลุ่มลึกกว่า ส่วนผู้ใช้ในระดับปฏิบัติการหรือพนักงานที่มีจำนวนมาก อาจเลือกใช้การสำรวจด้วยแบบสอบถาม เพราะสามารถเลือกสุ่มหรือจัดส่งให้กับพนักงานได้ทุกคนอย่างสะดวกและรวดเร็ว

2. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2.1 ประวัติ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นห้องสมุดของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พุทธศักราช 2531 มีหน้าที่ในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าและการวิจัย ปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้อนุมัติเงินงบประมาณให้ก่อสร้างอาคารสำนักวิทยบริการ ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2536 กำหนดแล้วเสร็จปลายปี พ.ศ. 2549

2.2 อาคารในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

อาคารในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีประกอบด้วย อาคารคณะต่างๆ อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ อาคารเรียนรวมใช้สำหรับจัดการเรียนการสอน และมีหอพักอยู่ด้วยส่วนหนึ่ง อาคารหอพักนักศึกษาหญิง จำนวน 2 อาคาร อาคารหอพักนักศึกษาชาย จำนวน 2 อาคาร อาคารที่พักอาศัยของบุคคลากร จำนวน 5 อาคาร ระยะทางจากหอพักนักศึกษาถึงสำนักวิทยบริการประมาณ 1,500 เมตร และระยะทางจากอาคารเรียนรวมถึงสำนักวิทยบริการประมาณ 1,000 เมตร สำนักวิทยบริการตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางของการเรียนการสอน ทำให้นักศึกษามีความสะดวกในการเดินทางมาใช้

2.3 งบประมาณ

งบประมาณของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2548 เป็นเงินค่าจัดซื้อหนังสือ ตำรา วิชาการ และวารสาร จำนวน 3,282,820 บาท เงินเดือนและค่าจ้าง จำนวน 917,900 บาท ค่าตอบแทน ใช้สอย และวัสดุ จำนวน 6,346,100 บาท ค่าครุภัณฑ์ จำนวน 3,033,000 บาท (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2547)

2.4 ทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการแก่ผู้ใช้ จากสถิติเดือนมิถุนายน 2547 พบว่า สำนักวิทยบริการมีหนังสือทั่วไปรวม 85,093 เล่ม แบ่งออกเป็น หนังสือทั่วไปภาษาไทย จำนวน 40,876 เล่ม หนังสือทั่วไปภาษาอังกฤษ จำนวน 44,217 เล่ม หนังสือข้อมูลท้องถิ่นภาษาไทย จำนวน 3,969 เล่ม หนังสือข้อมูลท้องถิ่นภาษาอังกฤษ 26 เล่ม ฐานข้อมูล จำนวน 15 ฐาน (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2547)

2.5 ลักษณะอาคารสถานที่ตั้ง

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีบริเวณที่ทำการอยู่ในอาคารข้อมูลท้องถิ่นซึ่งเป็นอาคาร 3 ชั้น ตัวอาคารห่างจากหอพักนักศึกษา ประมาณ 1,500 เมตร และห่างจากอาคารเรียนรวม ประมาณ 1,000 เมตร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นลักษณะอาคาร 3 ชั้น มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือดังนี้ ชั้นที่ 1 มีที่นั่งอ่าน จำนวน 14 ที่ ชั้นที่ 2 มีที่นั่งอ่าน จำนวน 22 ที่ ชั้นที่ 3 มีที่นั่งอ่าน จำนวน 78 ที่ ซึ่งมีรายละเอียดในการใช้พื้นที่ดังนี้

ชั้นที่ 1 ของสำนักวิทยบริการ ประกอบด้วย (ภาพที่ 2)

1.1 โถงทางเข้าเฉพาะบุคลากร

1.2 สำนักงานเลขานุการ

1.3 ห้องประชุม

1.4 ห้องผู้อำนวยการ

1.5 ห้องเครื่องไฟฟ้า

1.6 ห้องเก็บของ

1.7 ห้องปฏิบัติงานบรรณารักษ์

1.8 ห้องคอมพิวเตอร์

1.9 ห้องซ่อมแซม

1.10 ห้องพักผ่อนเจ้าหน้าที่

1.11 ชั้นหนังสือภาษาอังกฤษ หมวด A-P

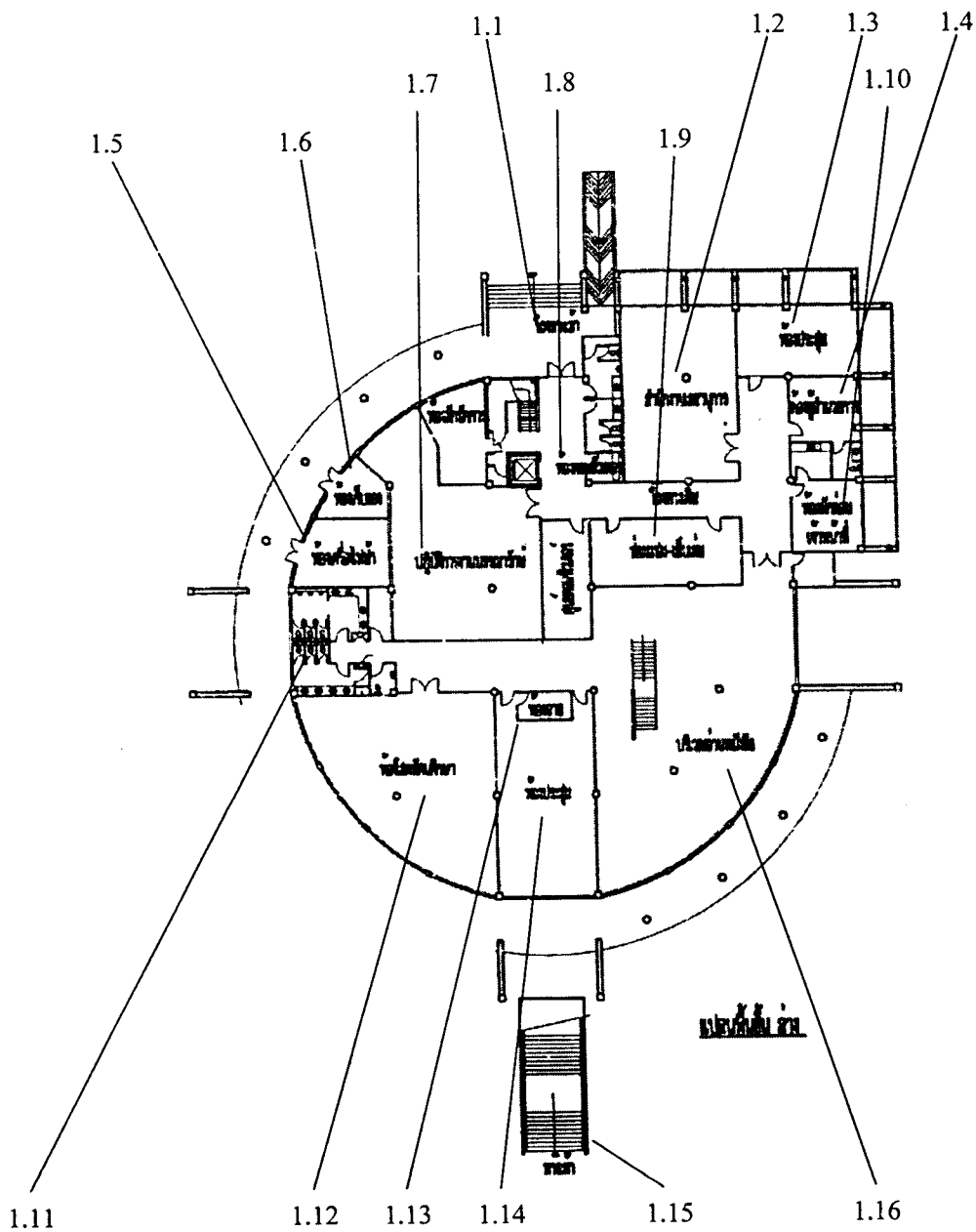
1.12 ห้องโสตทัศนศึกษา

1.13 ห้องฉายภาพยนตร์

1.14 ห้องประชุม

1.15 ทางเข้า

1.16 บริเวณอ่านหนังสือ จำนวน 11 โต๊ะ



ภาพที่ 2 แสดงการใช้พื้นที่ชั้น 1 ของสำนักวิทยบริการ

ชั้นที่ 2 ของสำนักวิทยบริการ ประกอบด้วย (ภาพที่ 3)

