

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ผู้วิจัยได้ศึกษาจากวรรณกรรม และจากประสบการณ์ที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นระยะเวลา 5 ปี ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งห้องสมุด ซึ่งจะแบ่งเป็นหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาผู้ใช้ (User Studies)
 - 1.1 ความหมายและความสำคัญในการศึกษาผู้ใช้
 - 1.2 ผู้ใช้และการใช้สารสนเทศ
 - 1.3 วิธีการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด
2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
3. ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 - 3.1 ประวัติ
 - 3.2 ลักษณะอาคารสถานที่ตั้ง
 - 3.3 โครงสร้างการบริหารงานห้องสมุด
 - 3.4 ลักษณะโครงสร้างการปฏิบัติงานด้านเทคนิคและบริการห้องสมุด
 - 3.5 เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุด
 - 3.6 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ
 - 3.7 บริการของห้องสมุดวิทยาเขต
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. การศึกษาผู้ใช้ (User Studies)

1.1 ความหมายและความสำคัญในการศึกษาผู้ใช้

การศึกษาผู้ใช้ หมายถึง การศึกษาคุณลักษณะของผู้ใช้ห้องสมุดหรือผู้ใช้สารสนเทศ ในทางปฏิบัติการศึกษาผู้ใช้อาจหมายถึง การศึกษาการใช้ของผู้ใช้ด้วย (Powell, 1997) ซึ่ง ประภาวดี สืบสนธิ์ (2530) กล่าวว่า การศึกษาผู้ใช้อาจเปรียบได้กับการสำรวจ การวิจัยตลาดของวงการธุรกิจ ในแง่ธุรกิจการวิจัยจะช่วยให้ได้ข้อมูลซึ่งจะเป็นแนวทางปรับปรุงการผลิตและการขายสินค้าต่อไป

ส่วนในแง่ของห้องสมุด การศึกษาผู้ใช้ช่วยให้ข้อมูลเพื่อการดำเนินงาน การตัดสินใจทั้งการวางแผนงานและปรับปรุงระบบงาน นอกจากนั้นยัง หมายถึง การศึกษาผู้ที่เข้าไปใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาว่าระบบงานที่ห้องสมุดดำเนินการอยู่ และผลผลิตหรือบริการจากระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ และยังเป็นการศึกษาความต้องการข้อสนเทศของผู้ใช้รวมทั้งการศึกษาผู้ใช้ด้วย

การศึกษาการใช้ห้องสมุดหรือการศึกษาผู้ใช้จึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นแนวทางในการจัดบริการโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้และส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคคลและสังคม ดังนั้นห้องสมุดจึงควรมีการศึกษาผู้ใช้เพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานของห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้ (จิรวรรณ ภักดีบุตร, 2533)

1. เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ทั้งลักษณะการใช้ของผู้ใช้ทั่วไปและผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เพื่อจะได้จัดบริการให้ตรงกับความต้องการ
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้และไม่ใช้บริการ บริการห้องสมุดที่จัดขึ้น ตลอดจนความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการสารสนเทศของห้องสมุดประเภทใด ที่ผู้ใช้พอใจหรือไม่พอใจ เพื่อที่จะได้นำเอาความต้องการ ปัญหาและอุปสรรค ไปใช้ในการปรับปรุงการบริการห้องสมุดให้ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ
3. เพื่อประเมินผลการให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการห้องสมุดรู้ว่าบริการที่จัดขึ้นนั้นตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการหรือไม่ เพื่อให้ผู้ให้บริการจะได้หาทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

สำหรับการศึกษาผู้ใช้ จำเป็นจะต้องทราบข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้หรือลักษณะเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ ในเรื่องต่อไปนี้ (Powell, 1997)

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

1.2 ผู้ใช้และการใช้สารสนเทศ

ผู้ใช้ที่มีความต้องการและใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่สถาบันได้จัดบริการสารสนเทศไว้ โดยพฤติกรรมการใช้ที่นั่นอาจมีตั้งแต่การค้นหาลักษณะไม่ลึกซึ้ง เพื่อตอบข้อสงสัยของตนเอง จนถึงการใช้สารสนเทศที่ได้ไปใช้ประโยชน์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และภารกิจของผู้ใช้ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2530)

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546) ได้แบ่งประเภทของผู้ใช้ตามการวิเคราะห์ เพื่อประโยชน์ในการจัดกิจกรรมต่างๆ ในการให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มย่อยได้แก่

1) ผู้ใช้ทั่วไป นิยมเรียกว่า “ผู้อ่านทั่วไป” (general reader) เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่พบเห็นอย่างกว้างขวาง คือ บริการอ่าน บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ และบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดบริการให้แก่กลุ่มผู้ใช้นี้เป็นบริการพื้นฐานของสถาบันบริการสารสนเทศ ในระยะหลังเมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจัดบริการอย่างกว้างขวาง บริการดังกล่าวอาจขยายผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปยังผู้ใช้ได้อย่างสะดวกขึ้น ทำให้ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการที่สถาบันบริการสารสนเทศ

2) ผู้ใช้เฉพาะสาขาวิชาการ (subject reader) ผู้ใช้กลุ่มนี้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาการที่ตนสนใจ โดยอาจเป็นสาขาที่กำลังศึกษาหรือทำงานเกี่ยวข้องอยู่ โดยทั่วไปมักเป็นผู้ใช้ของสถาบันบริการสารสนเทศในสถานศึกษา สถาบันวิจัยพัฒนา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านวิชาการและการศึกษาต่างๆ

3) ผู้ใช้ลักษณะพิเศษ (special reader) เป็นผู้ใช้ที่มีความบกพร่องหรือความพิการบางประการ ทำให้ต้องมีการจัดบริการและเผยแพร่สารสนเทศให้เหมาะสม เช่น ผู้ใช้ที่มีความพิการทางตาอาจต้องจัดบริการหนังสือเบรลล์หรือบริการอ่านหนังสือให้ฟัง ผู้ใช้ที่เป็นผู้ต้องขังอาจจัดบริการอ่านและหมูนเวียนทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้ที่เป็นเด็กอาจจัดบริการเล่านิทาน ผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกลอาจจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่

4) ผู้ใช้ที่ไม่ใช้บริการ (non user) เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของสถาบันบริการสารสนเทศ แต่ไม่ใช้บริการต่างๆ ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ผู้ให้บริการสารสนเทศจำเป็นต้องให้ความสนใจกับผู้ใช้กลุ่มนี้ ในแง่หนึ่งการศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้ที่มีความต้องการสารสนเทศแต่ไม่ใช้บริการนี้นับเป็นโอกาสอันดีที่ทำให้ผู้ให้บริการได้เห็นปัญหาในการให้บริการหรือการใช้บริการของผู้ใช้ รวมทั้งแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่ในอีกแง่หนึ่ง เนื่องจากผู้ใช้กลุ่มนี้ไม่ใช้บริการที่จัดให้ ทำให้เป็นการยากที่จะศึกษาหรือติดตามผู้ใช้กลุ่มนี้ได้ นอกจากนี้ ยังอาจมีผู้ใช้บางรายที่ใช้บริการทางอ้อม เช่น ผู้บริหารที่ให้เลขานุการเป็นผู้ยืมทรัพยากรสารสนเทศให้ หากพิจารณาจาก

หลักฐานการให้บริการ อาจพบว่าผู้บริหารรายนี้ไม่เคยใช้บริการสารสนเทศแต่อย่างใด แต่เมื่อได้ศึกษารายละเอียดหรือติดตามข้อมูลเพิ่มเติม อาจพบว่า แท้จริงแล้วผู้ใช้นี้เป็นผู้ให้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศ แม้มิได้มาใช้ด้วยตนเอง แต่ใช้ผ่านเลขานุการซึ่งเป็นตัวแทนหรือตัวกลางอีกทอดหนึ่ง

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2536) ยังได้กล่าวถึง พฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ ว่ามีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1) **ปัจจัยด้านอาชีพและหน้าที่การงานของผู้ใช้** ความแตกต่างของบุคคลแต่ละกลุ่ม อาชีพและตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบมีส่วนกำหนดลักษณะการค้นหาและการใช้สารสนเทศเป็นอย่างมาก

2) **คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ใช้** เป็นส่วนสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารสนเทศเพราะเป็นพื้นฐานและความสนใจส่วนตัวของผู้ใช้แต่ละคนประกอบด้วย

1. สาขาวิชาที่ผู้ใช้ได้ศึกษามาหรือผู้ใช้นี้มีพื้นฐานและความสนใจในสาขาวิชานั้น หรือที่พัฒนาในภายหลัง สาขาวิชาเป็นสิ่งที่กำหนดความใส่ใจเบื้องต้นในการใช้และไม่ใช้สารสนเทศ

2. ระดับการศึกษาของผู้ใช้ หมายถึง ความรู้ระดับต่างๆ เช่น ระดับวิชาชีพปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก เป็นต้น ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการค้นหา และการใช้สารสนเทศ ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นอาจต้องการสารสนเทศในระดับที่ลึกซึ้ง เจาะลึกเฉพาะสาขาวิชายิ่งขึ้น และอาจต้องการสารสนเทศเพื่อเพิ่มเติมจากแหล่งสารสนเทศต่างประเทศด้วย

3. สภาพแวดล้อมส่วนตัว เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และความสนใจส่วนตัวที่อาจมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงานของผู้ใช้สารสนเทศแต่ละบุคคล

3) **การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ** คือ ความสะดวกในการรับสารสนเทศของผู้ใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ คือ

1. มีแหล่งสารสนเทศและคู่มือช่วยการค้นคว้า รวมทั้งฐานข้อมูลต่างๆ อยู่ในหน่วยงานของตน หรือสถานที่ใกล้เคียงที่สามารถอำนวยความสะดวกในการค้นหาสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว

2. ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว เนื่องจากมีคู่มือช่วยการค้นคว้าเฉพาะสาขาวิชาที่ต้องการ และมีบริการค้นหาสารสนเทศประเภทต่างๆ นอกจากนี้ การค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น

นอกจากนั้นการศึกษาผู้ใช้ไม่ได้มีความหมายเฉพาะการศึกษาพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศของผู้ใช้เท่านั้น แต่ยังรวมถึงผลที่เกิดจากความต้องการ หรือสิ่งที่ผู้ใช้ได้รับ ซึ่งอาจจะมีหลากหลายรูปแบบ ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้อาจต้องการได้รับสารสนเทศที่เป็นรูปแบบทางการจากห้องสมุด จากบริการออนไลน์ ศูนย์สารสนเทศต่างๆ หรือรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น จากนายหน้าค้าที่ดิน หรือนายหน้าค้ารถ ซึ่งสารสนเทศเหล่านี้จะถูกใช้เพื่อการตัดสินใจ ผู้ใช้อาจจะค้นหาสารสนเทศจากบุคคลอื่นมากกว่าจากรูปแบบที่กล่าวมา ซึ่งถือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่างบุคคล (Wilson, 1981)

1.3 วิธีการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

การศึกษาผู้ใช้อาจทำได้ทั้งการศึกษาย่างไม่เป็นทางการและเป็นทางการ การศึกษาย่างไม่เป็นทางการนั้นสามารถทำได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตขณะผู้ใช้ใช้บริการ การพูดคุยกับผู้ใช้บริการ หรือการสอบถามปัญหา หรือข้อเสนอแนะในการใช้บริการต่างๆ นอกจากนี้การศึกษาย่างไม่เป็นทางการทำให้ได้รับผลป้อนกลับจากผู้ให้บริการโดยตรงและไม่ยุ่งยาก และถือเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ใช้และผู้ให้บริการ แต่ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาหรือสังเกตเช่นนี้อาจไม่เป็นระบบ ทำให้ไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้หรือเป็นข้อมูลเฉพาะผู้ใช้อย่างใดอย่างหนึ่ง ส่วนการศึกษาย่างเป็นทางการนั้น นิยมนำระเบียบวิธีวิจัยมาใช้ในการศึกษาเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ การศึกษาผู้ใช้สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2546)

1.3.1 การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (survey questionnaire) เป็นวิธีวิจัยที่ใช้กันแพร่หลายที่สุดในการศึกษาผู้ใช้ เพราะเป็นวิธีที่ยืดหยุ่นใช้ได้ทั้งในการศึกษากลุ่มประชากรขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก แต่ขณะเดียวกันการสร้างเครื่องมือวิจัยหรือแบบสอบถามที่มีคุณภาพมิใช่เรื่องง่าย เพราะต้องมีการรอบแนวคิดที่ชัดเจน รวมทั้งการทดสอบเครื่องมือเพื่อปรับปรุงแก้ไขหลายครั้ง การตั้งคำถามอาจทำได้ทั้งที่เป็นคำถามปิดหรือเลือกตอบและคำถามเปิดคือให้ผู้ตอบได้เขียนบรรยายคำตอบอย่างเสรี

1.3.2 การสัมภาษณ์ (interview) เป็นวิธีวิจัยที่ใช้กันแพร่หลายเป็นอันดับสอง รองจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์มีเทคนิคต่างๆ ที่มีการกำหนดคำถามทั้งหมดไว้อย่างชัดเจนตายตัวเช่นเดียวกับแบบสอบถาม การกำหนดคำถามไว้บางส่วน และการกำหนดคำถามสำคัญล่วงหน้าเพียง 1-2 คำถามและใช้คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ในการตั้งคำถามต่อไปสามารถเลือกสัมภาษณ์รายบุคคล หรือสัมภาษณ์เป็นหมู่คณะ ทั้งนี้จะใช้เทคนิคใด ขึ้นอยู่กับขอบเขตและโครงการวิจัยที่ได้วางไว้ ผู้สัมภาษณ์ที่ดีต้องมีการเตรียมการอย่างรอบคอบ

1.3.3 การสังเกต (observation) เป็นวิธีการศึกษาผู้ใช้ที่แพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง การสังเกตมี 2 ประเภท คือ การสังเกตที่ผู้สังเกตเข้าไปมีบทบาทในกิจกรรมที่ศึกษาโดยตรง เช่น ผู้สังเกตทำตัวเป็นผู้และขอใช้บริการ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบริการสารสนเทศ ประเภทที่สองคือการสังเกตที่ผู้สังเกตไม่เข้าไปมีบทบาทในกิจกรรมที่ศึกษา คอยติดตามพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่ต้องการศึกษาและบันทึกข้อมูลไว้ โดยผู้ถูกสังเกตอาจรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว

1.3.4 การศึกษาจากสถิติและหลักฐานการใช้บริการ (use statistics) เป็นวิธีศึกษาการใช้บริการสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะส่วนใหญ่จัดเก็บหลักฐานและสถิติการใช้บริการเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการปฏิบัติงาน ตัวอย่างของหลักฐานและสถิติการใช้บริการสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่ จำนวนการยืม-คืนสื่อการศึกษา จำนวนการขอใช้สื่อที่ไม่ให้ยืม-คืน จำนวนการเข้ามาใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวนคำถามที่ผู้ใช้ขอใช้บริการช่วยค้นคว้า จำนวนสื่อการศึกษาที่มีให้บริการ

1.3.5 การศึกษาจากอนุทินหรือสมุดบันทึกของผู้ใช้ (diary) เป็นวิธีการศึกษาโดยให้ผู้ใช้ที่ถูกศึกษาจากอนุทินหรือสมุดบันทึกการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานหรือในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ผู้ใช้ต้องจดบันทึกการใช้อย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบระเบียบ วิธีนี้เหมาะกับการศึกษากลุ่มผู้ใช้ที่ผู้ศึกษาไม่สามารถสังเกตหรือสัมภาษณ์ได้อย่างสะดวก แต่จะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้อย่างมาก มิเช่นนั้นข้อมูลที่ได้ อาจคลาดเคลื่อน

1.3.6 ใช้วิธีการศึกษาหลายวิธีร่วมกัน (multiple techniques) ในระยะหลังมีการศึกษาจำนวนมากใช้วิธีการศึกษามากกว่าหนึ่งวิธี เพื่อช่วยให้สามารถรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้ให้ครอบคลุมขึ้น เช่น หากต้องการศึกษาผู้ใช้ในองค์กร อาจเลือกสัมภาษณ์ผู้บริหารเพราะมีจำนวนไม่มาก สามารถได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งกว่า ส่วนผู้ใช้ในระดับปฏิบัติการหรือพนักงานที่มีจำนวนมาก อาจเลือกใช้การสำรวจด้วยแบบสอบถาม เพราะสามารถเลือกสุ่มหรือจัดส่งให้กับพนักงานได้ทุกคนอย่างสะดวกและรวดเร็ว

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กรอบแนวคิดที่ใช้ คือ

ข้อมูลประชากร ซึ่งในงานวิจัยนี้ประชากร หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี
ประกอบด้วย

- เพศ
- สาขาวิชา
- ชั้นปี

การใช้ห้องสมุด ประกอบด้วย

- วัตถุประสงค์การใช้
- ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้
- ประเภทบริการของห้องสมุดที่ใช้
- วิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ
- ความถี่ในการใช้
- ช่วงเวลาในการใช้
- ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้

ปัญหาในการใช้ห้องสมุด

- ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด
 1. อาคาร/สถานที่
 2. ทรัพยากร
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- ด้านการบริการ
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านระเบียบและข้อบังคับ
 1. เวลาทำการของห้องสมุด
 2. ระเบียบการยืม-คืน
- ด้านตัวนักศึกษา

2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นห้องสมุดที่เน้นการให้บริการอาจารย์ นิสิต นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ตามสาขาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้า ประกอบการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ซึ่งวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ได้แก่

1. เพื่อการศึกษา ห้องสมุดเป็นสถานที่ ให้การศึกษาแก่คนทุกเพศ ทุกวัย ทุกชนชั้น หรือระดับความรู้
2. เพื่อข่าวสารความรู้ เป็นสถานที่ให้ใช้ค้นคว้าหาคำตอบปัญหาต่าง ๆ และบริการข่าวสาร การเคลื่อนไหวของ เหตุการณ์ต่าง ๆ
3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางที่จะช่วยในการค้นคว้าวิจัย เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการใหม่ ๆ อันเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ
4. เพื่อความจรรโลงใจ หนังสือบางเล่มอ่านแล้วนอกจากจะให้ความรู้แล้วยังก่อให้เกิดความสุขทางจิตใจอาจเป็นแรงบันดาลใจให้อยากทำในสิ่งที่ดี ที่เป็นประโยชน์แก่ตนเอง สังคม และประเทศชาติ
5. เพื่อนันทนาการและการพักผ่อนหย่อนใจ ผู้ที่เคร่งเครียดกับงานและการศึกษา อาจมาใช้ห้องสมุดเพื่อการพักผ่อนให้คลายความเคร่งเครียด

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่าบทบาทขั้นต้นของห้องสมุดมหาวิทยาลัยคือ การสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัย เป็นแหล่งรวมความรู้และส่งเสริมพัฒนาการทางวิชาการให้แก่นักศึกษา และเป็นแหล่งสร้างเสริมลักษณะนิสัยการค้นคว้าด้วยตนเองให้กับนักศึกษา ในอดีตห้องสมุดเป็นที่เก็บรักษาหนังสือ บรรณารักษ์มักถูกมองว่าเป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลห้องสมุด จัดหนังสือเข้าห้องสมุด ให้บริการยืม-คืน และตอบคำถาม ต่อมาเมื่อห้องสมุดนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ดำเนินการ ห้องสมุดจึงเปลี่ยนบทบาทสู่สังคมสารสนเทศที่มีข่าวสารข้อมูลเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ใช้ สามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกที่ทุกเวลา และพยายามขยายการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ มากกว่าการสะสมหรือเป็นเจ้าของ จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการสร้างระบบเครือข่าย ส่งผลให้ห้องสมุดสามารถขยายการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น ทำให้ห้องสมุดเปลี่ยนบทบาทจากต่างคนต่างให้บริการมาเป็นการให้บริการร่วมกัน ห้องสมุดทุกมุมโลกสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันภายในวินาทีโดยผ่านอินเทอร์เน็ต ห้องสมุดจำเป็นต้องเปลี่ยนบทบาทเพื่อให้สามารถติดตาม ควบคุม และจัดการกับข้อมูลข่าวสารที่มีเป็นจำนวนมากนี้ได้อย่างเหมาะสม โดยการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่จากเจ้าของข้อมูลมาสู่แนวคิดใหม่ คือเน้นการเข้าถึงข้อมูล (Access Resource) และเปลี่ยนบทบาทของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแบบเพื่อว่ามีคน