2.1 ห้องอ้างอิง

2.2 ห้องเจ้าหน้าที่

2.3 ห้องบริการสืบค้นซีดี-รอม

2.4 ชั้นวารสาร

2.5 จุดบริการคอมพิวเตอร์ จำนวน 45 เครื่อง

2.6 จุดบริการคอมพิวเตอร์ จำนวน 28 เครื่อง

2.7 เคาท์เตอร์บริการยืม-คืน

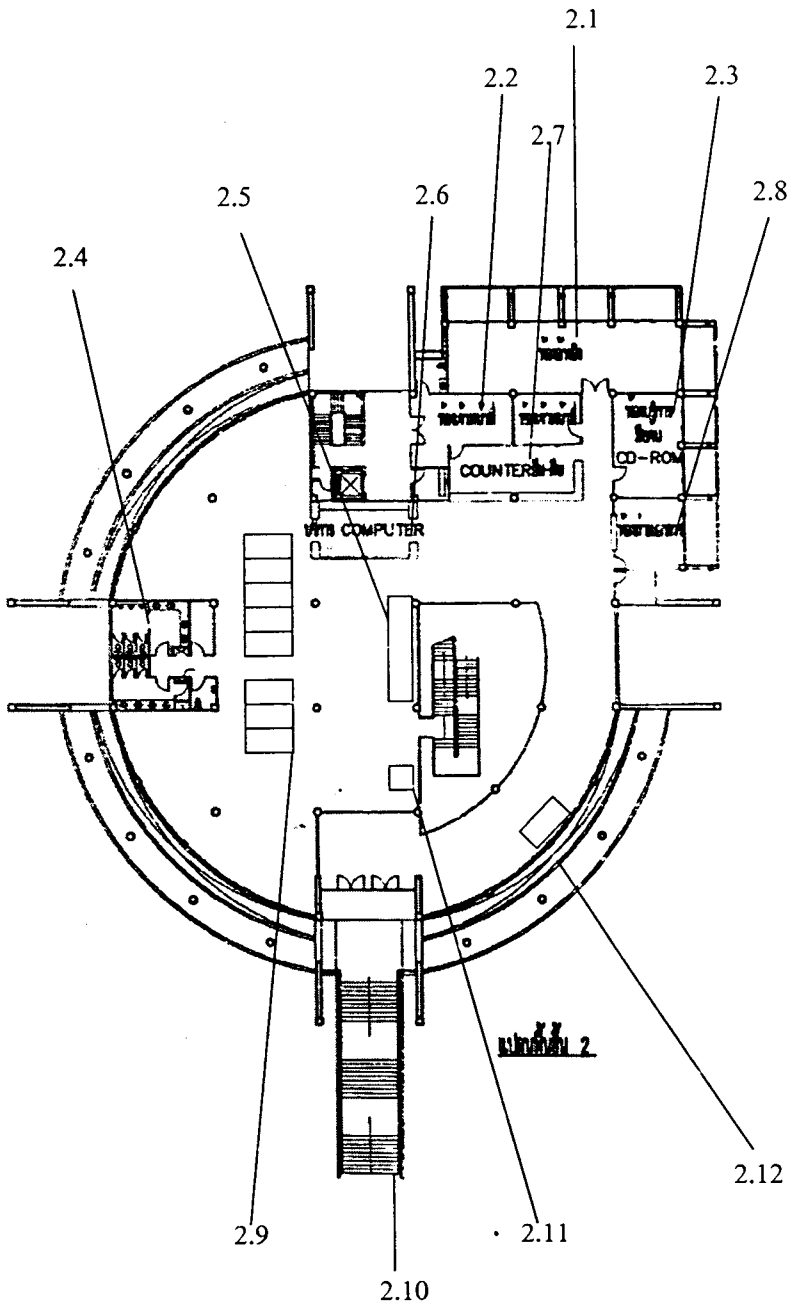
2.8 จุดบริการถ่ายเอกสาร

2.9 ชั้นวารสาร

2.10 ทางเข้า- ออก

2.11 ชั้นวางวารสารบริจาคที่น่าสนใจ

2.12 มุมพักผ่อน



ภาพที่ 3 แสดงการใช้พื้นที่ชั้น 2 ของสำนักวิทยบริการ

ชั้นที่ 3 ของสำนักวิทยบริการ ประกอบด้วย (ภาพที่ 4)

3.1 ห้องบรรณารักษ์งานข้อมูลท้องถิ่น

3.2 บริการถ่ายเอกสาร

3.3 ชั้นหนังสือข้อมูลท้องถิ่น จำนวน 5 ชั้น

3.4 ที่นั่งอ่านหนังสือ จำนวน 13 ที่

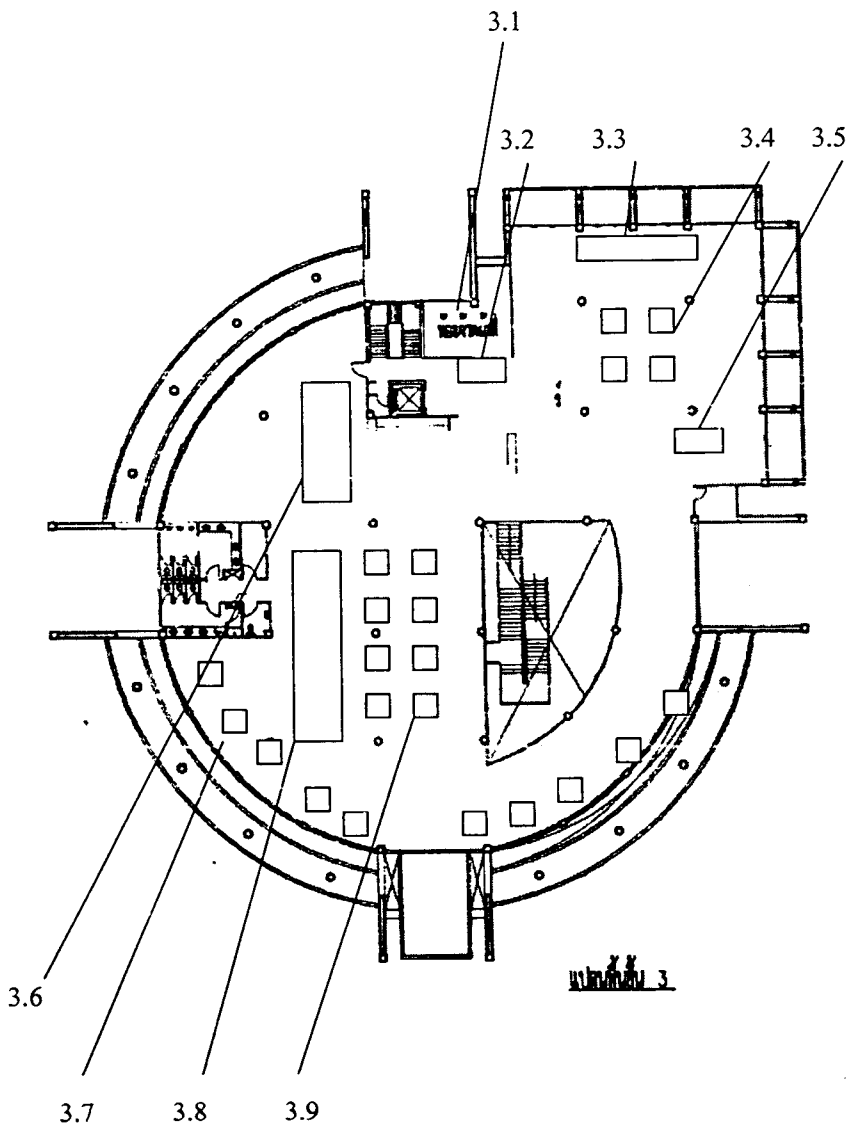
3.5 ตู้แสดงของโบราณที่เป็นของท้องถิ่น

3.6 ชั้นหนังสือภาษาต่างประเทศ หมวด Q-Z จำนวน 9 ชั้น

3.7 ที่นั่งอ่านหนังสือส่วนบุคคล จำนวน 35 ที่

3.8 ชั้นหนังสือภาษาไทย จำนวน 14 ชั้น

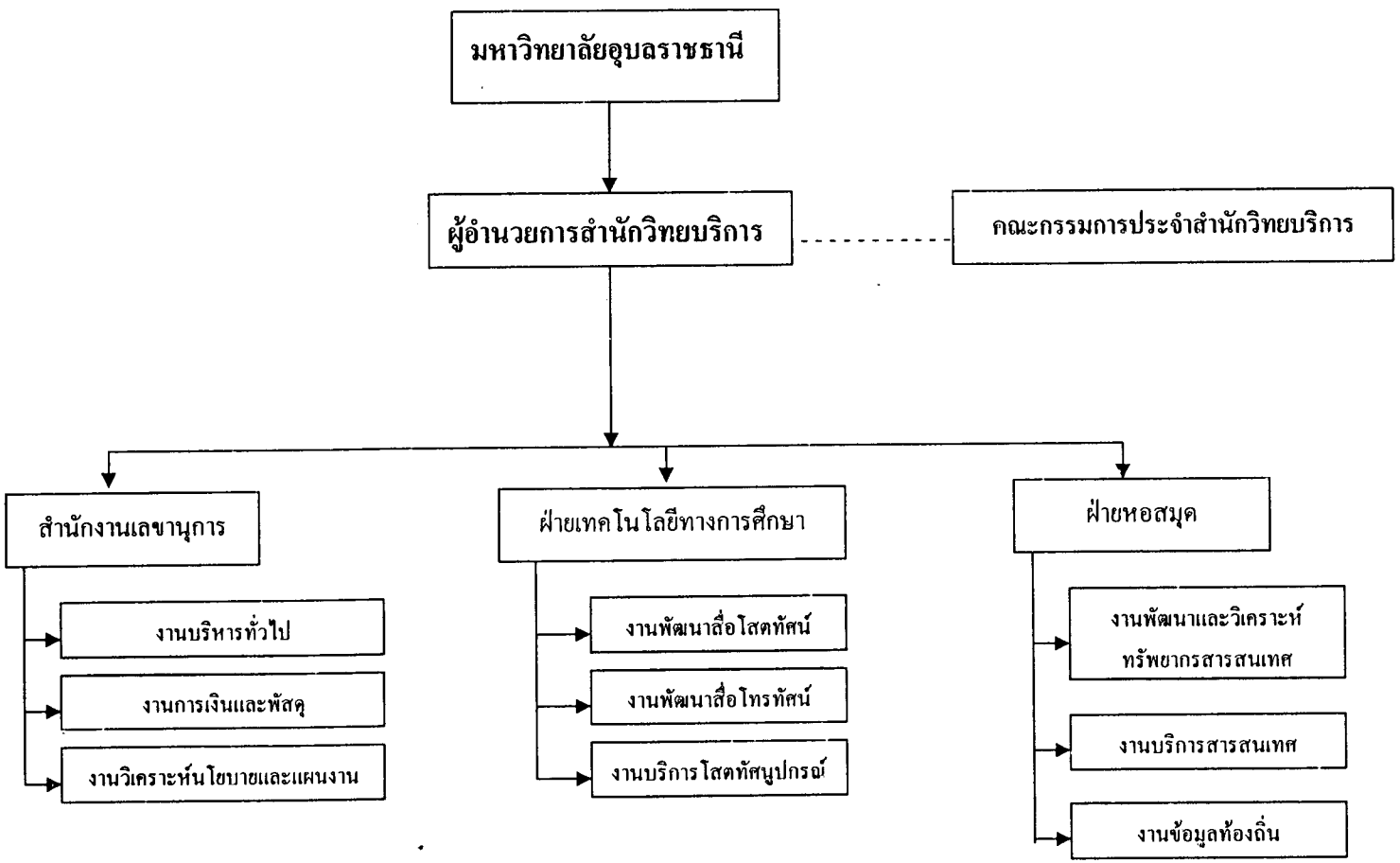
3.9 ที่นั่งอ่านหนังสือ จำนวน 26 ที่



ภาพที่ 4 แสดงการใช้พื้นที่ชั้น 3 ของสำนักวิทยบริการ

2.6 โครงสร้างการบริหารงาน

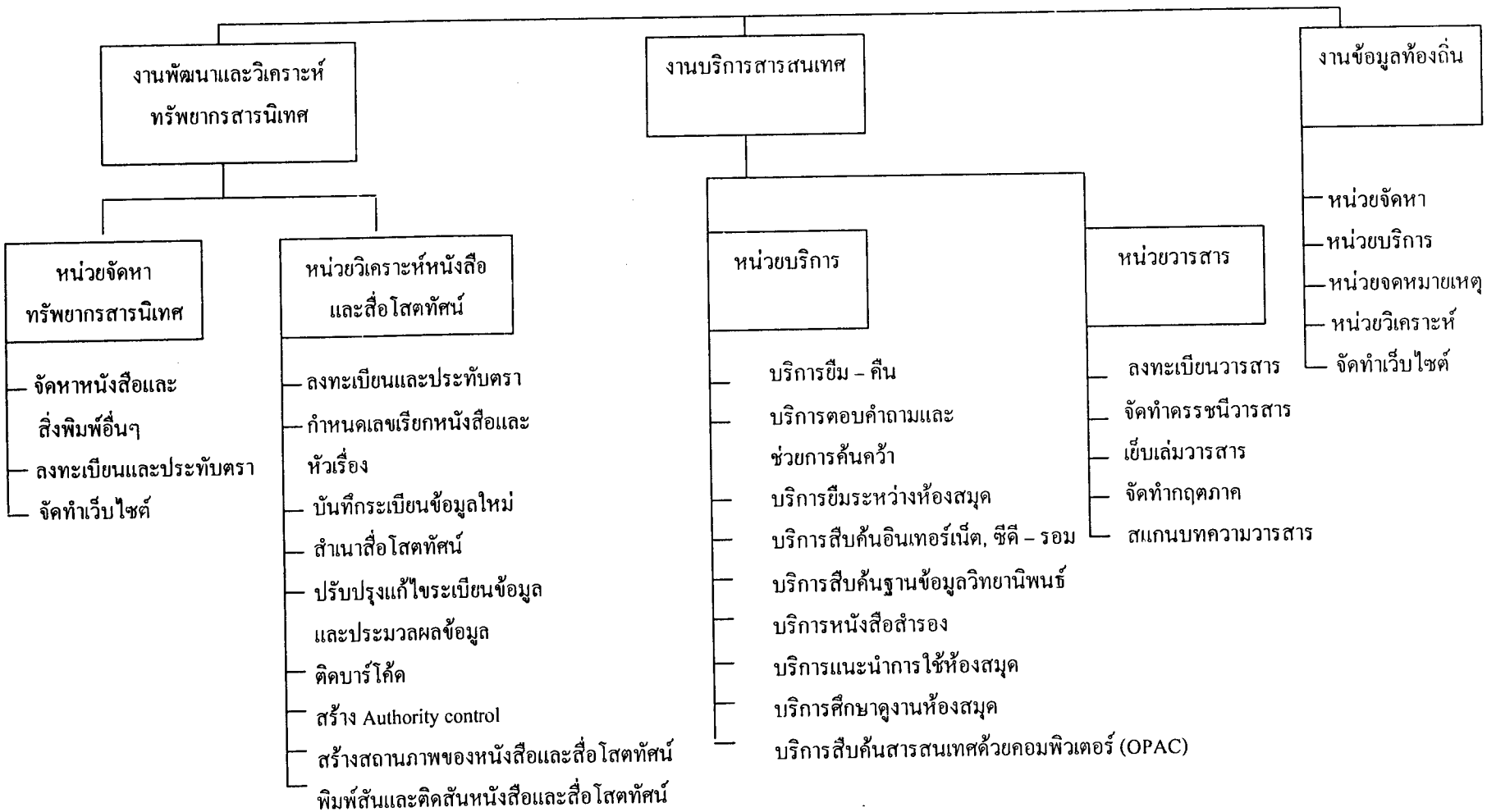
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการ โดยมีผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการเป็นผู้ดูแล บุคลากรของห้องสมุดประกอบด้วย บรรณารักษ์ จำนวน 7 คน ห้องสมุดแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ฝ่าย คือ งานพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศ งานบริการสารนิเทศ และงานข้อมูลท้องถิ่น ซึ่งแต่ละฝ่ายจะมีบรรณารักษ์รับผิดชอบ ยกเว้นในส่วนของงานบริการที่บรรณารักษ์จะมีการหมุนเวียนงานรับผิดชอบร่วมกัน (ดังภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 โครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2.7 ลักษณะโครงสร้างการปฏิบัติด้านเทคนิคและบริการ