เรียกใช้ (Just in case) มาเป็นจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแบบจัดหาตามความต้องการ (Information on demand) ได้ในเวลาที่ต้องการ

บทบาทห้องสมุดมหาวิทยาลัยในยุคปฏิรูปการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยการจัดการศึกษาให้ยึดหลัก ดังนี้

1. เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน
2. ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา
3. การพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

แนวการจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด ผู้เรียนทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ ดังนั้นกระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ (บงกช ศิริวัฒนมงคล, 2544) จะเห็นได้ว่าการจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ห้องสมุดซึ่งเป็นแหล่งสนับสนุนการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบจึงต้องปรับบทบาทให้ทันกับสถานการณ์นั้น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ห้องสมุดไม่สามารถคำนึงเฉพาะหนังสือและผู้อ่านตามปรัชญาเดิมของเรแกนธานเท่านั้น Gorman (1995 อ้างถึงใน กุลธิดา ท้วมสุข, 2541) จึงได้เสนอปรัชญาใหม่ 5 ข้อ สำหรับห้องสมุดคือ

1. ให้บริการแก่นมนุษยชาติ การบริการทั้งแก่บุคคล ชุมชน และสังคม ซึ่งนอกจากจะเน้นผลสำเร็จด้านการให้ความช่วยเหลือแล้ว ต้องเน้นที่คุณภาพและการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการอีกด้วย
2. ยอมรับสื่อความรู้ทุกรูปแบบ ความรู้ที่มีอยู่ในสื่อต่างๆ กันมีความหมายทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นสื่อทันสมัยหรือสื่อแบบเดิม ควรคำนึงถึงความเหมาะสมในด้านประโยชน์ใช้สอยและความคุ้มค่าในการนำมาใช้
3. นำเทคโนโลยีมาใช้อย่างชาญฉลาด ในปัจจุบันคงเป็นไปได้ที่จะปฏิเสธเทคโนโลยีการนำเทคโนโลยีมาใช้จึงเป็นสิ่งจำเป็น แต่ต้องรู้จักนำมาใช้อย่างชาญฉลาด
4. ให้เสรีภาพในการเข้าถึงความรู้ ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในการเก็บรักษา และเปิดช่องทางให้ทุกๆ คน เข้าถึงความรู้ที่มีอยู่ โดยไม่มีอคติในเรื่องความแตกต่างทางความคิด สังคม และการเมือง

5. เชื่อมโยงอดีตกับอนาคต ห้องสมุดที่ดีในยุคปัจจุบัน ควรผสมผสานอดีตกับปัจจุบันให้เข้ากันได้อย่างสมดุล การมีเทคโนโลยีสมัยใหม่ไม่ได้หมายความว่าต้องทิ้งสิ่งที่มีอยู่เดิมทั้งหมด

ในอดีตห้องสมุดมีบทบาทเป็นเพียงผู้ดูแลรักษา โดยรวบรวมทรัพยากรและจัดเก็บตามแบบแผน เป็นผู้สื่อสารใช้ข้อมูลที่สะสม เพื่อนำมาให้คำตอบแก่ผู้ใช้บริการ และเป็นนักการศึกษา นำเสนอข้อมูลที่รวบรวมให้แก่ผู้ใช้และนำเสนอเผยแพร่เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ แต่ในปัจจุบันห้องสมุดหรือบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องปรับบทบาทการให้บริการที่มีความหลากหลาย และมีบทบาทเชิงรุกเข้าสู่แวดวงวิชาการมากขึ้น (บงกช ศิริวัฒนมงคล, 2544) บทบาทของห้องสมุดที่สำคัญอันดับแรก คือ ด้านบริการ เพราะต้องทำงานร่วมกับผู้ใช้บริการโดยตรง ภาพลักษณ์ของห้องสมุดจะแสดงออกมาได้อย่างชัดเจนก็ต่อเมื่อผู้ใช้ได้ก้าวเข้ามาใช้บริการในห้องสมุด จากการปฏิรูปการศึกษา ได้ปรับลักษณะการเรียนการสอนให้เปลี่ยนไปจากเดิม โดยมีนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง และต้องเสริมสร้างลักษณะนิสัยในการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้ห้องสมุดต้องนำมาพิจารณาเพื่อปรับการบริการให้สอดคล้องกับสังคมการศึกษานั้นๆ ในที่นี้ได้จำแนกการบริการตามบทบาทของบรรณารักษ์เป็น 3 ด้าน (สมาน ลอยฟ้า, 2536) คือ

1. **บทบาทในฐานะนักสารนิเทศ** ห้องสมุดควรจัดบริการเพื่อปลูกฝังการเรียนรู้ตลอดชีวิต เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ควบคู่กับการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดต้องมีบทบาทร่วมกับอาจารย์ในการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง การที่จะสามารถสนับสนุนการเรียนรู้ได้นั้น จำเป็นต้องศึกษาในด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเป็นหลัก สูตร กระบวนการเรียนการสอนแบบใหม่ เช่น การเรียนการสอนทางไกล ห้องเรียนเสมือน เป็นต้น นอกจากนี้บรรณารักษ์ยังมีบทบาทในการช่วยเหลือการค้นหาสารสนเทศ ให้คำแนะนำในการเลือกแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสมและแนวโน้มในอนาคตของสถาบันอุดมศึกษา

2. **บทบาทในฐานะผู้สอน** ห้องสมุดควรจัดการอบรมเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีทักษะด้านสารสนเทศ การฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต บรรณารักษ์ต้องมีความชำนาญในทักษะสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นเชี่ยวชาญในแหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย เชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เชี่ยวชาญในการค้นหา รวมทั้งประเมินแหล่งสารสนเทศนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีทักษะในด้านการสอนเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความเข้าใจ เกิดความพึงพอใจในการเรียน เพื่อนำไปใช้ในการเรียนรู้ด้วยตนเองต่อไป

3. **บทบาทในฐานะผู้ให้คำปรึกษาด้านการเรียนการสอน** บทบาทนี้เป็นบทบาทซึ่งใหม่สำหรับบรรณารักษ์ยังมีบทบาทในการช่วยอาจารย์เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอน บรรณารักษ์สามารถช่วยอาจารย์ได้ คือ พัฒนาวัสดุประสงค์ของบทเรียนในส่วนที่เกี่ยวกับการสร้างทักษะการพูด การฟัง การอ่าน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การคิดอย่างมีเหตุผล ช่วยอาจารย์ในการวิเคราะห์

ลักษณะของผู้เรียน เพื่อประโยชน์ในการออกแบบและการใช้สื่อการสอน ตรวจสอบและกำหนด แหล่งทรัพยากรความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการสอน กำหนดวิธีการประเมินผลการเรียนการสอน โดยใช้สื่อต่างๆ ประกอบ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี โดยเป็นผู้นำในการวางแผนงานด้านเทคโนโลยี และเมื่อนำมาใช้ก็มีบทบาทเป็นผู้สอนการใช้เทคโนโลยีด้วย

จากบทบาทดังกล่าวข้างต้นของห้องสมุดและบรรณารักษ์ผู้ให้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลง ไปจากรูปแบบเดิม ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่นำมาใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุดต่างๆ ซึ่งห้องสมุดควรจัด บริการที่ต้องมีรูปแบบประสมประสาน โดยใช้ระบบนำส่งหลายหลาก ผู้บริหารจะต้องสร้าง บริการประสมประสาน “ไร้รอยต่อ” สำหรับผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้ และผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการต่างๆ โดยระบบเชื่อมต่อที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องปรับกลวิธีการค้นและคำค้นแต่ละ ครั้งเมื่อใช้แหล่งต่างกัน และห้องสมุดสามารถปรับบริการของตนให้สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้แต่ละคนได้ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2543)

ดังนั้น บริการต่างๆ ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยุคใหม่ควรจัดให้บริการเพิ่มเติมจากบริการพื้นฐาน เช่น

1. **บริการจัดส่งเอกสาร (Document Delivery Services)** บริการจัดส่งเอกสารจะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ที่ไม่สามารถเดินทางมายืม-คืนหนังสือได้ด้วยตนเอง ด้วยการส่งทรัพยากรสารสนเทศทั่วไปให้ผู้ใช้บริการ การจัดส่งอาจส่งโดยทางยานพาหนะ ไปรษณีย์ โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะของบริการนี้ส่วนใหญ่จะพบในห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดมหาวิทยาลัย ปัจจุบันมีการจัดส่งเอกสารในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เรียกว่า บริการจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

2. **บริการคัดเลือกข่าวสารเพื่อเผยแพร่ (Selective Dissemination of Information หรือ SDI)** เป็นการคัดเลือกข่าวสารเฉพาะเรื่องสำหรับให้บริการเฉพาะบุคคลโดยผู้จะใช้จะแจ้งไว้กับห้องสมุดว่าสนใจหรือต้องการติดตามเรื่องใดโดยเฉพาะ บริการนี้จะช่วยให้ผู้ที่สนใจได้รับทราบข่าวสารและความเคลื่อนไหวใหม่ๆ ในวิชาการที่สนใจอยู่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานหรือการค้นคว้าวิจัย บริการนี้มักพบในห้องสมุดเฉพาะหรือห้องสมุดมหาวิทยาลัย

3. **บริการจัดพิมพ์เอกสารและเผยแพร่เอกสารงานห้องสมุด (Publication Services)** ห้องสมุดจะทำเอกสารเพื่อเผยแพร่ผลงานบริการของห้องสมุดให้ผู้ใช้ได้ทราบอย่างทั่วถึงกันและเป็นการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดด้วย เช่น การทำจดหมายข่าวห้องสมุด การจัดพิมพ์รายชื่อหนังสือใหม่ เป็นต้น

4. บริการการเรียนรู้ด้วยระบบ E-learning เป็นการใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่ในการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์ การใช้หนังสือเรียนทุกรายวิชาในรูปของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ระบบการเรียนรู้ทางไกลจึงเป็นระบบที่ช่วยการเรียนรู้ได้ตามความต้องการหรือความสนใจ โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ (สันสนีย์ สุวรรณเจตต์, 2546)

5. การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ (User education) หมายถึง การพัฒนาผู้ใช้ให้รู้จักและเข้าใจในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ คู่มือช่วยการค้นคว้าและกลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความรู้ความสามารถและเกิดทักษะในการสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ทำได้โดยการแนะนำ การปฐมนิเทศและการสอน การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้จึงเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการเพราะทำให้มีความรู้ความเข้าใจในทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด แหล่งสารสนเทศ คู่มือช่วยการค้นคว้า วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจนสามารถค้นคว้าด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังเป็นการให้การศึกษาด้วยตนเองตลอดชีวิต ผู้ใช้สามารถที่จะค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองแม้ว่าจะจบการศึกษาแล้วก็ตาม เพราะทักษะเหล่านี้จะติดตัวไปช่วยในการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต

6. บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Services) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบข่าวสารข้อเท็จจริง หรือความก้าวหน้าใหม่ ๆ ในวิชาการที่ผู้ใช้สนใจอย่างรวดเร็ว บริการข่าวสารทันสมัยอาจทำได้หลายวิธี เช่น การแจ้งรายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่ๆ ที่เข้ามาในห้องสมุด การถ่ายสำเนาสารบัญวารสารฉบับใหม่ล่าสุดเวียนให้แก่ผู้สนใจ และการหมุนเวียนวารสารฉบับใหม่แก่ผู้ที่สนใจที่ได้แจ้งไว้ให้กับห้องสมุด บริการนี้มักพบในห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่ง ปัจจุบันอาจจะมีการจัดส่งข่าวสารผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปยังสมาชิก หรืออาจนำภาพหน้าสารบัญฉบับใหม่บรรจุไว้ในเว็บไซต์ของห้องสมุดเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้ และช่วยป้องกันการสูญหายของวารสารฉบับจริงได้

7. บริการช่วยการค้นคว้าวิจัย (Research Services) เป็นการรวบรวมเอกสารที่มีในห้องสมุดที่เกี่ยวข้องในเรื่องวิจัยเพื่อให้สะดวกแก่การค้นคว้า ประหยัดเวลา ช่วยให้ผู้ใช้วิจัยได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์ โดยห้องสมุดอาจจัดบริการเพื่อช่วยการค้นคว้าวิจัย ดังต่อไปนี้ การทำสารบัญแบบ รวบรวมบรรณานุกรม จัดทำบรรณานุกรม การแปล การยืมระหว่างห้องสมุด และอาจช่วยแนะนำแหล่งวิชาการหรือหน่วยงานอื่นๆ

3. ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3.1 ประวัติ

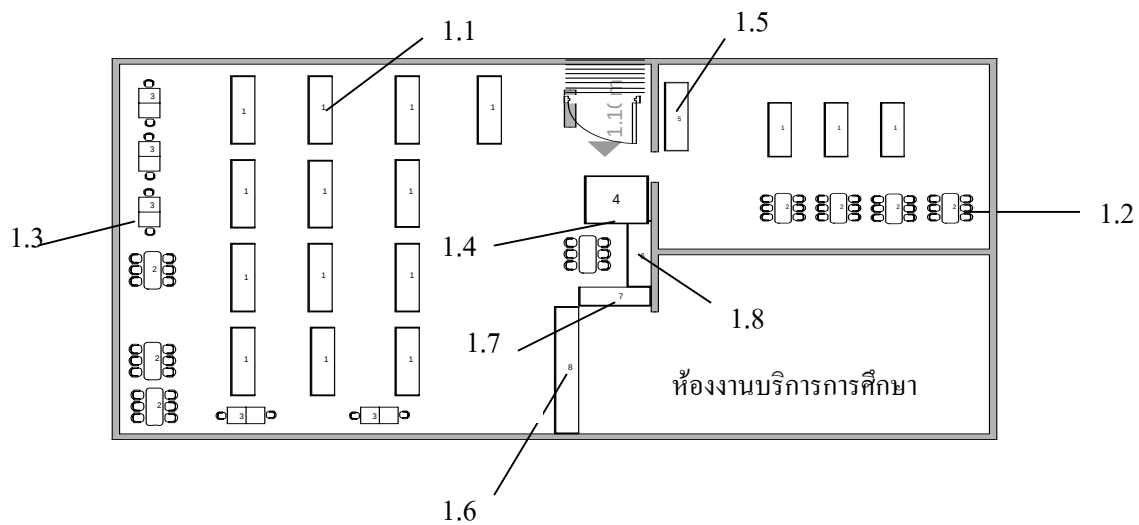
ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พุทธศักราช 2543 มีหน้าที่ในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าและการวิจัย

3.2 ลักษณะอาคารสถานที่ตั้ง

ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีบริเวณที่ทำการอยู่ภายในอาคารสำนักงานบริหารซึ่งเป็นอาคาร 4 ชั้น โดยใช้พื้นที่บางส่วนทางฝั่งทิศตะวันตกของตัวอาคาร ชั้น 1 และชั้น 2 ส่วนที่เหลือใช้สำหรับเป็นห้องเรียน ห้องเรียนทางไกล ห้องพักอาจารย์ ห้องทำงานของหน่วยต่างๆ ตัวอาคารห่างจากหอพักนักศึกษาหญิง ประมาณ 1,200 เมตร และห่างจากอาคารเรียนรวม ประมาณ 500 เมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 530 ตารางเมตร ชั้นที่ 1 มีพื้นที่ 212 ตารางเมตร มีจำนวนที่นั่งอ่าน 58 ที่ ชั้นที่ 2 มีพื้นที่ 318 ตารางเมตร มีที่นั่งอ่าน 86 ที่ ซึ่งมีรายละเอียดในการใช้พื้นที่ดังนี้

ชั้นที่ 1 ของห้องสมุดประกอบด้วย (ภาพที่ 2)

- 1.1 ชั้นหนังสือทั่วไป
- 1.2 ที่นั่งอ่านหนังสือ จำนวน 46 ที่
- 1.3 ที่นั่งอ่านหนังสือส่วนบุคคล จำนวน 12 ที่
- 1.4 จดวางคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง สำหรับสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ (OPAC)
- 1.5 หนังสือพิมพ์ฉบับลงเวลารวมเล่มตั้งแต่ปี พุทธศักราช 2543-2546
- 1.6 ชั้นหนังสือพจนานุกรมและหนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษ
- 1.7 ชั้นหนังสือนวนิยายและเรื่องสั้น
- 1.8 ชั้นหนังสืออ้างอิงภาษาไทย



ภาพที่ 2 แสดงการใช้พื้นที่ชั้น 1 ของห้องสมุด

ชั้นที่ 2 ของห้องสมุดประกอบด้วย (ภาพที่ 3)

- 2.1 ทางเข้า-ออก
- 2.2 เคาน์เตอร์ยืม-คืน
- 2.3 โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 2.4 บริเวณห้องทำงานบรรณารักษ์
- 2.5 โต๊ะทำงานบรรณารักษ์
- 2.6 ชั้นเก็บเอกสาร
- 2.7 ชั้นหนังสือใหม่
- 2.8 ชั้นนิเทศสารฉบับล่วงหน้า
- 2.9 ตู้แสดงนิทรรศการหนังสือใหม่
- 2.10 ชั้นหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงหน้า
- 2.11 ชั้นวารสารฉบับล่วงหน้า
- 2.12 ชั้นแสดงหนังสือใหม่
- 2.13 ชั้นวารสารใหม่
- 2.14 ที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์
- 2.15 ที่วางหนังสือพิมพ์ใหม่
- 2.16 จุฬาลงกรณ์คอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง สำหรับสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ (OPAC)

2.17 ชั้นเก็บหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลารวมเล่ม ตั้งแต่ปี พุทธศักราช 2547 –
ปัจจุบัน