ในการปฏิบัติงานด้านเทคนิคและบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แต่ละฝ่ายมีขอบเขตความรับผิดชอบ ดังนี้ (ภาพที่ 6)



ภาพที่ 6 โครงสร้างการปฏิบัติด้านเทคนิคและบริการห้องสมุดของ ฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2.7.1 งานพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศ มีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยการบอกรับ บริจาค โดยคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศและสำรวจราคาจากเว็บไซต์หรือใบเสนอราคาที่ตัวแทนจำหน่ายนำมาเสนอ นำมาตรวจสอบกับฐานข้อมูล แล้วส่งให้ฝ่ายพัสดุเป็นผู้ดำเนินการติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายเพื่อจัดซื้อต่อไป จากนั้นนำทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับมาลงทะเบียนและประทับตรา ติดบาร์โค้ด ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่ไม่มีรายการอยู่ในฐานข้อมูลบรรณารักษ์จะวิเคราะห์หมวดหมู่และให้หัวเรื่อง หากรายการใดเป็นรายการซ้ำที่มีอยู่ในฐานข้อมูลแล้วบรรณารักษ์จะเพิ่มฉบับซ้ำ (Add Item) เข้าไปในฐานข้อมูล ต่อจากนั้นจึงเขียนสันติดใบกำหนดส่ง ตรวจสอบความถูกต้อง ในกรณีที่เป็นซีดีรอมหรือดิสเก็ตต์ที่ติดมากับหนังสือและทรัพยากรไม่ตีพิมพ์ก็จะเติมรายการเข้าไปในฐานข้อมูลเช่นเดียวกับหนังสือ และแยกเก็บไว้ ที่ตู้เก็บโสตทัศนวัสดุ เมื่อสืบค้นจากฐานข้อมูลและต้องการใช้จะต้องติดต่อบรรณารักษ์ที่เคาท์เตอร์บริการยืม-คืน นอกจากนั้นยังมีหน้าที่จัดทำเว็บไซต์อีกด้วย

2.7.2 งานบริการ มีหน้าที่ในการนำทรัพยากรสารสนเทศที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนจากงานงานพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศแล้วขึ้นชั้นเพื่อให้บริการและจัดบริการต่างๆให้แก่ผู้ใช้

2.7.3 งานข้อมูลท้องถิ่น มีหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลท้องถิ่นภายในจังหวัดอุบลราชธานีและจังหวัดใกล้เคียง ในแถบภาคอีสานตอนใต้ โดยรวบรวมและเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์เพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการรวมทั้งบริการ ยืม-คืน หนังสือ เอกสาร บทความ สื่อโสตฯต่างๆ ซึ่งผลงานที่ผ่านมา ได้แก่

1) ฐานข้อมูลจังหวัดอุบลราชธานี
2) ฐานข้อมูลหน่วยงานในจังหวัดอุบลราชธานี
3) ฐานข้อมูลหนังสือใบลาน
4) ภาพเก่าเล่าเรื่อง "เมืองอุบลฯ"
5) ประเพณีพื้นบ้านตำนานพื้นเมือง
6) ลวดลายผ้าไหม จังหวัดอุบลราชธานี
7) สืบค้นข้อมูลจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2.8 เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ใช้ คือ โปรแกรมสำเร็จรูป VTLS (Virginia Tech Library System) ซึ่งในปีพ.ศ.2538 ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาสำนักวิทยบริการ โดยได้จัดซื้อซอฟแวร์ระบบ VTLS : Classic มาใช้ใน

งานสำนักวิทยบริการ จากนั้นในปี พ.ศ. 2546 สำนักวิทยบริการได้ทำการปรับปรุงโปรแกรม VTLS : รุ่น Classic เป็น VTLS : รุ่น Virtua ซึ่งทำงานบนระบบปฏิบัติการ Window 2000 หรือ Window XP เพื่อรองรับจำนวนทรัพยากรและข้อมูลในลักษณะของ Digital File และเป็นการช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลของผู้ใช้บริการ ซึ่งโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS : รุ่น Virtua นี้มีระบบการทำงานที่ครบถ้วนตามความต้องการของสำนักวิทยบริการ และทำงานบนระบบการจัดการฐานข้อมูล ORACLE 7.0 ดังนั้น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จึงได้ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติและฐานข้อมูลต่างๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.8.1 มอดูลที่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ใช้มี 7 มอดูลย่อย (Sub-modules) ดังนี้

1) มอดูลการลงรายการบรรณานุกรม (Cataloging module)

2) มอดูลการยืมคืน (Circulation module)

3) มอดูลการสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ (Online Public Access Catalog : OPAC module)

4) มอดูลวารสาร (Serial control module)

5) มอดูลมัลติมีเดีย (Multi-media module)

6) มอดูลยืม-คืนระหว่างห้องสมุด (Inter library-loan module)

7) มอดูลตรวจสอบทรัพยากร (Inventory control module)

2.8.2 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

2.8.3 ฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์ (Online clipping)

2.8.4 ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมห้องสมุด มหาวิทยาลัย 24 แห่ง

2.8.5 ฐานข้อมูลเต็มรูปห้องสมุด มหาวิทยาลัย 24 แห่ง

ฐานข้อมูลต่างๆเหล่านี้สามารถสืบค้นได้โดยผ่านระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย ที่เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี http://www.lib.ubu.ac.th

2.9 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ดังนี้

2.9.1 ทรัพยากรตีพิมพ์

1) หนังสือทั่วไปรวม 85,093 เล่ม แบ่งออกเป็น หนังสือทั่วไปภาษาไทย จำนวน 45,044 เล่ม หนังสือทั่วไปภาษาอังกฤษ จำนวน 40,706 เล่ม หนังสือข้อมูลท้องถิ่นภาษาไทย จำนวน 3,969 เล่ม และหนังสือข้อมูลท้องถิ่นภาษาอังกฤษ 26 เล่ม

2) วารสาร แยกเป็นวารสารภาษาไทย จำนวน 465 ชื่อเรื่อง วารสารภาษาอังกฤษ จำนวน 255 ชื่อเรื่อง ซึ่งเป็นวารสารใหม่ วารสารเก่า และวารสารบริจาค โดยจัดวารสารแยกชั้นออกเป็น วารสารภาษาอังกฤษฉบับเก่า (Back issue) วารสารภาษาอังกฤษฉบับปัจจุบัน (Current issue) จัดวางบนชั้นเรียงตามลำดับตัวอักษรชื่อวารสาร และได้จัดทำดรรชนีวารสารลงในฐาน ผู้ใช้สามารถสืบค้นบทความวารสารได้จาก OPAC ส่วนวารสารภาษาไทย (ใหม่) จัดวางบนชั้นเรียงตามลำดับตัวอักษรชื่อวารสาร วารสารภาษาไทย (เก่า) จัดในชั้นเหล็กเลื่อนเปิด-ปิดได้

3) หนังสือพิมพ์ ภาษาไทยบอกรับ จำนวน 13 ชื่อเรื่อง ได้แก่ ไทยรัฐ เดลินิวส์ มติชน ข่าวสด คมชัดลึก กรุงเทพธุรกิจ วัฏจักร สยามรัฐ สยามกีฬารายวัน ผู้จัดการรายวัน ไทยโพสต์ หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษบอกรับ จำนวน 2 ชื่อเรื่อง ได้แก่ Bangkok post และ The nation หนังสือพิมพ์เก่าล่วงเวลา วางแยกชื่อเรื่องออกเป็นแต่ละเดือน

4) จุลสาร/เอกสาร เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ได้มาจากการบริจาค เน้นจัดเก็บในด้านวิชาการ และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน ซึ่งจุลสาร/เอกสารที่ได้มานั้น ส่วนมากมีเนื้อหาเกี่ยวกับด้านการเกษตร เพราะได้รับบริจาคมาจากกรมวิชาการเกษตร มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 652 รายการ จัดเก็บบนชั้นเปิดเป็นชั้นไม้จำนวน 1 ชั้น เรียงตามเลขทะเบียน โดยใช้ตัวอักษร จส ตามด้วยเลขทะเบียนจำนวน 3 หลักต่อท้าย เช่น จส 001 เป็นต้น และมีเครื่องมือช่วยค้น คือ OPAC ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตได้ที่ http://www.lib.ubu.ac.th ซึ่งผู้ใช้สามารถยืม-คืนได้เหมือนหนังสือทั่วไปโดยติดต่อที่เคานท์เตอร์บริการยืม-คืน บริเวณชั้น 2

5) กฤตภาค เป็นกฤตภาคที่บอกรับกับศูนย์ข้อมูลมติชน นำมาใช้ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา และยกเลิกการจัดเก็บกฤตภาคแบบกระดาษ โดยกฤตภาคที่บอกรับกับศูนย์ข้อมูลมติชนมีจำนวน 5 หัวเรื่อง บริษัทแถมให้ 1 หัวเรื่อง คือ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เศรษฐกิจทั่วไป การปกครองส่วนท้องถิ่น การทูตและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เภสัชกรรม/ยารักษาโรค และการศึกษา ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตได้ที่ http://www.lib.ubu.ac.th

2.9.2 ทรัพยากรไม่ตีพิมพ์

เทปเสียง มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษและเทปบรรยายการเรียนการสอนของอาจารย์ ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้จากฐานข้อมูล เมื่อผู้ใช้ต้องการใช้จะต้องติดต่อ

บรรณารักษ์เพราะ เทปเสียงจะจัดเก็บไว้ในตู้โสตทัศนวัสดุ เทปเสียงภาษาไทยมีจำนวน 703 รายการ และเทปเสียงภาษาอังกฤษมีจำนวน 304 รายการ

2.9.3 ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์

1) ซีดี-รอม/ดิสก์เก็ต ที่ผนวกมากับหนังสือ ผู้ใช้สามารถติดต่อขอรับบริการยืม-คืนได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน บริเวณชั้น 2 และซีดี-รอมที่จัดซื้อเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จัดเก็บในห้องโสตทัศนูปกรณ์ มีจำนวน 1,437 รายการ VCD ภาพยนตร์ มีจำนวน 141 รายการ

2) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ฐานข้อมูลออนไลน์ ที่สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีบอกรับ ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตได้ที่ http://www.lib.ubu.ac.th

2.10 บริการ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมทางวิชาการ เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และวิจัย เพื่อให้บริการ แก่คณาจารย์ นักศึกษา บุคลากรตลอดจนบุคคลภายนอก โดยให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

2.10.1 บริการยืม-คืน เป็นบริการให้ยืมและรับคืน หนังสือ วารสาร ซีดีรอม ดิสเก็ตต์ การยืมกรณีพิเศษสำหรับทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่ยังไม่ได้เติมระเบียนรายการลงฐานข้อมูล สำหรับสมาชิกห้องสมุดในช่วงเวลาที่เปิดให้บริการและมีระเบียบการใช้บริการยืม-คืน ดังนี้เป็นระบบการยืม-คืน ทรัพยากรสารนิเทศด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ช่วงเวลาเปิดภาคเรียน

วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-24.00

วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 10.00-18.00

ช่วงเวลาปิดภาคเรียน

วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-16.30

วันเสาร์-อาทิตย์ ปิดบริการ

ตารางแสดงประเภทสมาชิก ระยะเวลาการยืม และอัตราค่าบริการ ของสำนักวิทยบริการ

ประเภททรัพยากรห้องสมุด	ประเภทสมาชิก	จำนวน	ระยะเวลาที่ให้ยืม/วัน	อัตราค่าปรับ	
				วัน/บาท	ชั่วโมง/บาท
1. หนังสือทั่วไปรวมทั้งงานวิจัย นวนิยาย เรื่องสั้น	นักศึกษาปริญญาตรี บุคคลภายนอก	5 เล่ม 5 เล่ม	7 วัน 7 วัน	5 บาท 5 บาท	
	นักศึกษาปริญญาโท, เอก อาจารย์ อาจารย์พิเศษ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง	7 เล่ม 7 เล่ม	15 วัน 15 วัน	5 บาท 5 บาท	
2. หนังสือสำรอง	สมาชิกทุกประเภท	ให้นับรวมกับรายการที่ 1	อาจารย์ผู้สอนกำหนด	5 บาท	
3. วารสารเก่าเล่มปลีก	นักศึกษาปริญญาตรี บุคคลภายนอก	3 เล่ม 3 เล่ม	3 วัน 3 วัน	5 บาท 5 บาท	
	นักศึกษาปริญญาโท, เอก อาจารย์ อาจารย์พิเศษ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง	5 เล่ม 5 เล่ม	3 วัน 3 วัน	5 บาท 5 บาท	
4. หนังสือประกอบการสอนตามหลักสูตร	ยืมได้เฉพาะอาจารย์/อาจารย์พิเศษ	ภาษาไทย 3 เล่ม ภาษาอังกฤษ 5 เล่ม	1 ภาคการศึกษา	5 บาท	
5. ยืมกรณีพิเศษ	สมาชิกทุกประเภท	-	1 วัน	-	5 บาท
6. โสตทัศนวัสดุ	นักศึกษาปริญญาตรี บุคคลภายนอก	5 รายการ 5 รายการ	7 วัน 7 วัน	5 บาท 5 บาท	
	อาจารย์ อาจารย์พิเศษ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง	7 รายการ 7 รายการ	15 วัน 15 วัน	5 บาท 5 บาท	

2.10.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการแนะนำการใช้สำนักวิทยบริการ ช่วยสืบค้นสารเทศ แนะแหล่งสารสนเทศ และแนะนำบริการต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบคืนสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการเข้าถึงสารนิเทศ โดยผู้ใช้บริการติดต่อที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

2.10.3 บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้บริการผู้ใช้ที่ต้องการสำเนาเอกสารหนังสือ หรือบทความวารสารของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นๆ โดยผู้ใช้สามารถกรอกแบบฟอร์มเพื่อขอใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้

2.10.4 บริการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ เป็นแหล่งรวมของวิทยานิพนธ์ไทย ซึ่งศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ รวม 24 แห่ง โดยรวบรวมวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 ถึงปัจจุบัน

2.10.5 บริการหนังสือสำรอง เนื่องจากหนังสือมีจำนวนจำกัด อาจารย์คณะต่างๆ จึงให้สำนักวิทยบริการเตรียมไว้เพื่อให้นักศึกษาทุกคน มีโอกาสใช้หนังสือได้เท่าเทียมกัน

2.10.6 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการให้คำแนะนำในการใช้สำนักวิทยบริการ โดยจะมีการจัดการปฐมนิเทศการใช้สำนักวิทยบริการให้กับนักศึกษาปีที่ 1 และบุคลากรที่บรรจุใหม่ รวมถึงได้รับการร้องขอจากคณะจะจัดบริการเป็นกรณี ๆ ไป

2.10.7 บริการศึกษาดูงานห้องสมุด สำนักวิทยบริการมีภารกิจที่ต้องให้บริการแก่ชุมชนต่าง ๆ โดยหน่วยงานภายนอกแจ้งความประสงค์ขอศึกษาดูงาน