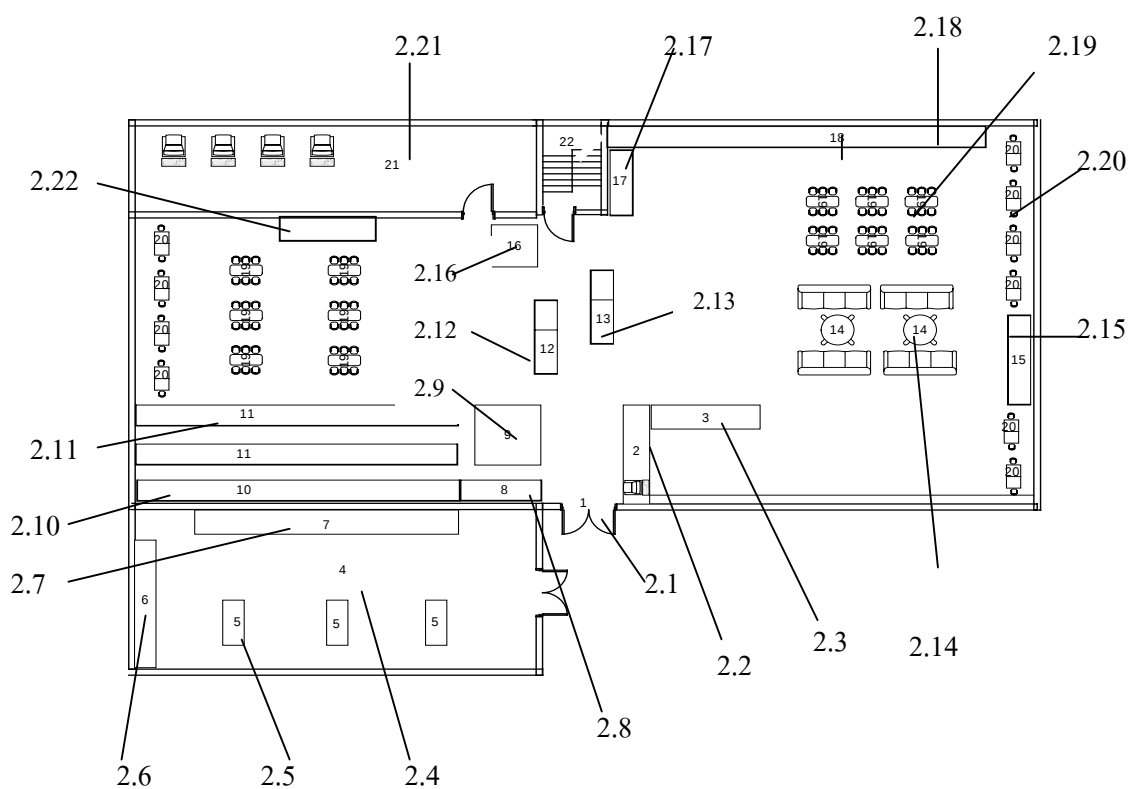
2.18 ชั้นเก็บกฤตภาค

2.19 ที่นั่งอ่านหนังสือเป็นกลุ่ม จำนวน 56 ที่

2.20 ที่นั่งอ่านหนังสือส่วนบุคคล 30 ที่

2.21 ห้องเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 4 เครื่อง

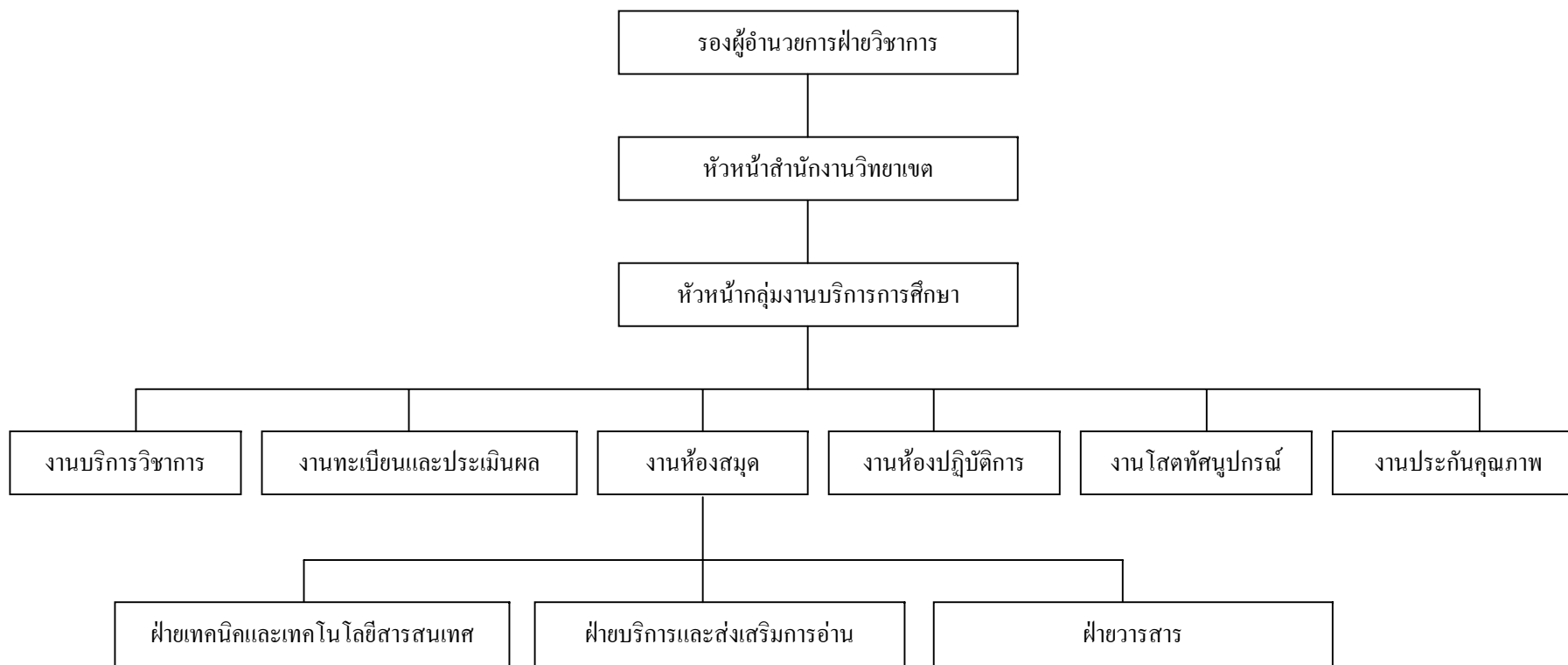
2.22 ตู้เก็บโสตทัศนวัสดุ



ภาพที่ 3 แสดงการใช้พื้นที่ชั้น 2 ของห้องสมุด

3.3 โครงสร้างการบริหารงานห้องสมุด

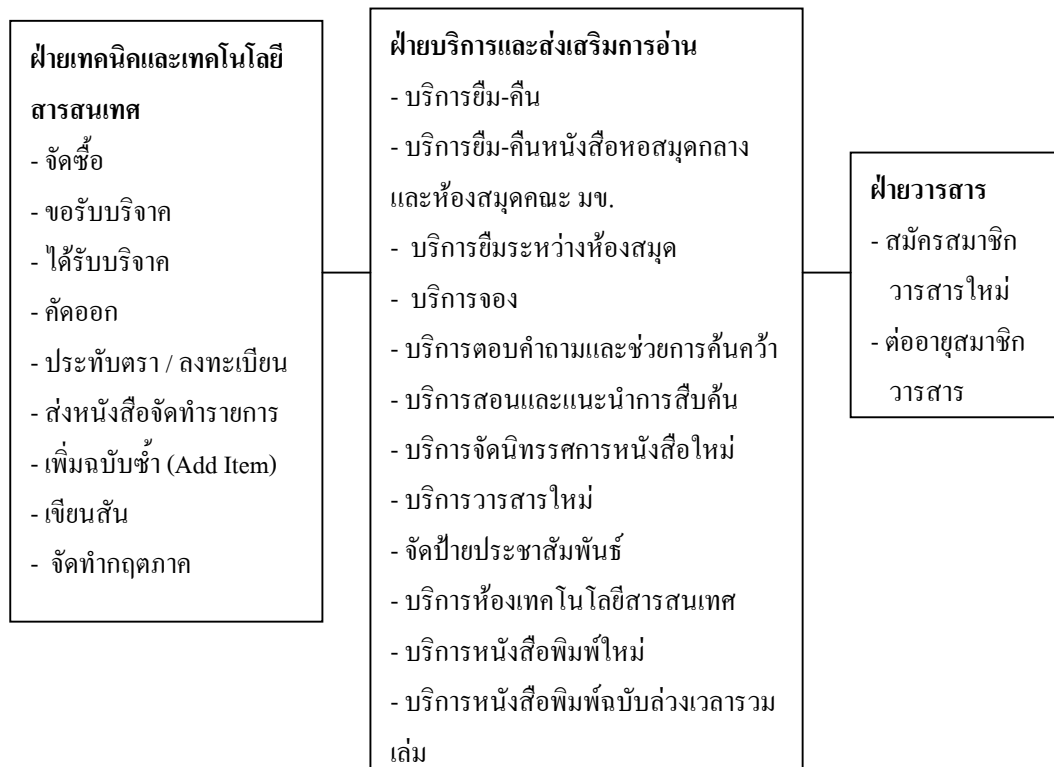
ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ โดยมีหัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตและ หัวหน้ากลุ่มงานบริการการศึกษาเป็นผู้ดูแล บุคลากรของห้องสมุดประกอบด้วย บรรณารักษ์ จำนวน 3 คน ห้องสมุดแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ฝ่าย คือฝ่ายเทคนิคและเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการและส่งเสริมการอ่าน ฝ่ายวารสาร ซึ่งแต่ละฝ่ายจะมีบรรณารักษ์รับผิดชอบ ยกเว้นในส่วนของการบริการ บรรณารักษ์ทุกคนจะรับผิดชอบร่วมกัน (ดังภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 โครงสร้างการบริหารงานห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3.4 ลักษณะโครงสร้างการปฏิบัติงานด้านเทคนิคและบริการห้องสมุด

ในการปฏิบัติงานด้านเทคนิคและบริการของห้องสมุด แต่ละฝ่ายมีขอบเขตความรับผิดชอบ ดังนี้ (ดังภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 โครงสร้างการปฏิบัติงานด้านเทคนิคและบริการของห้องสมุด

3.4.1 ฝ่ายเทคนิคและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยการขอรับบริจาค จัดซื้อ ประทับตราลงทะเบียน ติดบาร์โค้ด ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่ไม่มีรายการอยู่ในฐานข้อมูลเจ้าหน้าที่จะจัดส่งไปวิเคราะห์หมวดหมู่หรือจัดทำรายการที่หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น ทุกวันที่ 15 ของเดือนซึ่งแต่ละเดือนจะจัดส่งได้ไม่เกิน 80 ชื่อเรื่อง จำนวนรวมไม่เกิน 120 เล่ม หากรายการใดเป็นรายการซ้ำที่มีอยู่ในฐานข้อมูลแล้วบรรณารักษ์สามารถจะเพิ่มฉบับซ้ำ (Add Item) เข้าไปในฐานข้อมูลได้จากห้องสมุดวิทยาเขต ต่อจากนั้นจึงเขียนสัน ติดใบกำหนดส่ง ตรวจสอบความถูกต้อง ในกรณีที่ เป็นซีดีรอมหรือดีสเก็ตต์ที่ติดมากับหนังสือและทรัพยากรไม่ดีพิมพ์ก็จะเติมรายการเข้าไปในฐานข้อมูลเช่นเดียวกับหนังสือ และแยกเก็บไว้ ที่ตู้เก็บ

โสตทัศนวัสดุ เมื่อสืบค้นจากฐานข้อมูลและต้องการใช้จะต้องติดต่อบรรณารักษ์ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่จัดทำฤกษ์ฤกษ์เพื่อให้บริการอีกด้วย

3.4.2 ฝ่ายบริการและส่งเสริมการอ่าน มีหน้าที่ในการนำทรัพยากรสารสนเทศที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนของงานเทคนิคแล้วขึ้นชั้นเพื่อให้บริการและจัดบริการต่างๆให้แก่ผู้ใช้

3.4.3 ฝ่ายวารสาร มีหน้าที่ในการสมัครสมาชิกวารสารใหม่ ต่ออายุสมาชิกวารสารเฉพาะวารสารภาษาไทย สำหรับวารสารภาษาอังกฤษ งานวารสารหอสมุดกลางจะเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการต่ออายุสมาชิกวารสารให้ เมื่อห้องสมุดได้รับวารสารแล้วจะดำเนินการลงทะเบียนวารสารใหม่ และนำขึ้นชั้นให้บริการต่อไป