2.10.8 บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ (Online Public Access Cataloging : OPAC) เป็นบริการสืบค้นทรัพยากรของสำนักวิทยบริการระบบ On-line โดยสืบค้นที่ http://opac.lib.ubu.ac.th/vtls

2.10.9 บริการวารสาร ดรรชนีวารสาร สำนักวิทยบริการให้บริการ วารสารภาษาไทย 110 รายชื่อ วารสารภาษาต่างประเทศ 78 รายชื่อ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย 10 รายชื่อ และภาษาอังกฤษ 2 รายชื่อ นอกจากนี้ยังมีบริการดรรชนีวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยสืบค้นที่ http//:opac.lib.ubu.ac.th/vtls

2.10.10 บริการสื่อโสตทัศน์ ให้บริการเกี่ยวกับ วีดิทัศน์ เทปคาสเซ็ตต์ แผนที่ เคเบิ้ลทีวี ฯลฯ

2.10.11 บริการฉายภาพยนตร์ ทุกวันพฤหัสบดี เวลา 13.00-16.30 น. สำนักวิทยบริการ จะจัดฉายภาพยนตร์ต่างประเทศที่ได้รับรางวัล เน้นภาพยนตร์เสียงในฟิล์ม (Sound track) โดยจะติดประกาศรายการฉายภาพยนตร์แต่ละสัปดาห์ที่ป้ายประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ที่ต้องการชมเป็นหมู่คณะ สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ที่เคาน์เตอร์ยืม-คืน ชั้น 2

2.10.12 บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการสืบค้นข้อมูลที่ชั้น 2 หรือสืบค้นที่ http://www.lib.ubu.ac.th โดยฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการในสำนักวิทยบริการมีจำนวน 15 ฐานดังนี้

1) ThaiLIS (Thai Library Integrated System)

1.1 Science Direct เป็นฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มีข้อมูลตั้งแต่ปี ค.ศ. 1997-ปัจจุบัน

1.2 ACM เป็นฐานข้อมูลทางด้านวิศวกรรมไฟฟ้า ธุรกิจ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1.3 H.W. Wilson เป็นฐานข้อมูลทางด้านการศึกษา ฐานข้อมูล ACS (American Chemical Society Publications) ฐานข้อมูลทางด้านมนุษยศาสตร์ ศิลปศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ บรรณารักษศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ

1.4 Lexis Nexis ปีนฐานข้อมูลทางด้านธุรกิจและกฎหมาย

2) ACS (American Chemical Society) เป็นฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์ (Full Text)

3) Springer Link เป็นฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพ

4) Journal Link เป็นฐานข้อมูลชี้แหล่งวารสารที่มีอยู่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยทั้งภาษาไทยและภาษาอื่น ๆ

5) DDAL (Directory of Databases in Academic Libraries) ให้รายละเอียดเกี่ยวกับรายชื่อฐานข้อมูลที่มีในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

6) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมวิทยานิพนธ์ในประเทศไทย

7) Clipping Online บทความจากหนังสือพิมพ์ที่ให้บริการในรูปแบบออนไลน์

8) AGRICOLA (CD-ROM) เป็นฐานข้อมูลทางด้านเกษตรศาสตร์และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ห้องสมุดมีให้บริการตั้งแต่ปีค.ศ. 1984-1998

9) Ei (CD-ROM) เป็นฐานข้อมูลทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ เคมี อุตสาหกรรม ห้องสมุดมีให้บริการตั้งแต่ปีค.ศ. 1995-2001

10) DIF (Drug Information Full text) (CD-ROM) เป็นฐานข้อมูลทางด้านเภสัชศาสตร์ แพทยศาสตร์ และการดูแลสุขภาพ ห้องสมุดมีให้บริการ September 1995, March, 1996

11) PAIS (Public Affairs Information Service) (CD-ROM) เป็นฐานข้อมูลดรรชนีวารสารทางด้านเศรษฐศาสตร์ การเมือง การค้าระหว่างประเทศ การธนาคาร สิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย ห้องสมุดมีให้บริการตั้งแต่ปีค.ศ. 1972-1998

12) NTIS (National Technical Information Service) (CD-ROM) เป็นฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ห้องสมุดมีให้บริการตั้งแต่ปีค.ศ. 1990-1993

13) FSTA (Food Science and Technology Abstract) (CD-ROM) เป็นฐานข้อมูลบทความทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีอาหาร พิษวิทยา และการบรรจุภัณฑ์ ห้องสมุดมีให้บริการตั้งแต่ปีค.ศ. 1990-December 1997

14) Journal list document เป็นฐานข้อมูลที่สำนักวิทยบริการพัฒนาขึ้นเอง โดยนำบทความที่สำเนาจากห้องสมุดต่างๆมาสแกนจัดเก็บอย่างเป็นระบบให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ โดยสืบค้นจากชื่อบทความหรือชื่อวารสาร

15) UBU Thesis Research เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมจากจังหวัดอุบลราชธานีและภาคตะวันออกเฉียงเหนือรวมถึงประเทศต่างๆในแถบอินโดจีน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาผู้วิจัยได้รวบรวมผลการวิจัยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 - 2547 ทั้งในและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้แบ่งลักษณะเนื้อหาเป็น 2 ส่วน คือ

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาการใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ ประเภทบริการของห้องสมุดที่ใช้ วิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ ความถี่ในการใช้ห้องสมุด ช่วงเวลาในการใช้ห้องสมุด ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้

3.1.1 ด้านวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด

วนิดา จินตนานุรัตน์ (2523) ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือ โดยเฉพาะหนังสือวิชาการ สอดคล้องกับงานวิจัยของฐะปะนีย์ เทพญา และ

สิริพันธ์ เดชพลกรัง (2541) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือหรือตำราวิชาการ รองลงมา คือเพื่ออ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์รวมทั้งทบทวนบทเรียนแต่ละวิชา และเข้ามาเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ผู้สอน จุฑาทิพย์ โอสนานนท์ (2533) ศึกษาปัญหาในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่านักศึกษาส่วนมากมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อทำรายงานตามที่อาจารย์มอบหมาย รองลงมา คือ อ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ นอกจากนี้งานวิจัยของ อัญชลี กล่ำเพ็ชร (2533) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร แต่มีงานวิจัยของวาณี ทองเสวต (2540) ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล เกื้อการุณย์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อยืม-คืนหนังสือ รองลงมา คือ อ่านหนังสือพิมพ์ และงานวิจัยของ ไพจิตร เกิดอยู่ (2540) ศึกษาเกี่ยวกับเหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเพราะได้รับมอบหมายให้ทำรายงาน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าผลการศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด พบว่านักศึกษาส่วนมากมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือโดยเฉพาะหนังสือวิชาการ และเพื่อทำรายงานที่อาจารย์มอบหมาย รองลงมาคือ เพื่ออ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ รวมทั้งทบทวนบทเรียนแต่ละวิชา และเพื่อใช้คอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูล งานวิจัยของผุสดี นนท์คำจันทร์ (2542) ศึกษาเกี่ยวกับการแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ พบว่า วัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต คือ เพื่อความบันเทิง ส่วนงานวิจัยล่าสุดของ พรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการใช้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่านักศึกษาส่วนมากเข้าห้องสมุดเพื่อใช้อินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ เพื่ออ่านหนังสือวิชาการ Ashoor (1979) ได้ประเมินทัศนคติของผู้ใช้ต่อความเพียงพอของทรัพยากรสารนิเทศและบริการห้องสมุด และศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดและปัญหาในการใช้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัย 3 แห่งในประเทศซาอุดิอารเบีย คือ The University of Petroleum and Minerals (UPM), The University of Riyadh (UR) และ King Abdul Aziz University (KAAU) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนและทำการบ้าน หรือทำรายงาน ส่วนผลการศึกษาของ Aziagba (1991) พบว่านักศึกษาปีสุดท้ายของมหาวิทยาลัยพอร์ท ฮาร์คอร์ท (University of Harcout) ประเทศไนจีเรีย พบว่า นักศึกษามีวัตุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษา ค้นคว้า ทำวิจัย ภาคนิพนธ์ และทำแผนงานพิเศษ

3.1.2 ด้านประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้

ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ หนังสือทั่วไป หนังสือตำรา รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ และวารสาร ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้น้อยที่สุด คือ สไลด์ (วนิดา จินตนานุรัตน์, 2523; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2533; ฐะปะนีย์ เทพญา และสิริพันธ์ เดชพลกรัง, 2541; พรพรรณ กลิ่นศรีสุข, 2547) งานวิจัยของ ประภารัตน์ นววิภาพันธ์ (2540) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการใช้หอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ทรัพยากรตีพิมพ์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้คือ พจนานุกรม หนังสือคู่มือ บรรณานุกรม สารานุกรม สำหรับทรัพยากรไม่ตีพิมพ์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ ได้แก่ แผนที่ และแผ่นโปร่งใส งานวิจัยของ ไพจิตร เกิดอยู่ (2540) ศึกษาเกี่ยวกับเหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่านักศึกษาใช้หนังสือประกอบการเรียนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ หนังสือทั่วไป และหนังสืออ้างอิง ตามลำดับ

3.1.3 ด้านประเภทบริการของห้องสมุดที่ใช้

ประเภทบริการของห้องสมุดที่นักศึกษาใช้มากที่สุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ (วนิดา จินตนานุรัตน์, 2523; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2533; อัญชลี กล่ำเพ็ชร, 2533; วาณี ทองเสวต, 2540) และงานวิจัยของ ขนิษฐา พละการ (2544) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า นักศึกษาใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ บริการรับฝากของ บริการอ่านภายในห้องสมุด และบริการถ่ายเอกสาร

3.1.4 ด้านวิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ

วิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ พบว่า นักศึกษาส่วนมากใช้วิธีเดินดูที่ชั้น มากที่สุด รองลงมาคือ ใช้วิธีสอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (วนิดา จินตนานุรัตน์, 2523; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2533; วาณี ทองเสวต, 2540; ประภารัตน์ นววิภาพันธ์, 2540) และสุกัญญา แป้นสุขเย็น (2542) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตรู้วิธีค้นหาสารสนเทศโดยการเรียนรู้จากการปฐมนิเทศนิสิตใหม่มากที่สุด รองลงมาคือ จากการอ่านคู่มือการใช้บริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นและจากการเรียนวิธีการใช้ห้องสมุดในชั้นเรียน

3.1.5 ด้านความถี่ในการใช้ห้องสมุด

ความถี่ในการใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง รองลงมา คือ ใช้ทุกวัน จำนวนการเข้าใช้ไม่แน่นอน และเข้าใช้สัปดาห์ละครั้ง (วนิดา

จินตนานุรัตน์, 2523; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2533; วรรณิภา รพีพัฒนา, 2532; อุไรวรรณ พะมณี. 2534 ; พรพรรณ กลิ่นศรีสุข, 2547) งานวิจัยของ วาณี ทองเสวต (2540) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเกือบทุกวัน รองลงมาคือ สัปดาห์ละครั้ง ส่วนงานวิจัยของ อัญชลี กล่ำเพ็ชร (2533) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ งานวิจัยของ สุกัญญา แป้นสุขเย็น (2542) พบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุดเฉลี่ยความถี่ 1-4 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมาคือ 5-8 ครั้ง/สัปดาห์ แต่การศึกษาของ เอลเลียต (Elliott, 1977 อ้างถึงใน ฐะปะนีย์ เทพญาและสิริพันธ์ เดชพลกรัง, 2541) ได้ศึกษาการใช้ห้องสมุดแห่งหนึ่งของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง และนักศึกษาปีต้นๆ ใช้ห้องสมุดมากกว่านักศึกษาปีสูง เนื่องจากทำรายงานที่ต้องศึกษาค้นคว้าเอกสารจากห้องสมุด ซึ่งตรงกันข้ามกับการศึกษาของ เอมแดด และโรเจอร์ (Emdad and Roger, 1978 อ้างถึงใน ฐะปะนีย์ เทพญาและสิริพันธ์ เดชพลกรัง, 2541) ที่ได้ทำการสำรวจการใช้ห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยปาห์เลวี พบว่านักศึกษาปีสูงใช้ห้องสมุดมากกว่านักศึกษาปีต้นๆ ซึ่งนักศึกษาปีสูงจะเข้าใช้ห้องสมุดวันละ 1-3 ชั่วโมง นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยต่างประเทศ ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเวสต์เทิร์น ซิดนีย์ แมคคาเธอร์ (Western Sydney Macharther University) มีความถี่ในการใช้ห้องสมุดอย่างน้อย 1 ครั้ง ในหนึ่งภาคการศึกษา ร้อยละ 65 ใช้อย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์ และร้อยละ 41 ใช้ห้องสมุดมาก (Wells, 1995) นักศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่จะไม่ใช้ห้องสมุดบ่อย นานๆจึงจะใช้สักครั้ง (Stoan, 1984) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ วิทไมร์ (Whitmire, 2001) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะภูมิหลังของนักศึกษาระดับปริญญาตรีกับประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดระดับอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาหญิงใช้ห้องสมุดบ่อยกว่านักศึกษาชาย และพบว่าภูมิหลังของนักศึกษาที่ใช้ห้องสมุดในระดับมัธยมศึกษามีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

3.1.6 ด้านช่วงเวลาในการใช้ห้องสมุด

ช่วงเวลาในการใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดช่วงว่างระหว่างชั่วโมงเรียน หรือระหว่างรอเข้าชั้นเรียน รองลงมาคือ ระยะก่อนสอบ และช่วงเย็นหลังเลิกเรียน (วนิดา จินตนานุรัตน์, 2523; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2533; ไพจิตร เกิดอยู่, 2540; ฐะปะนีย์ เทพญา และสิริพันธ์ เดชพลกรัง, 2541; พรพรรณ กลิ่นศรีสุข, 2547) และงานวิจัยของ ขนิษฐา พละการ (2544) พบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด ช่วงวันจันทร์–วันศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น.แต่งานวิจัยของสุกัญญา แป้นสุขเย็น (2542) พบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุดช่วงเวลา 16.00-18.00 น.

3.1.7 ด้านภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้

ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ ภาษาไทย (วนิดา จินตนานุรัตน์, 2523; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2533; วรรณิภา รพีพัฒนา, 2532; อุไรวรรณ พะมณี. 2534; ลำพึง พ่วงบางโพ, 2536; วิลาวัณย์ ฉิมประเสริฐ, 2543; ขนิษฐา พละการ, 2544)

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาการใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ในด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ บุคลากรที่ให้บริการ ระเบียบและข้อบังคับ ตัวนักศึกษา

3.2.1 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด

ผลการศึกษาปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ที่พบมากที่สุด คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ไกลจากแหล่งศูนย์กลางของมหาวิทยาลัยมากเกินไป เนื่องจากนักศึกษามีเวลาใช้ห้องสมุดจำกัดเฉพาะช่วงว่างระหว่างชั่วโมงเรียน การเดินทางมาใช้จึงค่อนข้างเสียเวลาทำให้ใช้ห้องสมุดน้อยลง ที่นั่งอ่านหนังสือมีน้อย มีเสียงรบกวนทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุด และปัญหาเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุดมีไม่เพียงพอ (วนิดา จินตนานุรัตน์, 2523; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2532; สุกัญญา แป้นสุขเย็น, 2542; พรพรรณ กลิ่นศรีสุข, 2547) นอกจากนั้นพื้นที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เหมาะสม ไม่เป็นสัดส่วนและคับแคบเกินไป (อัญชลี กล่ำเพ็ชร, 2533)