3.5 เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุด

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้ คือ โปรแกรมสำเร็จรูป INNOPAC ซึ่งห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย ได้ใช้เครือข่ายและฐานข้อมูลร่วมกับหอสมุดกลาง ดังนั้น ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคายจึงได้ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติและฐานข้อมูลต่างๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.5.1 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้ คือ โปรแกรมสำเร็จรูป INNOPAC ซึ่งห้องสมุดใช้ 3 ระบบย่อย ดังนี้

3.5.1.1 ระบบทำรายการบรรณานุกรม (Cataloging Module)

3.5.1.2 ระบบยืม-คืน (Circulation Module)

3.5.1.3 ระบบการสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ (Online Public Access

Catalog : OPAC)

3.5.2 ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม

3.5.3 ฐานข้อมูลอ้างอิง

3.5.4 ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์

3.5.5 ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

ฐานข้อมูลต่างๆ เหล่านี้สามารถสืบค้นได้โดยผ่านระบบเครือข่าย KKUNET ที่เว็บไซต์ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น <http://library.kku.ac.th>

3.6 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ

ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ดังนี้

3.6.1 ทรัพยากรตีพิมพ์

3.6.1.1 หนังสือ ตำรา รวมถึงหนังสืออ้างอิง รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ โดยมีหนังสือภาษาไทย จำนวน 15,375 เล่ม ภาษาอังกฤษ จำนวน 7,564 เล่ม

3.6.1.2 วารสาร โดยแยกเป็นวารสารภาษาไทย จำนวน 51 ชื่อเรื่อง วารสารภาษาอังกฤษ จำนวน 2 ชื่อเรื่อง มีเฉพาะวารสารใหม่ และวารสารฉบับล่วงเวลาเล่มปลีก ห้องสมุดยังไม่ได้เก็บเล่ม และไม่ได้จัดทำดัชนีวารสารลงในฐานข้อมูล แต่มีโครงการที่จะจัดทำดัชนีวารสารลงในฐานข้อมูลร่วมกับงานวารสารของหอสมุดกลาง ซึ่งขณะนี้ ผู้ใช้สามารถค้นหาบทความวารสารได้จากตัวเล่มวารสารที่อยู่บนชั้นเท่านั้น

3.6.1.3 หนังสือพิมพ์ ภาษาไทยห้องสมุดบอกรับ จำนวน 8 ชื่อเรื่อง ได้แก่ ฐานเศรษฐกิจ มติชน เดลินิวส์ ไทยรัฐ ข่าวสด คมชัดลึก สยามกีฬา ผู้จัดการรายวัน และหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ 1 ชื่อเรื่อง คือ Bangkok Post

3.6.1.4 รายงานประกอบการเรียน เป็นรายงานประกอบการเรียนการสอนที่อาจารย์ประจำวิชานำมาจัดเก็บไว้ในห้องสมุดเพื่อให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า

3.6.1.5 จุลสาร/เอกสาร เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ได้มาจากการบริจาคและแนบมากับวารสารการท่องเที่ยว ซึ่งจุลสารและเอกสารส่วนมากจะมีเนื้อหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เศรษฐกิจ ประมง เป็นต้น มีจำนวนทั้งหมดประมาณ 500 รายการ โดยจัดเก็บใส่กล่องเอกสารแยกเป็นสาขาวิชายังไม่มีเครื่องมือช่วยค้น

3.6.1.6 กฤตภาค เป็นกฤตภาคที่ได้รับบริจาคจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ซึ่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้รับบริจาคจากศูนย์ข้อมูลมติชน จำนวน 2 copy และได้บริจาคให้ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคายจำนวน 1 copy โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 6 หมวด คือ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ การคลังและนโยบายการคลัง การเงินและการธนาคาร ตลาดหลักทรัพ์ บริษัทเงินทุน เศรษฐกิจทั่วไป โดยเป็นข้อมูลที่คัดมาจากหนังสือพิมพ์ต่างๆ เช่น ข่าวสด เดลินิวส์ ไทยรัฐ มติชน ข่าวหุ้น ผู้จัดการรายวัน เป็นต้น ระหว่างปี พ.ศ. 2544-2546 จำนวนทั้งหมดประมาณ 1,500 เรื่อง ยังไม่มีเครื่องมือช่วยค้น เมื่อผู้ใช้งานต้องการสามารถเปิดดูได้จากแฟ้มซึ่งแยกเก็บไว้เป็นหมวดต่างๆ

3.6.2 ทรัพยากรไม่ตีพิมพ์ ได้แก่ เทปเสียง ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษและการท่องเที่ยว ประมาณ 30 รายการ ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้จากฐานข้อมูล เมื่อต้องการใช้จะต้องติดต่อ

บรรณารักษ์เพราะ เทปเสียงจะจัดเก็บไว้ในตู้โสตทัศนวัสดุ นอกจากนั้นผู้ใช้งานสามารถดูรายการเทปเสียงที่มีให้บริการได้จากหน้าตู้โสตทัศนวัสดุอีกด้วย

3.6.3 ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์

3.6.3.1 ซีดีรอม/ดิสเก็ตต์ ที่ผนวกมากับหนังสือ สำหรับให้บริการยืม-คืนได้ และซีดีรอมที่จัดซื้อเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษ การท่องเที่ยว โปรแกรมคอมพิวเตอร์ จำนวน 380 แผ่น

3.6.3.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ที่หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นบอกรับ ผู้ใช้ของห้องสมุดวิทยาเขตหนองคายก็สามารถสืบค้นข้อมูลได้เช่นเดียวกับ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยสืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ต <http://library.kku.ac.th>

3.7 บริการของห้องสมุดวิทยาเขต

ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรวิทยาเขตหนองคาย รวมทั้งนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีบริการต่างๆ ดังต่อไปนี้

3.7.1 บริการยืม-คืน เป็นบริการให้ยืมและรับคืน หนังสือ วารสาร ซีดีรอม ดิสเก็ตต์ รวมทั้งการยืมกรณีพิเศษสำหรับทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่ยังไม่ได้เดิมทะเบียนรายการลงฐานข้อมูล สำหรับสมาชิกห้องสมุดในช่วงเวลาที่เปิดให้บริการและมีระเบียบการใช้บริการยืม-คืน ดังนี้

ช่วงเปิดภาคเรียน

วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30 - 20.30 น.

วันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 10.00 - 17.00 น.

ช่วงปิดภาคเรียน

วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น.

วันเสาร์ - วันอาทิตย์ ปิดบริการ

ทรัพยากรสารสนเทศ	อาจารย์	นักศึกษาระดับ	บุคลากร	ค่าปรับ
------------------	---------	---------------	---------	---------

		ปริญญาตรี		
หนังสือ/ตำรา	ยืมได้ 35 เล่ม ต่อ 1 ภาคการศึกษา	ยืมได้ 5 เล่ม 7 วัน	ยืมได้ 5 เล่ม 10 วัน	5 บาท ต่อเล่ม ต่อวัน
รายงานการวิจัย	ยืมได้ 5 เล่ม 6 วัน	ยืมได้ 5 เล่ม 1 วัน	ยืมได้ 5 เล่ม 1 วัน	5 บาท ต่อเล่ม ต่อวัน
โสตทัศนวัสดุ	ยืมได้ 5 รายการ 7 วัน	ยืมได้ 5 รายการ 7 วัน	ยืมได้ 5 รายการ 7 วัน	5 บาท ต่อรายการ ต่อวัน
จุลสาร/เอกสาร	ยืมได้ 5 เล่ม 3 วัน	ยืมได้ 5 รายการ 3 วัน	ยืมได้ 5 รายการ 3 วัน	5 บาท ต่อรายการ ต่อวัน
วารสารฉบับล่วงหน้า	ยืมได้ 5 เล่ม 3 วัน	ยืมได้ 5 รายการ 3 วัน	ยืมได้ 5 รายการ 3 วัน	5 บาท ต่อรายการ ต่อวัน
รายงานประกอบการ เรียน	ยืมได้ 5 เล่ม 3 วัน	ยืมได้ 5 รายการ 3 วัน	ยืมได้ 5 รายการ 3 วัน	5 บาท ต่อรายการ ต่อวัน

ผู้ใช้สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์

<http://library.kku.ac.th> ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด ได้แก่ หนังสืออ้างอิง วารสารใหม่ หนังสือพิมพ์ใหม่

3.7.2 บริการยืม-คืนหนังสือหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการของห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย ที่ต้องการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มการขอใช้บริการโดยมีรายละเอียดทางบรรณานุกรมและชื่อผู้ขอใช้บริการ เมื่อบรรณารักษ์ได้รับแบบฟอร์มขอใช้บริการแล้วจะส่งคำร้องดังกล่าวทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปยังงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด หอสมุดกลาง เพื่อขอยืม เมื่อมีรถของวิทยาเขตหนองคายไปที่หอสมุดกลางก็จะไปรับหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้นมาให้ผู้ใช้บริการ สำหรับห้องสมุดคณะต่างๆ บรรณารักษ์จะเป็นผู้ไปยืมให้ด้วยตนเอง ส่วนหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการคืนก็จะมีแบบฟอร์มให้กรอก เพื่อแนบไปกับหนังสือที่คืนและสำเนาบรรณารักษ์จะเก็บไว้เป็นหลักฐานในการส่งหนังสือคืนห้องสมุดต่างๆ

3.7.3 บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้บริการผู้ใช้ที่ต้องการสำเนาเอกสารหนังสือ หรือบทความวารสารของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นๆ โดยผู้ใช้จะต้องกรอกแบบฟอร์มเพื่อขอใช้บริการทุกครั้ง

3.7.4 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ช่วยสืบค้นสารสนเทศ แนะนำแหล่งสารสนเทศ และแนะนำบริการต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.7.5 บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์ เป็นบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาเขตหนองคายและห้องสมุดต่างๆ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกในค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

3.7.6 บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นบริการสำหรับให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ตได้โดยห้องสมุดมีเครื่องสำหรับให้บริการจำนวน 4 เครื่อง ผู้ใช้ต้องลงชื่อก่อนเข้าใช้บริการทุกครั้งและใช้ได้ครั้งละไม่เกิน 45 นาที โดยมีสถิติผู้เข้าใช้เฉลี่ยวันละ 30 คน

3.7.7 บริการการอ่าน เป็นบริการที่นั่งอ่านหนังสือสิ่งพิมพ์ต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งมีทั้งที่นั่งอ่านส่วนบุคคลกับที่นั่งอ่านแบบเป็นกลุ่มอยู่ในบริเวณ ชั้น 1 และชั้น 2 ของห้องสมุด จำนวนรวมทั้งสิ้น 144 ที่นั่ง

3.7.8 บริการวารสาร เป็นบริการวารสารวิชาการ มีทั้งวารสารใหม่และวารสารฉบับล่วงเวลา ผู้ใช้สามารถยืมวารสารฉบับล่วงเวลาออกนอกห้องสมุดได้ ยกเว้นวารสารใหม่ที่อนุญาตให้ยืมไปถ่ายเอกสารได้เท่านั้น

3.7.9 บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและฉบับล่วงเวลารวมเล่ม เป็นบริการที่ จัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ สามารถติดตามข่าวสารประจำวันซึ่งให้ทั้งความรู้และความบันเทิงแก่ผู้ใช้ได้ นอกจากนี้ยังสามารถสืบค้นข่าวย้อนหลังได้โดยสืบค้นจากหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลารวมเล่ม ที่ให้บริการย้อนหลังจนถึงปี พ.ศ. 2543 สำหรับรายชื่อหนังสือพิมพ์ที่รวมเล่มได้แก่ ฐานเศรษฐกิจ มติชน เดลินิวส์ ไทยรัฐ ข่าวสด คมชัดลึก ผู้จัดการรายวัน และ Bangkok Post

3.7.10 บริการกฤตภาค เป็นบริการสืบค้นสารสนเทศที่ตัดข่าวมาจากหนังสือพิมพ์ ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศได้จาก 6 หมวด ดังนี้ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ การคลัง และนโยบายการคลัง การเงินและการธนาคาร ตลาดหลักทรัพย์ บริษัทเงินทุน เศรษฐกิจทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลระหว่าง ปี พ.ศ. 2544-2546 จำนวนทั้งหมดประมาณ 1,500 เรื่อง ยังไม่มีเครื่องมือช่วยค้น เมื่อผู้ใช้อ้างอิงสามารถเปิดดูได้จากแฟ้มซึ่งแยกเก็บไว้เป็นหมวดต่างๆ

3.7.11 บริการแนะนำหนังสือใหม่ เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อแนะนำหนังสือใหม่ที่ห้องสมุดได้จัดหาเข้ามาให้บริการไม่ว่าจะเป็นวิธีการจัดซื้อ การขอรับบริจาค หรือการได้รับบริจาค โดยจะจัดไว้ที่ชั้นแสดงหนังสือใหม่ เป็นระยะเวลาประมาณ 2 สัปดาห์ ซึ่งในช่วงเวลานี้ผู้ใช้สามารถยืม

ออกนอกห้องสมุดได้ เมื่อครบกำหนดระยะเวลาจัดแสดงที่ชั้นหนังสือใหม่แล้วก็จะนำขึ้นชั้นให้บริการต่อไปกรณีที่หนังสือเล่มนั้นเดิมรายการบรรณานุกรมลงฐานข้อมูลแล้ว แต่ถ้าหากยังไม่ได้เดิมรายการบรรณานุกรมลงฐานข้อมูลก็จะจัดเตรียมดำเนินการทางด้านเทคนิคต่อไป

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาการใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ในด้านวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ ประเภทบริการของห้องสมุดที่ใช้ วิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ ความถี่ในการใช้ห้องสมุด ช่วงเวลาในการใช้ห้องสมุด ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้

4.1.1 ด้านวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด

งานวิจัยของ วนิดา จินตนาอนุรัตน์ (2523) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือโดยเฉพาะหนังสือวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐะปะนีย์ เทพญา และสิริพันธ์ เดชพลกรัง(2541) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือหรือตำราวิชาการ รองลงมา คือเพื่ออ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ รวมทั้งทบทวนบทเรียนแต่ละวิชา และเข้ามาเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ผู้สอน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ โอสนานนท์ (2532) ที่ศึกษาปัญหาในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่านักศึกษาส่วนมากมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อทำรายงานตามที่อาจารย์มอบหมาย รองลงมา คือ อ่านวารสาร นิตยสารหนังสือพิมพ์ งานวิจัยของ อัญชลี กล้าเพชร (2533) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดนัยศักดิ์ โกวิทวิบูล (2543) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและลักษณะการใช้สารนิเทศของนักศึกษาใน

ลำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้า และงานวิจัยของ ไพจิตร เกิดอยู่ (2540) ศึกษาเกี่ยวกับเหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเพราะได้รับมอบหมายให้ทำรายงาน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าผลการศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด พบว่านักศึกษส่วนมากมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือ โดยเฉพาะหนังสือวิชาการ และเพื่อทำรายงานที่อาจารย์มอบหมาย รองลงมาคือ เพื่ออ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ รวมทั้งทบทวนบทเรียนแต่ละวิชา และเพื่อใช้คอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูล ในขณะที่งานวิจัยล่าสุดของ พรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการใช้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่านักศึกษส่วนมากเข้าห้องสมุดเพื่อใช้อินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ เพื่ออ่านหนังสือวิชาการ ส่วนงานวิจัยของ ผุสดี นนท์คำจันทร์ (2542) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ พบว่า วัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต คือ เพื่อความบันเทิง นอกจากนั้น Bancroft et al. (1998) ได้สำรวจการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งรัฐออลิงตัน ในศตวรรษที่ 21 ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อทำรายงาน ใช้เครื่องถ่ายเอกสาร และใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับ Whitmire (2001a) ได้ศึกษาทัศนคติของนักศึกษาระดับปริญญาตรีกับประสบการณ์การใช้ห้องสมุดอุดมศึกษา ซึ่งผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาปีที่ 1 ใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นรายการบรรณานุกรม และใช้คอมพิวเตอร์ในห้องสมุดมากที่สุด นักศึกษาปีที่ 2 ถึงปีที่ 3 ใช้คอมพิวเตอร์ในห้องสมุดมากที่สุด นอกจากนี้ พบว่านักศึกษอ่านหนังสืออ้างอิงหรือเอกสารน้อยที่สุด ตั้งแต่ปีที่ 1 ถึงปีที่ 3 และใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือประกอบการเรียน

4.1.2 ด้านประเภทรพพยากรสารสนเทศที่ใช้

ผลการศึกษาด้านประเภทรพพยากรสารสนเทศที่นักศึกษส่วนใหญ่ใช้ คือ หนังสือทั่วไป /หนังสือตำรา รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ วารสาร และรพพยากรสารสนเทศที่ใช้น้อยที่สุด คือ สไลด์ (วนิดา จินตนาณรงค์, 2523 ; จุฑาทิพย์ โอสถานนท์, 2532 ; ฐะปะนีย์ เทพญาและสิริพันธ์ เดชพลกรัง, 2541 ; ดนัยศักดิ์ โกวิทวิบูล, 2543 ; พรพรรณ กลิ่นศรีสุข, 2547) แต่มีงานวิจัยที่พบว่า นักศึกษส่วนใหญ่ใช้หนังสือพิมพ์ รองลงมา คือ หนังสือทั่วไป (ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์, 2520 ; วรรณิภา รพีพัฒนา, 2532 ; ชารทิพย์ ศิริวัฒน์รักษ์, 2534) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ไพจิตร เกิดอยู่ (2540) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับเหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่านักศึกษใช้หนังสือประกอบการเรียนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ หนังสือทั่วไปและหนังสืออ้างอิง ตามลำดับ ส่วนงานวิจัยของ ประภารัตน์ นววิภาพันธ์ (2540) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการใช้หอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า รพพยากร

ดีพิมพ์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้คือ พจนานุกรม หนังสือคู่มือ บรรณานุกรม สารานุกรม สำหรับ ทรัพยากรไม่ดีพิมพ์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ ได้แก่ แผนที่ และแผ่นโปรงใส นอกจากนั้นยังมีงานวิจัย ของ วิลาวัณย์ นิคมประเสริฐ (2543) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ตำรา ภาพและสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต สำหรับ Bancroft et al. (1998) ได้สำรวจการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งรัฐวอชิงตัน ในศตวรรษที่ 21 ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้หนังสือสำหรับทำวิจัยมากที่สุด ส่วนหนังสือที่ใช้ประกอบการเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

4.1.3 ด้านประเภทบริการของห้องสมุดที่ใช้

ผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ประเภทบริการของห้องสมุดที่นักศึกษาใช้มากที่สุด คือ บริการยืม-คืน หนังสือ ส่วนบริการที่มีความต้องการมาก ได้แก่ บริการหนังสือสำรอง และบริการถ่ายสำเนาเอกสาร ในขณะที่บริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นบริการที่พบว่านักศึกษามีการใช้น้อยที่สุด (วนิดา จินตนาณรัตน์, 2523 ; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2532 ; อัญชลี กล้าเพชร, 2533) ส่วนงานวิจัยของ ธารทิพย์ สิริวัฒนรักษ์ (2534) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษา เขตการศึกษา กรมอาชีวศึกษา พบว่า นักศึกษาระดับ ปวส. และระดับ ปวท. ใช้บริการวารสารหนังสือพิมพ์ และบริการยืม-คืน ในระดับมาก แต่งานวิจัยของ ขนิษฐา พละการ (2544) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า นักศึกษาใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ บริการรับฝากของ บริการอ่านภายในห้องสมุดและบริการถ่ายเอกสาร นอกจากนี้ Bancroft et al. (1998) ได้สำรวจการใช้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยที่อยู่รัฐวอชิงตัน ในศตวรรษที่ 21 ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจบริการยืม-คืนมากที่สุด ส่วนบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ (OPAC) และบริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

4.1.4 ด้านวิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ

ด้านวิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ ผลการศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า นักศึกษาส่วนมากใช้วิธีเดินดูที่ชั้น มากที่สุด รองลงมาคือ ใช้วิธีสอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ผลวิทย์ รองสวัสดิ์, 2520 ; วนิดา จินตนาณรัตน์, 2523 ; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2532 ; ประภารัตน์ นววิภาพันธ์, 2540) ส่วนงานวิจัยของ สุกัญญา เป้นสุขเย็น (2542) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตรู้วิธีค้นหาสารสนเทศโดยการเรียนรู้จากการปฐมนิเทศนิสิตใหม่มากที่สุด รองลงมาคือ จากการอ่านคู่มือการใช้

บริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นและจากการเรียนวิธีการใช้ห้องสมุดในชั้นเรียน แต่งานวิจัยของ ดนัยศักดิ์ โกวิทวิบูล (2543) พบว่า นักศึกษาเรียนรู้วิธีการสืบค้นสารสนเทศจากเพื่อนมากที่สุด

4.1.5 ด้านความถี่ในการใช้ห้องสมุด

ผลการศึกษาด้านความถี่ในการใช้ส่วนใหญ่ พบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า สัปดาห์ละหนึ่งครั้ง รองลงมา คือ ใช้ทุกวัน จำนวนการเข้าใช้ไม่แน่นอน และเข้าใช้สัปดาห์ละครั้ง (วนิดา จินตนา นูรัตน์, 2523 ; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2532 ; วรรณภา รพีพัฒนา, 2532 ; อุไรวรรณ พะ มณี, 2534 ; พรพรรณ กลิ่นศรีสุข, 2547) ส่วนงานวิจัยของ ธารทิพย์ ศิริวัฒนรักษ์ (2534) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน งานวิจัยของ อัญชลี กล้าเพชร (2533) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ งานวิจัยของ สุกัญญา เป้นสุขเย็น (2542) พบว่า นักศึกษาเข้าใช้ ห้องสมุดมากที่สุดเฉลี่ยความถี่ 1-4 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมาคือ 5-8 ครั้ง/สัปดาห์ แต่การศึกษาของ Elliott (1977 อ้างถึงใน ฐะปะนีย์ เทพญาและศิริพันธ์ เดชพลกรัง, 2541) ได้ศึกษาการใช้ห้องสมุดแห่งหนึ่ง ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละหนึ่งครั้งและ นักศึกษาปีต้นๆ ใช้ห้องสมุดมากกว่านักศึกษาปีสูง เนื่องจากทำรายงานที่ต้องศึกษาค้นคว้าเอกสารจาก ห้องสมุด ซึ่งตรงกันข้ามกับการศึกษาของ Emdad (1978 อ้างถึงใน ฐะปะนีย์ เทพญาและศิริพันธ์ เดช พลกรัง, 2541) ที่ได้ทำการสำรวจการใช้ห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยปาร์เลวี พบว่า นักศึกษาปีสูงใช้ ห้องสมุดมากกว่านักศึกษาปีต้นๆ ซึ่งนักศึกษาปีสูงจะเข้าใช้ห้องสมุดวันละ 1-3 ชั่วโมง นอกจากนั้น Helnick (1992) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของนักศึกษาจีน ณ ห้องสมุดของ มหาวิทยาลัยรัฐมิสซูรี และ Lu (2000) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของนักศึกษาจีน พบผลการศึกษาที่สอดคล้องกัน คือ นักศึกษาจีนส่วนมากไม่ค่อยเข้าใช้ห้องสมุด เหตุผลเนื่องมาจากการ ไม่ได้รับความสะดวกจากการเข้าใช้บริการของห้องสมุด ซึ่งข้อเสนอแนะของ Helnick (1992) ระบุว่า ห้องสมุดควรจัดระบบการแนะนำห้องสมุดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้บริการด้วย ส่วน การศึกษาของ Whitmire (2001b) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะภูมิหลังของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีและประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดระดับอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษา หญิงใช้ห้องสมุดบ่อยมากกว่านักศึกษาชาย และพบว่าภูมิหลังของนักศึกษาที่ใช้ห้องสมุดในระดับ มัธยมศึกษา มีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

4.1.6 ด้านช่วงเวลาในการใช้ห้องสมุด

ผลการศึกษาด้านช่วงเวลาในการใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ ห้องสมุดช่วงว่างระหว่างชั่วโมงเรียน หรือระหว่างรอเข้าชั้นเรียน รองลงมาคือ ระยะเวลาสอบ

และช่วงเย็นหลังเลิกเรียน(วนิดา จินตนาณรัตน์, 2523 ; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2532 ; ไพจิตร เกิดอยู่, 2540 ; ฐะปะนีย์ เทพญาและสิริพันธ์ เดชพลกรัง, 2541 ; พรพรรณ กลิ่นศรีสุข, 2547) แต่งานวิจัยของสุกัญญา แป้นสุขเย็น (2542) พบว่า นิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุดช่วงเวลา 16.00-18.00 น. นอกจากนั้นงานวิจัยของ ดนัยศักดิ์ โกวิทวิบูล (2543) พบว่า นักศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงใช้ห้องสมุดในช่วงเวลา 07.00-12.30 น. และงานวิจัยของ ขนิษฐา พละการ (2544) พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยบูรพาเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด ช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น.

4.1.7 ด้านภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้

ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ ภาษาไทย (วนิดา จินตนาณรัตน์, 2523 ; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2532 ; วรรณภา รพีพัฒนา, 2532 ; สุระภี ปิตะเสน, 2534 ; อุไรวรรณ พะมณี, 2534 ; ลำพึง พ่วงบางโพ, 2536 ; วิลาวัณย์ ฉิมประเสริฐ, 2543 ; ขนิษฐา พละการ, 2544)

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาการใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ในด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ บุคลากรที่ให้บริการ ระเบียบและข้อบังคับ ตัวนักศึกษา

4.2.1 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด

ผลการศึกษาปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ที่พบมากที่สุด คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ไกลจากแหล่งศูนย์กลางของมหาวิทยาลัยมากเกินไป เนื่องจากนักศึกษามีเวลาใช้ห้องสมุดจำกัดเฉพาะช่วงว่างระหว่างชั่วโมงเรียน การเดินทางมาใช้จึงค่อนข้างเสียเวลาทำให้ใช้ห้องสมุดน้อยลง ที่นั่งอ่านหนังสือมีน้อย มีเสียงรบกวนทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุด (วนิดา จินตนาณรัตน์, 2523 ; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2532 ; สุกัญญา แป้นสุขเย็น, 2542 ; ดนัยศักดิ์ โกวิทวิบูล, 2543 ; พรพรรณ กลิ่นศรีสุข, 2547) นอกจากนั้นพื้นที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เหมาะสม ไม่เป็นสัดส่วนและคับแคบเกินไป (อัญชลี กล้าพีชร, 2533)

4.2.2 ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ปัญหาที่พบส่วนมากเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ได้แก่ หนังสือสำรองมีจำนวนน้อยและระยะเวลาที่ให้อืมสั้นเกินไป ไม่มีสารสนเทศที่ต้องการหรือสารสนเทศใน

สาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอ ทรัพยากรสารสนเทศมีสภาพเก่า และเนื้อหาล้าสมัย (ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์, 2520 ; วนิดา จินตนาณรัตน์, 2523 ; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2532 ; วรณิภา รพีพัฒนา, 2532 ; อุไรวรรณ พะมณี, 2534 ; คำพิง พ่วงบางโพ, 2536 ; สุกัญญา แป้นสุขเย็น, 2542 ; วิลาวัณย์ นิยมประเสริฐ, 2543 ; พรพรรณ กลิ่นศรีสุข, 2547)

4.2.3 ปัญหาด้านการบริการ

ปัญหาที่พบด้านการบริการ ได้แก่ วารสารฉบับใหม่จัดให้บริการล่าช้ามาก (อุไรวรรณ พะมณี, 2534) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อย (พรรณภา จินตศิริกุล, 2540 ; ดนัยศักดิ์ โกวิทวิบูล, 2543) ระยะเวลาที่จัดสรรให้ผู้เข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีระยะเวลาสั้นเกินไปและฐานข้อมูล CD-ROM มีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ (ฐะปะนีย์ เทพญาและสิริพันธ์ เดชพลกรัง, 2541 ; ขนิษฐา พละการ, 2544) การสืบค้นสารสนเทศในอินเทอร์เน็ตใช้เวลาเนิ่นนาน (วิลาวัณย์ นิยมประเสริฐ, 2543) บริการสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตที่มีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ ซึ่งสาเหตุเนื่องมาจากคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง (พรพรรณ กลิ่นศรีสุข, 2547)

4.2.4 ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ปัญหาด้านบุคลากรที่พบส่วนใหญ่ คือ บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนน้อย บางคนมีกิจวัตรไม่สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดีพอ (ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์, 2520 ; วนิดา จินตนาณรัตน์, 2523 ; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2532 ; พรพรรณ กลิ่นศรีสุข, 2547) บรรณารักษ์ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีจำนวนน้อย (อัญชลี กล้าเพชร, 2533) และขาดบรรณารักษ์ประจำงานบริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า (อุไรวรรณ พะมณี, 2534)

4.2.5 ปัญหาด้านระเบียบและข้อบังคับ

ผลการศึกษาปัญหาด้านระเบียบและข้อบังคับ พบว่า อัตราค่าปรับสูงเกินไป จำนวนเล่มที่ให้ยืมและระยะเวลาที่ให้ยืมสั้นเกินไป สำหรับเวลาทำการของห้องสมุดพบว่า มีระยะเวลาเปิดให้บริการสั้นเกินไปควรเปิดบริการให้นานกว่าที่เป็นอยู่ (วนิดา จินตนาณรัตน์, 2523; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2532; อุไรวรรณ พะมณี, 2534; ฐะปะนีย์ เทพญาและสิริพันธ์ เดชพลกรัง, 2541; พรพรรณ กลิ่นศรีสุข, 2547)

4.2.6 ปัญหาด้านตัวนักศึกษา

ผลการศึกษาของ ประภารัตน์ นววิภาพันธ์ (2540) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความต้องการใช้หอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบปัญหาด้านตัวนักศึกษาคือ

ไม่มีเวลาไปใช้ห้องสมุด ส่วนงานวิจัยของ สุกัญญา เป็นสุขเย็น (2542) พบว่านักศึกษายังขาดความรู้เกี่ยวกับบริการต่างๆ ที่มีในห้องสมุด นอกจากนั้น งานวิจัยของ ภริตา เฉยศิริ (2543) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (OPAC) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และมีปัญหาการใช้ภาษาต่างประเทศ

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษามีตัวแปรในการวิจัย ดังนี้