3.2.2 ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ปัญหาที่พบส่วนมากเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ได้แก่ หนังสือสำรองมีจำนวนน้อยและระยะเวลาที่ให้ยืมสั้นเกินไป ไม่มีสารสนเทศที่ต้องการหรือสารสนเทศในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอ ทรัพยากรสารสนเทศมีสภาพเก่า และเนื้อหาล้าสมัย (วนิดา จินตนานุรัตน์, 2523; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2532; วรรณิภา รพีพัฒนา, 2532; อุไรวรรณ พะมณี, 2534; ลำพึง พ่วงบางโพ, 2536; สุกัญญา แป้นสุขเย็น, 2542; วิลาวัณย์ ฉิมประเสริฐ, 2543) แต่ผลการศึกษาของ พรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) พบว่านักศึกษาประสบปัญหา ทรัพยากรสารสนเทศมีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ

3.2.3 ปัญหาด้านการบริการ

ปัญหาที่พบด้านการบริการ ได้แก่ วารสารฉบับใหม่จัดให้บริการล่าช้ามาก (อุไรวรรณ พะมณี, 2534) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อย (พรรณนภา จินตศิริกูล, 2540) ระยะเวลาที่จัดสรรให้ผู้ใช้เข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีระยะเวลาสั้นเกินไปและฐานข้อมูล CD-ROM มีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ (จุะปะนีย์ เทพญาและสิริพันธ์ เดชพลกรัง, 2541; ขนิษฐา พละการ, 2544) การสืบค้นสารสนเทศในอินเทอร์เน็ตใช้เวลานาน (วิลาวัณย์

ฉิมประเสริฐ, 2543) บริการสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตที่มีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ ซึ่งสาเหตุเนื่องมาจากคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อยครั้ง และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง (พรพรรณ กลิ่นศรีสุข, 2547)

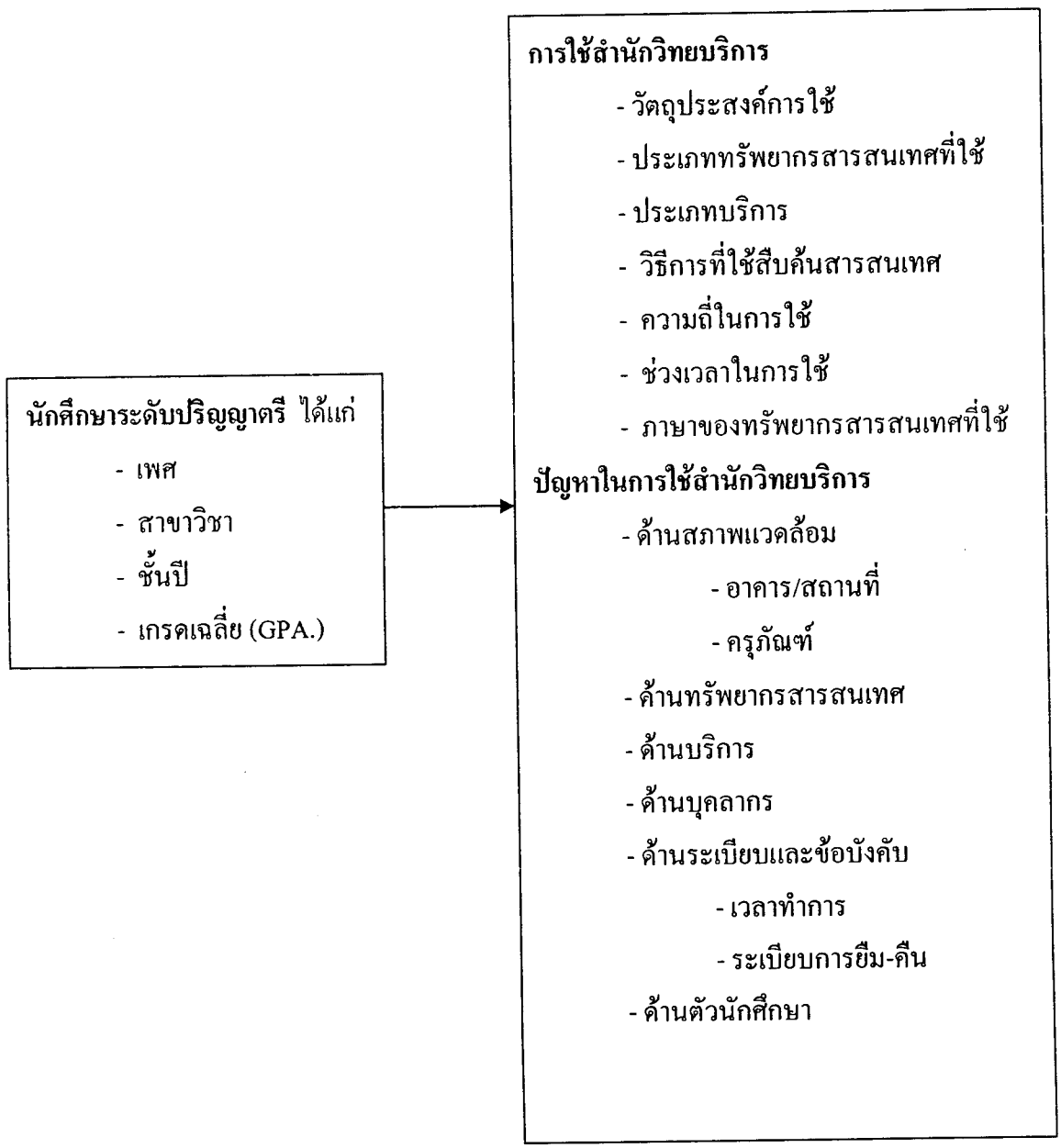
3.2.4 ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ปัญหาด้านบุคลากรที่พบส่วนใหญ่ คือ บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนน้อย บางคนมีกิริยาไม่สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดีพอ (ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์, 2520; วนิดา จินตนานุรัตน์, 2523; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2533; พรพรรณ กลิ่นศรีสุข, 2547)บรรณารักษ์ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีจำนวนน้อย (อัญชลี กล่ำเพ็ชร, 2533) และขาดบรรณารักษ์ประจำงานบริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า (อุไรวรรณ พะมณี, 2534)

3.2.5 ปัญหาด้านระเบียบและข้อบังคับ

ผลการศึกษาปัญหาด้านระเบียบและข้อบังคับ พบว่า อัตราค่าปรับสูงเกินไป จำนวนเล่มที่ให้ยืมและระยะเวลาที่ให้ยืมสั้นเกินไป สำหรับเวลาทำการของห้องสมุดพบว่ามีระยะเวลาเปิดให้บริการสั้นเกินไปควรเปิดบริการให้นานกว่าที่เป็นอยู่ (วนิดา จินตนานุรัตน์, 2523; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2533; อุไรวรรณ พะมณี, 2534; ฐะปะนีย์ เทพญา และสิริพันธ์ เดชพลกรัง, 2541; พรพรรณ กลิ่นศรีสุข, 2547)

3.2.6 ปัญหาด้านตัวนักศึกษา

ผลการศึกษาของ ประภารัตน์ นววิภาพันธ์ (2540) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความต้องการใช้หอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบปัญหาด้านตัวนักศึกษา คือ ไม่มีเวลาไปใช้ห้องสมุด ส่วนงานวิจัยของ สุกัญญา แป้นสุขเย็น (2542) พบว่านักศึกษายังขาดความรู้เกี่ยวกับบริการต่างๆ ที่มีในห้องสมุด งานวิจัยของ ภริตา เฉยศิริ (2543) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (OPAC) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และมีปัญหาการใช้ภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยต่างประเทศเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด ซึ่งมีผลการวิจัยแตกต่างไปจากงานวิจัยในประเทศ คือ งานวิจัยของ Helmick (1992) ที่ศึกษาการใช้ห้องสมุดอุดมศึกษาของนักศึกษาจีน ณ ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยมิสซูรี่ (CMSU) พบว่านักศึกษาจีนไม่คุ้นเคยกับระบบห้องสมุดอเมริกันและนักศึกษายังขาดความรู้เรื่องการใช้ห้องสมุด และพบปัญหาอื่นๆ ได้แก่ ปัญหาด้านการใช้ภาษาของนักศึกษา ปัญหาทางด้านวัฒนธรรม และพื้นฐานทางการศึกษาของนักศึกษาจีน

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย