

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ก่อตั้งขึ้นเนื่องจากโครงการหอสมุดกลางในสมัย นพ.สวัสดิ์ สุกุลไทย เป็นอธิการบดีของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (พ.ศ. 2516 – พ.ศ. 2518) โดยผู้บริหารสมัยนั้นมีนโยบายต้องการรวมห้องสมุดของคณะต่าง ๆ เข้าด้วยกันเป็นหอสมุดกลางเพียงแห่งเดียว เพื่อประหยัดงบประมาณโดยรวมเอาทรัพยากรห้องสมุดและบุคลากรจากห้องสมุดคณะสองคณะ คือ ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ และห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์มาไว้ด้วยกัน

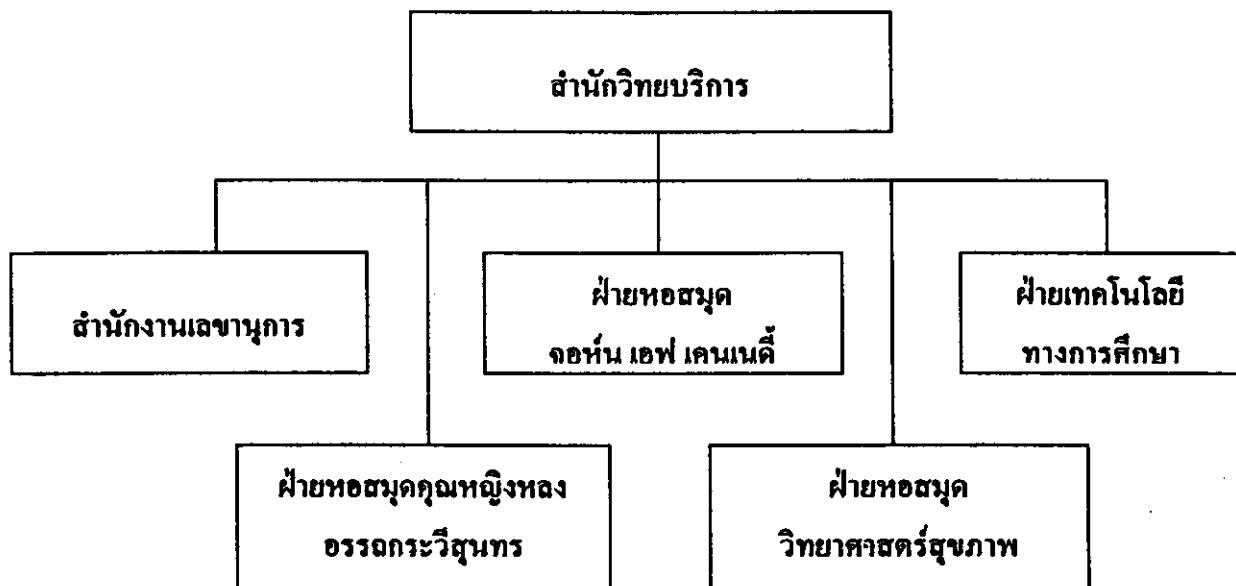
อาคารหอสมุดคุณหญิงหลงฯ สร้างเสร็จ เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2521 มีเนื้อที่ทั้งหมด 5.108.59 ตารางเมตร จุที่นั่งได้ประมาณ 800 ที่นั่ง และจัดเก็บหนังสือได้ประมาณ 500,000 เล่ม โดยได้รับชื่อว่า “หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร” เพื่อเป็นอนุสรณ์แก่คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ซึ่งเป็นผู้มีอุปการคุณต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้บริจาคที่ดินเพื่อจัดตั้งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ หอสมุดกลางในขณะนั้นมีฐานะเป็นงานหอสมุดกลาง สังกัดกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี

ต่อมาปี 2532 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้ก่อตั้งสำนักวิทยบริการ ตั้งสำนักอยู่ที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งแบ่งหน่วยราชการออกเป็น 5 หน่วยงานคือ ที่วิทยาเขตปัตตานี มีสำนักเลขานุการ ฝ่ายห้องสมุดจอห์นเอฟเคนเนดี และฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา ส่วนที่วิทยาเขตหาดใหญ่มีฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ และฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร และต่อมาในปี พ.ศ. 2534 หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้ต่อเติมอาคารหลังใหม่เชื่อมต่อกับอาคารหลังเดิมเป็นอาคาร 3 ชั้น มีเนื้อที่ประมาณ 4,000 ตารางเมตร จุที่นั่งได้ประมาณ 800 ที่นั่ง สร้างเสร็จเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2535 และเปิดให้บริการเป็นทางการเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2535 เมื่อปลายปี 2542 ได้มีการปรับและรีระบบการบริหารงานภายในใหม่ให้ทันสมัยขึ้นตามนโยบายของทบวง มหาวิทยาลัย และเพื่อลดภาระงานที่ซับซ้อนที่เกิดขึ้น หลังจากวิเคราะห์ระบบแล้ว จึงได้จัดองค์กรใหม่เป็น 3 กลุ่มงานคือ กลุ่มงานบริการสารสนเทศ กลุ่มงานเทคนิคและกลุ่มงานธุรการ จากนั้นได้เริ่มทดลองปฏิบัติงานตามระบบใหม่ เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2543 ถึงปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

1. เป็นแหล่งกลางในการให้บริการสารสนเทศทางวิชาการแก่คณาจารย์ ข้าราชการ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอน และการวิจัย
2. เป็นแหล่งบริการสารสนเทศแก่ชุมชนภาคใต้
3. เป็นศูนย์ประสานงานบริการสารสนเทศกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

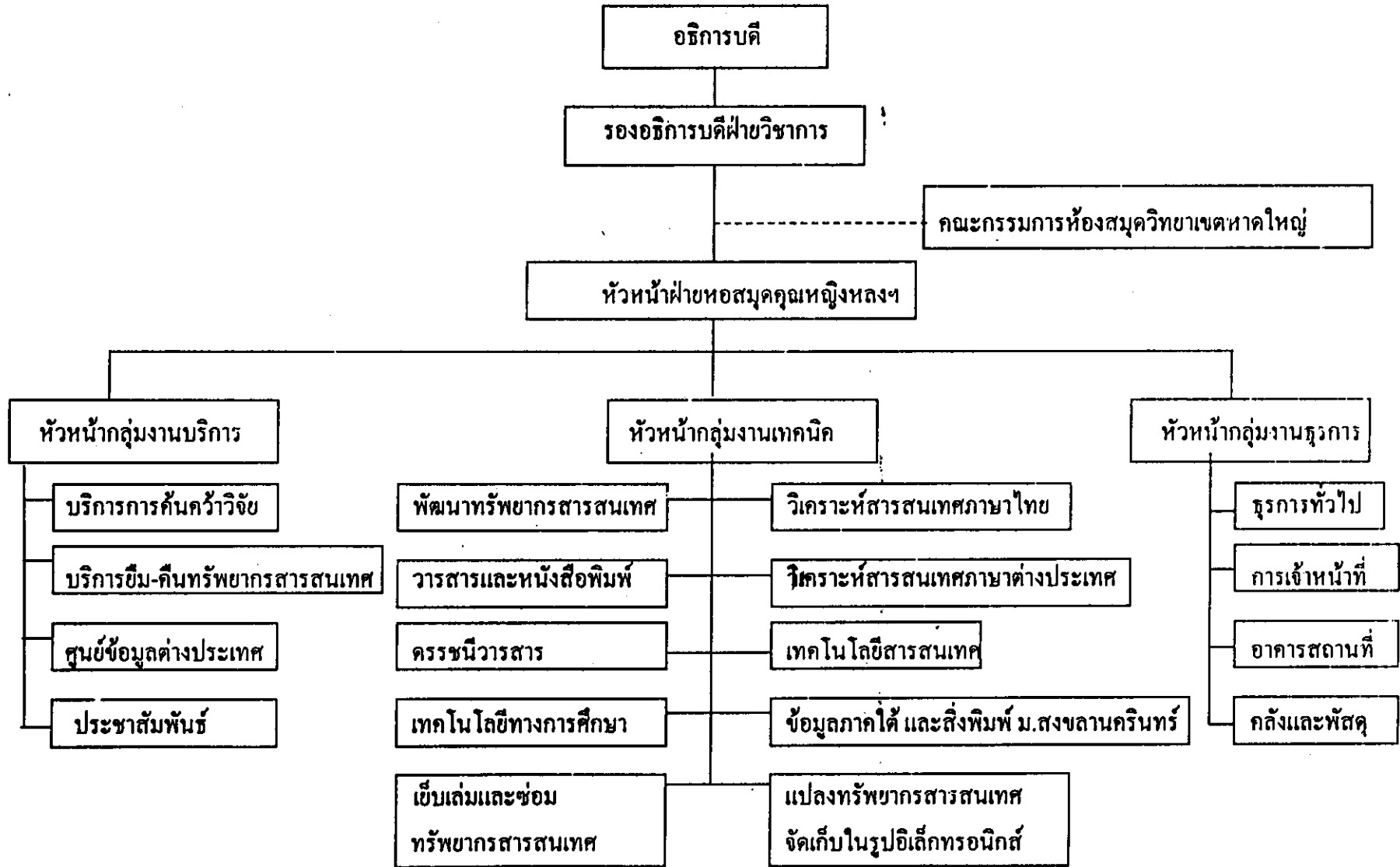
แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการของสำนักวิทยบริการ



โครงสร้างการบริหารงาน

เนื่องจากตัวสำนักงานวิทยบริการอยู่ที่วิทยาเขตปัตตานี เพื่อความคล่องตัวในทางปฏิบัติงาน
 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จึงตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ดังปรากฏในแผนภูมิการบริหารงาน
 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง วรรณกระวีสุนทร

แผนภูมิการบริหารงานฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวิสุนทร



ด้วยงานวิจัยเป็นเรื่องที่ศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้ห้องสมุด คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงขอกล่าวถึงเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ดังนี้

กลุ่มงานบริการฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีภาระรับผิดชอบดังนี้

1. บริการช่วยการค้นคว้า

1.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

เป็นบริการที่ช่วยเหลือ แนะนำ และสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุด กรณีที่ผู้ใช้ไม่สามารถค้นด้วยตนเองได้

1.2 บริการรวบรวมบรรณานุกรม

เป็นบริการที่ช่วยรวบรวมบรรณานุกรม ที่ผู้ใช้แจ้งความประสงค์ให้ช่วยรวบรวม ให้จากฐานข้อมูลภายในห้องสมุด และภายนอกห้องสมุด

1.3 บริการยืมระหว่างห้องสมุด

เป็นบริการที่ห้องสมุดช่วยดำเนินการยืมหรือถ่ายเอกสารจากห้องสมุดทั้งภายในและต่างประเทศให้กับผู้ใช้บริการ

1.4 บริการสอนและแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด

เป็นการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุดแก่ผู้ใช้ การอบรมการใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ แนะนำห้องสมุดแก่ผู้มาเยี่ยมชมและดูงาน การฝึกงานให้กับนักศึกษาที่สถาบันต่าง ๆ ส่งมาฝึกงานที่ห้องสมุด

1.5 บริการขอเลข ISBN

เป็นบริการขอเลข ISBN ให้กับหน่วยงานหรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ผลิตผลงานวิชาการและต้องการขอเลข ISBN โดยทางหอสมุดจะประสานงานกับหอสมุดแห่งชาติเพื่อออกเลขให้

2. บริการยืม – คืน ทรัพยากรสารนิเทศ

2.1 รับสมัครสมาชิกหอสมุด

เป็นการออกบัตรสมาชิกให้กับบุคคลที่ประสงค์จะสมัครเป็นสมาชิกหอสมุดทั้งบุคลากรของมหาวิทยาลัย และบุคคลทั่วไป

2.2 ให้บริการยืม – คืนทรัพยากรสารนิเทศ

เป็นการให้ยืมและรับคืนทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุด รวมทั้งการติดตามทวง

2.3 บริการหนังสือสำรอง

เป็นบริการที่อาจารย์ประจำวิชาแจ้งให้ห้องสมุดจัดทำหนังสือ หรือเอกสารที่มีจำนวนจำกัด แต่มีผู้ใช้จำนวนมากจัดทำเป็นหนังสือสำรอง ซึ่งมีระยะเวลาขีมน้อยกว่าหนังสือทั่วไป ทั้งนี้เพื่อให้หนังสือสามารถหมุนเวียนได้ใช้กันทั่วถึงมากขึ้น

2.4 บริการจองหนังสือ

เป็นบริการสำรอง เก็บสำรองหนังสือที่ถูกนำมาคืนไว้กรณีหนังสือเล่มนั้นมีผู้ใช้ของขอใช้ต่อจากผู้ที่ขีมนไปก่อนหน้านี้

2.5 การจัดนิทรรศการหนังสือใหม่

หนังสือใหม่ที่ดำเนินการลงฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ก่อนขึ้นชั้นนำออกบริการ จะนำมาแสดงประมาณ 1 สัปดาห์ที่ชั้นจัดนิทรรศการ ก่อนที่จะนำขึ้นชั้นตาม Collection เพื่อให้บริการต่อไป

2.6 รวบรวมหนังสือชำรุดส่งซ่อม

เมื่อเจ้าหน้าที่พบหนังสือชำรุด จะรวบรวมส่งแผนกซ่อมแล้วเปลี่ยนสถานภาพของหนังสือว่า ส่งซ่อม

2.7 จัดและนำหนังสือขึ้นชั้น

หนังสือที่ผู้ใช้นำมาคืนและหนังสือที่ผู้ใช้นำมาอ่าน เมื่อใช้เสร็จ จะมีเจ้าหน้าที่นำขึ้นจัดเรียงบนชั้น เพื่อให้พร้อมบริการต่อไป

2.8 บริการตามตัวเล่มให้

เป็นบริการที่ช่วยติดตามหาตัวเล่มให้ กรณีที่ผู้ใช้หาหนังสือที่ชั้นไม่พบ เจ้าหน้าที่จะไปช่วยหาอีกแรง ถ้าไม่พบอีกจะให้กรอกแบบฟอร์มไว้เพื่อติดตามให้ในวันถัดไป

2.9 กำหนดเปิดปิดบริการห้องสมุด

โดยปกติหอสมุดคุณหญิงหลงจะเปิดดำเนินการดังนี้

1. ระหว่างเปิดภาคเรียน

วันราชการ	8.30 - 22.30 น.
วันเสาร์	9.00 - 20.00 น.
วันอาทิตย์	10.00 - 18.00 น.

ก่อนสอบ 2 สัปดาห์ในวันราชการจะขยายเวลาเปิดบริการถึง 24.00 น.

2. ระหว่างเปิดภาคฤดูร้อน

วันราชการ	8.30 - 19.30 น.
วันเสาร์	9.00 - 20.00 น.
วันอาทิตย์	ปิดทำการ

3. ระหว่างปิดภาคเรียน

วันราชการ	8.30 - 16.30 น.
เสาร์-อาทิตย์	ปิดทำการ

ทรัพยากรสารสนเทศ สถานที่จัดเก็บให้บริการ และการจัดเรียง Collection ต่าง ๆ ของ
ห้องสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ประเภททรัพยากร	สถานที่จัดเก็บให้บริการ	ระบบการจัดเรียง
หนังสือทั่วไปภาษาไทย	อาคาร 2 ชั้น 1	จัดหมวดหมู่ตามระบบการจัด หมวดหมู่หนังสือของห้องสมุด รัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification System) เรียกย่อ ๆ ว่า “ระบบ LC”
หนังสือภาษาต่างประเทศ	อาคาร 1 ชั้น 2	
หนังสืออ้างอิง (อ. R.)	งานบริการการค้นคว้าวิจัย อาคาร 1 ชั้น 1	
วิทยานิพนธ์ (ว. T.)	อาคาร 2 ชั้น 2	
สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สมอ.)	งานบริการข้อมูลพิเศษ อาคาร 2 ชั้น 1	
หนังสือ สิ่งพิมพ์เกี่ยวกับภาคใต้ (ภค.)	งานบริการข้อมูลพิเศษ อาคาร 2 ชั้น 1	
สิ่งพิมพ์รัฐบาล (สร.)	อาคาร 2 ชั้น 2	
ซีดี รอม มัลติมีเดีย (CD)	งานเทคโนโลยีทางการศึกษา อาคาร 1 ชั้น 1	
หนังสืออ้างอิงที่ตีพิมพ์ในรูปแบบซีดี-รอม เช่น สารานุกรม พจนานุกรม	งานเทคโนโลยีทางการศึกษา อาคาร 1 ชั้น 1	
วีดิทัศน์ (VC)	งานเทคโนโลยีทางการศึกษา อาคาร 1 ชั้น 1	
รายงานปัญหาพิเศษของนักศึกษา ปริญาตรี (Project)	อาคาร 2 ชั้น 2	เรียงแยกประเภทสิ่งพิมพ์หรือสื่อ และเรียงลำดับตามเลขทะเบียนอีก ครั้งหนึ่ง
จุลสาร (Pamphlets)	อาคาร 2 ชั้น 1	
ข้อสอบเก่าของคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์	อาคาร 2 ชั้น 1	
แถบบันทึกเสียง (TC)	งานเทคโนโลยีทางการศึกษา อาคาร 1 ชั้น 1	
สื่อประสม (KIT)	งานเทคโนโลยีทางการศึกษา อาคาร 1 ชั้น 1	
แผนที่แผ่นใหญ่ (MAP)	งานเทคโนโลยีทางการศึกษา อาคาร 1 ชั้น 1	
สไลด์ (SL)	งานเทคโนโลยีทางการศึกษา อาคาร 1 ชั้น 1	
วัสดุย่อยส่วน (MFE)	งานเทคโนโลยีทางการศึกษา อาคาร 1 ชั้น 1	
คู่มือการศึกษาหลักสูตรของสถาบันต่างๆ	ศูนย์ข้อมูลมหาวิทยาลัยต่างประเทศ ด้านหน้า อาคาร 2 หอสมุดฯ	
มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)	อาคาร 2 ชั้น 1	
ผลงานของอาจารย์	งานบริการข้อมูลพิเศษ อาคาร 2 ชั้น 1	เรียงตามชื่อ สกุลของอาจารย์
สิ่งพิมพ์ภาคใต้ที่เป็นบทความ (ภค.)	งานบริการข้อมูลพิเศษ อาคาร 2 ชั้น 1	เรียงตามระบบ LC และเลขทะเบียน
วารสารและนิตยสารภาษาไทยและ ต่างประเทศ	อาคาร 1 ชั้น 3	เรียงตามอักษรของชื่อสิ่งพิมพ์ เช่น วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เป็น ต้น ไม่มีการจัดหมวดหมู่แบบใด ๆ

ประเภททรัพยากร	สถานที่จัดเก็บให้บริการ	ระบบการจัดเรียง
หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง 3 วัน ถึง 1 ปี	ห้องวารสารล่วงเวลา อาคารเก่า 1 ชั้น 3	
วารสารครุชนิ และวารสารสาระสังเขปฉบับพิมพ์	อาคาร 1 ชั้น 3	เรียงตามอักษรของชื่อสิ่งพิมพ์ เช่นวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ไม่มีการจัดหมวดหมู่แบบใด ๆ
หนังสืออนานิยายภาษาไทย (น.)	อาคาร 2 ชั้น 2	เรียงตามเลขผู้แต่ง และอักษรตัวแรกของชื่อหนังสือ
หนังสืออนานิยายภาษาอังกฤษ (FIC.)	อาคาร 1 ชั้น 2	
หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันถึงย้อนหลัง 2 วัน	บริเวณที่อ่านหนังสือพิมพ์ อาคาร 2 ชั้น 1	-
สื่อสัญญาณควเทียม	งานเทคโนโลยีทางการศึกษาอาคาร 1 ชั้น 1	-
โทรทัศน์ UBC	งานเทคโนโลยีทางการศึกษาอาคาร 1 ชั้น 1	-
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	http://www.clib.psu.ac.th	-

ตามที่กล่าวมาข้างต้นว่ามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ นั้นจะประกอบด้วยฝ่ายหอสมุดจำนวน 2 แห่งด้วยกันคือ

1. ฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งมีการกิจหลักในการจัดบริการให้คณะทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ คือ 1. คณะแพทยศาสตร์ 2. คณะทันตแพทยศาสตร์ 3. คณะพยาบาลศาสตร์

2. ฝ่ายหอสมุดคณหึงหลง อรรถกระวีสุนทร จะมีการกิจหลักในการให้บริการคณะทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสังคมศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย 1. คณะวิทยาศาสตร์ 2. คณะวิศวกรรมศาสตร์ 3. คณะทรัพยากรธรรมชาติ 4. คณะอุตสาหกรรมเกษตร 5. คณะเภสัชศาสตร์ 6. คณะวิทยาการจัดการ 7. คณะศิลปศาสตร์ 8. คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม 9. คณะนิติศาสตร์ 10. คณะเศรษฐศาสตร์

งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดคณหึงหลง อรรถกระวีสุนทร ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยศึกษาเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรี ใน 6 คณะแรก เนื่องจากเป็นคณะที่เปิดมานาน มีนักศึกษาระดับปริญญาตรี ครบ 4 ชั้นปี ส่วนคณะอื่นตั้งแต่ลำดับที่ 7-10 เป็นคณะที่เปิดใหม่ยังมีนักศึกษาไม่ครบ 4 ชั้นปี

การจำแนกกลุ่มเป้าหมายของสถาบันบริการสารสนเทศ

กลุ่มเป้าหมาย หมายถึง กลุ่มหรือชุมชนที่สถาบันบริการสารสนเทศนั้นมุ่งที่จะจัดหาสารสนเทศและให้บริการ

การทราบถึงพฤติกรรมการใช้สารนิเทศของกลุ่มเป้าหมาย ชื่อนำไปสู่การใช้บริการที่ตรงและสอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งรองศาสตราจารย์ประภาวดี สืบสนธิ์ (2541) ได้จำแนกกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการสารสนเทศเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ ผู้ใช้สารนิเทศ ผู้อาจจะใช้ และผู้ไม่ใช้สารนิเทศ

1. ผู้ใช้สารนิเทศ หมายถึง บุคคลใดก็ตามในสถาบันในองค์กร หรือหน่วยงาน หรือในชุมชนที่มีการจัดสถาบันบริการสารนิเทศไว้ให้บริการ มีความต้องการ และใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่สถาบันบริการสารนิเทศจัดสรรไว้ให้โดยพฤติกรรมการใช้ นั้น อาจมีตั้งแต่การค้นหาลักษณะอย่างลึกซึ้ง เพื่อตอบคำถามและแก้ปัญหาข้างต้นเอง จนถึงการใช้สารนิเทศที่ค้นไว้ ไปทำประโยชน์ในวงกว้าง ผู้ใช้สารนิเทศอาจพบว่ามีประสิทธิภาพหรือความต่อเนื่องในการใช้ค่อนข้างสูง มีความสม่ำเสมอในการขอใช้บริการ แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับงานในหน้าที่ ภารกิจของผู้ใช้

2. ผู้อาจจะใช้ หมายถึง บุคคลที่ตระหนักถึงทรัพยากรและบริการที่สถาบันบริการสารนิเทศจัดไว้ให้แก่ตน รู้และเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของสถาบันบริการสารนิเทศ แต่ในขณะนั้นยังไม่มีความต้องการหรือยังไม่เห็นความจำเป็น ในการนำเอาสารนิเทศมาใช้กับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ขณะเดียวกันภายในกลุ่มผู้ที่อาจจะใช้สารนิเทศนี้อาจมีผู้ที่ไม่เห็นความสำคัญไม่รู้ และไม่เข้าใจการนำเอาสารนิเทศมาใช้ในการทำงานรวมอยู่ด้วยหลายคนอาจไม่เชื่อว่า สถาบันบริการสารนิเทศจะช่วยให้สารนิเทศที่ตนต้องการได้ จึงไม่ใช้สารนิเทศที่มีอยู่ บุคคลผู้อาจจะใช้นี้ หากมีการชี้แนะ เชิญชวน และให้ความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องเพียงเล็กน้อย ก็สามารถเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมกลายมาเป็นผู้ใช้สารนิเทศได้ง่าย

3. ผู้ไม่ใช้สารนิเทศ หมายถึง บุคคลที่ไม่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่สถาบันบริการสารนิเทศจัดให้บริการ ไม่ว่าจะในระดับใดก็ตาม พฤติกรรมการใช้สารนิเทศอาจมาจากความรู้ความเข้าใจ และการตระหนักถึงความสำคัญของสารนิเทศ ขาดแรงกระตุ้น ขาดการชี้ให้เห็นคุณค่าประโยชน์ ฯลฯ สาเหตุของการไม่ใช้อาจมีอยู่มากมาย ที่สำคัญคือ ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศจะต้องไม่ใช้การคาดหมายหรือเดาเอาเองว่า คนในกลุ่มนี้ไม่ใช้เพราะเหตุผลที่คิดขึ้นเอง ทางที่ดีแล้วควรทำการศึกษาหาสาเหตุต่าง ๆ และหาแนวทางแก้ไขที่รอบคอบ รัดกุม พยายามเปลี่ยนคนในกลุ่มนี้จากผู้ใช้ไม่มาเป็นกลุ่มผู้อาจจะใช้ หรือผู้ใช้ให้ได้

กลุ่มผู้ใช้สารนิเทศ ผู้อาจจะใช้ และผู้ไม่ใช้สารนิเทศมีความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายโดยส่วนรวม ทั้งนี้เพราะปริมาณของผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ จะชี้ให้เห็นความสำเร็จของสถาบันบริการสารนิเทศว่าขนาดของกลุ่มผู้ใช้เป็นสัดส่วนเท่าใด เมื่อเทียบกับกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด สารนิเทศที่จัดเก็บ และบริการ ที่จัดให้แก่กลุ่มเป้าหมายจะไร้อรรถค่า ถ้าไม่มีการใช้สารนิเทศนั้นให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศควรศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการให้เข้าใจ และรู้ถึงสาเหตุความต้องการ ความพึงพอใจ พฤติกรรมการใช้เพื่อที่จะใช้วางแผนการเสาะหา วิธีการในการเทียบเคียงหรือ

ดึงดูดใจ คนที่อยู่ในอีกสองกลุ่ม คือผู้ที่อาจจะใช้ และผู้ที่ไม่ใช้ ให้หันมาใช้สถาบันบริการสาธารณสุข เพื่อช่วยในการพัฒนาการทำงาน การตัดสินใจของตนเอง ซึ่งจะทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์สูงสุดขององค์กร สถาบันหรือหน่วยงานของคนต่อไป

องค์ประกอบด้านตัวผู้ใช้ที่กระทบความต้องการสาธารณสุข

องค์ประกอบหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องของผู้ใช้ และมีผลกระตุ้นหรือจูงใจ หรือลดความต้องการ สาธารณสุขมีมาก แต่องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ความต้องการพื้นฐาน ลักษณะอาชีพ ลักษณะเฉพาะ บุคคลและสังคม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ฯลฯ และลักษณะอื่น ๆ (ประภาวดี สืบสนธิ : 2541)

1. ความต้องการพื้นฐาน

ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นเรื่องเฉพาะคน ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งจะมีผล ต่อความต้องการสาธารณสุข และพฤติกรรมแสวงหา และการใช้สาธารณสุขของแต่ละบุคคล ซึ่ง นักจิตวิทยาแบ่งเป็น 3 ระดับ

ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์มีดังนี้

- 1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ต้องการน้ำและอาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ความปลอดภัย ฯลฯ
- 1.2 ความต้องการทางจิต หรือความต้องการทางอารมณ์ เช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการมีอำนาจ ต้องการให้คนอื่นยอมรับนับถือคน ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ฯลฯ
- 1.3 ความต้องการทางปัญญา เช่น ต้องการวางแผนตัดสินใจ ต้องการเรียนรู้ให้เกิดความชำนาญ ฯลฯ

ความต้องการทั้งสามระดับจะมีความสัมพันธ์กัน ความต้องการทางร่างกาย อาจก่อให้เกิด ความต้องการอารมณ์ หรือความต้องการทางปัญญา ในขณะที่ความต้องการอารมณ์ ทำให้เกิดความ ต้องการทางปัญญาได้เช่นกัน ความต้องการทางปัญญาทำให้เกิดความต้องการสาธารณสุข และพฤติกรรม สาธารณสุขมากกว่าความต้องการพื้นฐานอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะเป็นความต้องการที่จะแสวงหาสาธารณสุขอย่าง ลึกซึ้ง เพื่อมาเทียบเคียงประกอบการตัดสินใจและวางแผน

ความต้องการพื้นฐานเหล่านี้เกิดจากบทบาทที่บุคคลนั้นในสังคม เช่น ลักษณะอาชีพ บทบาท ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ตลอดจนบุคลิกของบุคคลนี้

2. ลักษณะอาชีพ

องค์ประกอบการทำงานที่กำหนดความต้องการและพฤติกรรมสารสนเทศ ได้แก่

- 2.1 งานหรือกิจกรรมที่บุคคลนั้นรับผิดชอบและปฏิบัติ เช่น ธุรกิจการค้าขาย นายธนาคาร อาจารย์และครู นักการตลาด ฯลฯ
- 2.2 บทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องใช้สารสนเทศ เช่น งานในหน้าที่ของที่ปรึกษา งานของผู้กำหนดแผนและนโยบาย บุคคลกลุ่มนี้มีความจำเป็นที่จะต้องใช้สารสนเทศเพื่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ของงานตามบทบาทและหน้าที่ สารสนเทศที่คนกลุ่มนี้ต้องการใช้จะต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ฉับไว สามารถใช้ประกอบการตัดสินใจและกำหนดทิศทางในการเนินการได้
- 2.3 กระบวนการวางแผนและระดับการตัดสินใจที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้อง การวางแผนที่มีความซับซ้อนและต้องการความละเอียดลออมากเท่าใด ความต้องการสารสนเทศจะยิ่งมีสูงมากขึ้นเท่านั้น
- 2.4 สถานะของบุคคลนี้ในองค์กร เป็นส่วนประกอบอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อความต้องการและพฤติกรรมสารสนเทศ

3. ลักษณะเฉพาะบุคคลและสังคม

ลักษณะเฉพาะบุคคลและสังคม เป็นตัวแปรที่แสดงลักษณะของบุคคลนั้น เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานะภาพทางสังคม เชื้อชาติ ลักษณะเหล่านี้มีผู้สนใจนำมาศึกษากันแพร่หลาย เช่น ศึกษาลักษณะของผู้ใช้ห้องสมุดอันเป็นสถาบันบริการสารสนเทศประเภทหนึ่ง ผลการศึกษาช่วยทำให้เห็นภาพของผู้ใช้ห้องสมุด

4. ลักษณะอื่น ๆ

ลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับผู้ใช้บริการสารสนเทศ ในที่นี้รวมถึงลักษณะที่เป็นนามธรรมและไม่เป็นนามธรรม ได้แก่

- 4.1 ประสบการณ์ในการทำงานเฉพาะด้าน ความเชี่ยวชาญ ความสามารถเฉพาะ ความเฉลียวฉลาด ความสามารถด้านการใช้ภาษา ประสบการณ์เหล่านี้จะเป็นลักษณะสำคัญในการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้ และทำให้พฤติกรรมการใช้ การเลือกสารสนเทศแตกต่างกันไปจากผู้ใช้รายอื่น ๆ
- 4.2 ประสบการณ์ในเรื่องที่เกี่ยวกับสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการสารสนเทศหรือพฤติกรรมสารสนเทศของบุคคลแต่ละคน กล่าวได้ว่าในเรื่องนี้เป็นผลสืบเนื่องจากบุคคลนั้นรับรู้และตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของสารสนเทศ การเรียนรู้ถึงแหล่งที่จัดเก็บสารสนเทศและคู่มือที่ใช้ค้น การรู้ถึงสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่นำส่งสารสนเทศ เช่น ฟิล์ม

ภาพ ฯลฯ คนแต่ละคน จะมีปฏิกิริยาสารนิเทศต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในเรื่องที่เกี่ยวกับสารนิเทศของแต่ละบุคคล

4.3 ลักษณะทางจิตวิทยา เป็นความรู้สึกนึกคิดที่ผู้ใช้มีอยู่ในใจ และแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมาให้เห็น เช่น

- ความกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ความเต็มใจที่จะทำต่อไปแม้ว่าจะไม่ได้ผลตอบแทน
- ความมีระเบียบ ทำทุกอย่างเป็นระบบ มีความละเอียดลออ
- ความเป็นอิสระ ยินดีที่จะรับความช่วยเหลือ
- ความใจกว้าง ยอมรับฟังผู้อื่น
- ค่านิยมในเรื่องต่าง ๆ

4.4 บุคลิกภาพ ซึ่งผู้ใช้สารนิเทศแต่ละคนมีอยู่ในตัวเอง เช่น การเป็นคนเปิดเผย มีมนุษยสัมพันธ์ดี ชอบสนทนา มีขบวนการคิดต่อสื่อสาร และรู้จักบุคคลอื่นอย่างกว้างขวาง มีความเชื่อมั่นและยอมรับในตนเองสูง

4.5 วิธีการดำรงชีวิต ซึ่งรวมถึงทัศนคติต่อการรับข่าวสาร การใช้เทคโนโลยีและสื่อสมัยใหม่ การส่งเสริมให้สมาชิกในครอบครัวได้รับการศึกษาสูงสุด การสนใจที่จะลองสิ่งใหม่ ๆ แก่บุตรหลาน การมีส่วนร่วมกิจกรรมในชุมชนที่สังกัดฯ วิธีการดำรงชีวิตมีความหลากหลายและมีผลต่อความสนใจ ความคิดเห็นที่มีต่อเรื่องต่าง ๆ เช่น การท่องเที่ยว การใช้ห้องสมุด การอ่านหนังสือ การแสวงหาสารนิเทศจากบุคคลอื่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่มีขอบเขตเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ได้แก่ งานวิจัยของจิรัชณี วงศ์สุวรรณ (2525) เหวง จำรุณจันทร์ (2526) วรรณนิภา รพีพัฒนา (2532) สุพัตรา สิ้นชัยสุข (2532) อัญชลี บุญญานุกูล (2535) ลำพึง พวงบางโพ (2536) จรินทร์ ลีนา (2538) และวาณี ทองเสวด (2540) กอบกุล สุวลักษณ์ (2547)

งานวิจัยดังกล่าวพบว่ามีผลสรุปทั้งที่สอดคล้องและแตกต่างกัน ดังนี้

ด้านสภาพทั่วไปในการใช้ทัศนคติต่อการใช้อาคารห้องสมุดผลการวิจัยของวาณี ทองเสวด และจิรัชณี วงศ์สุวรรณ และ สุพัตรา สิ้นชัยสุข พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ห้องสมุดมีความสำคัญมากต่อการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง ส่วนวัตถุประสงค์ในการใช้อาคารห้องสมุดงานวิจัยของ

ที่ยังไม่สามารถทำให้ผู้ใช้ทราบว่ามีบริการอะไรบ้าง ผลงานส่วนใหญ่เห็นสอดคล้องกันว่านักศึกษายังประสบปัญหาด้านอาคารสถานที่คับแคบ จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ไม่เพียงพอ นอกจากงานวิจัยของจิรัชนิวงศ์ สุวรรณ พบว่านักศึกษามีปัญหาเรื่องผู้ใช้ห้องสมุดคุยเสียงดัง ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ

ด้านความแตกต่างในการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษางานวิจัยของ อัญชลี บุญญานุกูล พบว่า ปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศ ประเภทที่ใช้ของนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างตามคณะวิชาที่ศึกษา แต่งานวิจัยของลำพิ่ง พวงบางโพ กลับพบว่าผลการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยการศึกษา แขนงจิตรกรรม ประติมากรรมและภาพพิมพ์ แขนงสถาปัตยกรรมและแขนงศิลปะประยุกต์ พบว่านักศึกษาทั้ง 3 แขนงวิชามีการใช้ ประสบปัญหาและความต้องการใช้ห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นบางส่วน

2. งานวิจัยในต่างประเทศ

สุพัตรา สิ้นชัยสุข (2532) ได้สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. งานวิจัยที่ศึกษาเฉพาะกลุ่มนักศึกษา ได้แก่ งานวิจัยของ Urguhart and Schofiel (1971 : 233 – 241) Lee and Reed (1972 : 403 – 407) Elliott (1977 : 2391 – A) Emdad and Rogers (1978 : 448 – 455) Kernaghan and others (1979 : 215 – 225)
2. งานวิจัยที่ศึกษาทั้งกลุ่มอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ งานวิจัยของ Ashoor (1979 : 4567 – A) Peischl (1979 : 2328 – A) Varnado (1981 : 1359 – A) และ Olanlokun (1983 : 900 – A)
3. งานวิจัยที่ศึกษาทั้งกลุ่มอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ งานวิจัยของ Rzasa and Moriarty (1970 : 403 – 409)

งานวิจัยดังกล่าวมีทั้งผลสรุปที่สอดคล้องกันและแตกต่างกันไป ซึ่งจะกล่าวถึงผลที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาปริญญาตรีเท่านั้น ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ในการใช้ ผลวิจัยของ Elliott สอดคล้องกับ Kernaghan and others และ Peischl ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือ เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนและทำการเรียนและทำการบ้านหรือรายงาน ตามที่อาจารย์มอบหมาย แต่ผลวิจัยของ Emdad and Rogers พบว่านักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือและทบทวนวิชาที่เรียน
2. ความถี่ในการใช้ ผลวิจัยสอดคล้องกันในเรื่องความถี่ในการใช้ห้องสมุด ซึ่งพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง โดยผลวิจัยของ Elliott และ Peischl ต่างพบว่า

จรินทร์ ลีนา, สุพัตรา สิ้นชัยสุข, เชวง จำรูญจันทร์ และกอบกุล สุวลักษณ์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อค้นคว้าเขียนรายงานและภาคนิพนธ์มากที่สุด ซึ่งต่างกับผลวิจัยของลำพิ่ง พวงบางโพ และวรรณภา รพีพัฒนา ซึ่งพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่ออ่านหนังสือ วารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์มากที่สุด แต่วาณี ทองเสวด กลับพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด เพื่อยืมหนังสือมากที่สุด รองลงมาเพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ ส่วนด้านความถี่ในการใช้ห้องสมุดผลวิจัยสอดคล้องกันว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้งและนิยมเข้าใช้ช่วงเวลาว่างระหว่างชั่วโมงเรียนมากที่สุด สำหรับวิธีใช้และวิธีเข้าถึงแหล่งสารนิเทศต่าง ๆ งานวิจัยของจรินทร์ ลีนา สอดคล้องกับงานวิจัยของเชวง จำรูญจันทร์ ซึ่งพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ทั้งวิธีค้นจากบัตรรายการและโดยวิธีเดินดูตามชั้น โดยไม่ได้ใช้บัตรรายการ นอกจากนี้งานวิจัยอัญชลี บุญญานุกูล พบว่าวิธีแสวงหาสารนิเทศของนักศึกษาในชั้นเลือกหัวข้อทำรายงานนั้น นักศึกษาใช้วิธีต่าง ๆ ในการเข้าถึงแหล่งสารนิเทศในระดับปานกลางคือ การปรึกษาเพื่อน ค้นจากบัตรรายการ หรืออ่านหนังสือหลาย ๆ เล่มดูจากบรรณานุกรมที่หยิบบทความ/หนังสือ ปรึกษาอาจารย์และผู้เชี่ยวชาญ ค้นจากวารสารและดัชนีวารสาร ตลอดจนขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์ ส่วนการใช้สิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ นั้น ผลวิจัยของจรินทร์ ลีนา, วรรณภา รพีพัฒนา, วาณี ทองเสวด และกอบกุล สุวลักษณ์สอดคล้องกันว่า สิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ หนังสือคำรภาษาไทย วารสารวิชาการภาษาไทย และหนังสือพิมพ์ภาษาไทย นอกจากหนังสือภาษาไทยที่ใช้มากแล้วงานวิจัยของวาณี ทองเสวด ยังพบว่า หนังสืออ้างอิงที่ใช้มากที่สุดคือ วิทยานิพนธ์ สำหรับด้านบริการของห้องสมุดที่นักศึกษาใช้มากที่สุด จากงานวิจัยของลำพิ่ง พวงบางโพ, สุพัตรา สิ้นชัยสุข และจิริณี วงศ์สุวรรณ พบว่าบริการที่นักศึกษานิยมใช้มากที่สุดคือ บริการยืม-คืนหนังสือ วัสดุการอ่าน และบริการถ่ายเอกสาร แต่งานวิจัยของจรินทร์ ลีนา พบว่านักศึกษาใช้บริการอ่านหนังสือในห้องสมุดมากที่สุด ส่วนงานวิจัยของเชวง จำรูญจันทร์ กลับพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เคยยืมหนังสือ แต่นาน ๆ ยืมครั้ง แต่มีนักศึกษาจำนวนมากมีพฤติกรรมใช้บัตรยืมหนังสือของเพื่อน และให้เพื่อนช่วยยืมให้ ส่วนด้านความรู้ในการใช้ห้องสมุด ผลวิจัยของเชวง จำรูญจันทร์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าตนเองมีความรู้เข้าใจในวิธีการใช้ห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น แต่วาณี ทองเสวด พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้ จากผลวิจัยของ จรินทร์ ลีนา, วรรณภา รพีพัฒนา, กอบกุล สุวลักษณ์ และ ลำพิ่ง พวงบางโพ เห็นสอดคล้องกันว่า สารนิเทศในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอในห้องสมุด โดยเฉพาะวารสารวิชาการภาษาไทย ระยะเวลาที่ให้ยืมสั้นไปไม่เพียงพอกับความต้องการ นอกจากนี้งานวิจัยของจรินทร์ ลีนา พบว่านักศึกษาประสบปัญหาเรื่องระบบจัดเก็บทรัพยากรห้องสมุดไม่มีประสิทธิภาพพอ ทำให้ยากต่อการค้นหาและวารสารที่ใช้แล้วขึ้นชั้นช้า นอกจากนี้งานวิจัยของวรรณภา รพีพัฒนา ยังพบว่านักศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบและวิธีประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด

ที่ยังไม่สามารถทำให้ผู้ใช้ทราบว่ามีบริการอะไรบ้าง ผลงานส่วนใหญ่เห็นสอดคล้องกันว่านักศึกษายังประสบปัญหาด้านอาคารสถานที่คับแคบ จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ไม่เพียงพอ นอกจากงานวิจัยของจิรัชนิวงศ์ สุวรรณ พบว่านักศึกษามีปัญหาเรื่องผู้ใช้ห้องสมุดคุยเสียงดัง ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ

ด้านความแตกต่างในการแสวงหาสารนิเทศของนักศึกษางานวิจัยของ อัญชติ บุญญานุกูล พบว่า ปัญหาในการแสวงหาสารนิเทศ ประเภทที่ใช้ของนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างตามคณะวิชาที่ศึกษา แต่งานวิจัยของลำพิ่ง พวงบางโพ กลับพบว่าผลการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยการศึกษา แขนงจิตรกรรม ประติมากรรมและภาพพิมพ์ แขนงสถาปัตยกรรมและแขนงศิลปะประยุกต์ พบว่านักศึกษาทั้ง 3 แขนงวิชามีการใช้ ประสบปัญหาและความต้องการใช้ห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นบางส่วน

2. งานวิจัยในต่างประเทศ

สุพัตรา สิ้นชัยสุข (2532) ได้สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. งานวิจัยที่ศึกษาเฉพาะกลุ่มนักศึกษา ได้แก่ งานวิจัยของ Urguhart and Schofiel (1971 : 233-241) Lee and Reed (1972 : 403-407) Elliott (1977 : 2391-A) Emdad and Rogers (1978 : 448-455) Kernaghan and others (1979 : 215-225)
2. งานวิจัยที่ศึกษาทั้งกลุ่มอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ งานวิจัยของ Ashoor (1979 : 4567-A) Peischl (1979 : 2328-A) Varnado (1981 : 1359-A) และ Olanlokun (1983 : 900-A)
3. งานวิจัยที่ศึกษาทั้งกลุ่มอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ งานวิจัยของ Rzasa and Moriarty (1970 : 403-409)

งานวิจัยดังกล่าวมีทั้งผลสรุปที่สอดคล้องกันและแตกต่างกันไป ซึ่งจะกล่าวถึงผลที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาปริญญาตรีเท่านั้น ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ในการใช้ ผลวิจัยของ Elliott สอดคล้องกับ Kernaghan and others และ Peischl ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือ เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนและทำการเรียนและทำการบ้านหรือรายงาน ตามที่อาจารย์มอบหมาย แต่ผลวิจัยของ Emdad and Rogers พบว่านักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือและทบทวนวิชาที่เรียน

2. ความถี่ในการใช้ ผลวิจัยสอดคล้องกันในเรื่องความถี่ในการใช้ห้องสมุด ซึ่งพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง โดยผลวิจัยของ Elliott และ Peischl ต่างพบว่า

นักศึกษาชั้นปีแรก ๆ เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่านักศึกษาระดับชั้นปีสูง ๆ ซึ่งแย้งกับผลวิจัยของ Emdad and Rogers กลับพบว่านักศึกษาระดับชั้นปีสูง ๆ ใช้ห้องสมุดมากกว่า นักศึกษาระดับชั้นปีแรก ๆ

3. การใช้สิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ

ผลการวิจัยของ Emdad and Rogers และ Kemaghan and others พบว่านักศึกษาใช้หนังสือทั่วไปมากที่สุด แต่แย้งกับผลวิจัยของ Rzasa and Moriarty ซึ่งพบว่า นักศึกษาใช้หนังสืออ้างอิงวารสารวิชาการหรือวารสารทั่วไป และหนังสือสำรองตามลำดับ

4. บริการที่ใช้

ผลวิจัยสอดคล้องกัน ซึ่งพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่นิยมใช้บริการ ยืม-คืน หนังสือมากที่สุด

5. ปัญหาในการใช้บริการของห้องสมุด

ผลวิจัยของ Ashoor และ Varnado พบว่า บริการของห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเพียงพอ เพราะขาดประสิทธิภาพในงานบริการและการประชาสัมพันธ์บุคลากรขาดความรู้ในวิชาบรรณารักษศาสตร์ที่ทันสมัย ผู้ใช้ไม่มีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรและบริการของห้องสมุด ในขณะที่ผลงานวิจัยของ Lee and Reed พบว่านักศึกษาไม่มีความรู้เรื่องการใช้ห้องสมุดอย่างเพียงพอ เนื่องจากขาดการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด จึงทำให้ขาดทักษะในการใช้ห้องสมุด ส่วนปัญหาด้านการใช้สิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ผลงานวิจัยส่วนใหญ่สอดคล้องกันในแง่ที่ว่า นักศึกษาส่วนมากประสบปัญหาเรื่องห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ไม่เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ ผลวิจัยมีทั้งสอดคล้องและแย้งกันอยู่ในบางเรื่อง เนื่องจากสภาพห้องสมุดแต่ละแห่งและพฤติกรรมในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาต่างมีลักษณะที่แตกต่าง ๆ กันไป ฉะนั้น การศึกษาพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการปรับปรุงบริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการสำรวจการใช้บริการของห้องสมุด และประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในสถาบันการศึกษานั้นๆ ตัวแปรที่ใช้ศึกษาเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา สาขาวิชา อายุ เป็นต้น

ประเด็นที่เป็นตัวแปรเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษานั้น ผู้วิจัยได้แนวคิดจากประภาวดี สืบสน (2541 : 312) องค์กรประกอบหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน และมีผลกระทบหรือ

ุงใจ หรือลดความต้องการสารนิเทศมีมาก แต่องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ความต้องการพื้นฐาน ลักษณะอาชีพ ลักษณะเฉพาะบุคคลและสังคม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ฯลฯ และลักษณะอื่น

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พอที่จะสรุปผลตัวแปรที่สำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาได้ดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา สาขาวิชา ประสบการณ์ในการทำงาน ความต้องการพื้นฐาน ประสบการณ์ในการใช้สารนิเทศ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรเฉพาะที่สำคัญ และที่น่าสนใจ ซึ่งคาดว่าจะมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้ห้องสมุดคุณหญิงหลง ซึ่งได้แก่ เพศ คณะ ชั้นปี และเกรดเฉลี่ย (GPA) ด้วยเหตุผลคือ

เพศ เนื่องจากงานวิจัยของกอบกุล สุวลักษณ์ (2547 : (3)) เรื่องความต้องการและใช้สารสนเทศของในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ เมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปร พบว่า การใช้สารสนเทศโดยภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประภาวดี สืบสน (2541 : 312) เพศเป็นตัวแปรที่สำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้สารนิเทศของผู้ใช้

คณะ เนื่องจากงานวิจัยของ ลำพิ่ง พวงบางโพ (2536) เรื่อง การใช้และความต้องการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาศิลปะและออกแบบในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งพบว่า ผลการศึกษาเปรียบเทียบการใช้บริการและวัสดุห้องสมุด ปัญหาการใช้บริการและวัสดุห้องสมุดระหว่างนักศึกษาแขนงจิตรกรรม ประติมากรรม และภาพพิมพ์ แขนงสถาปัตยกรรมและแขนงศิลปประยุกต์ พบว่า นักศึกษาทั้ง 3 แขนงวิชามีการใช้ ประสบปัญหาและต้องการใช้ห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นบางส่วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กอบกุล สุวลักษณ์ (2547 : (3) - (4)) เรื่องความต้องการและการใช้สารสนเทศของนักศึกษาในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ ที่พบว่าตัวแปรคณะที่ศึกษาพบว่าการใช้สารสนเทศโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านวิธีการใช้เท่านั้นที่พบว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับคณะศึกษาศาสตร์มีวิธีการใช้แตกต่างกัน

ชั้นปี เนื่องจากงานวิจัยของ ชนิด โกวิทวที (2531) เรื่องความต้องการของนิสิตอักษรศาสตร์ในการใช้บริการห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งพบว่า ฐานะชั้นปี และสาขาวิชาที่นิสิตเลือกเรียนเป็นวิชาเอกมีส่วนทำให้นิสิตใช้ห้องสมุดแตกต่างกัน

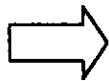
เกรดเฉลี่ย (GPA) เนื่องจากมีแนวคิดที่ว่าความต้องการพื้นฐาน เช่น ความต้องการในการประสบความสำเร็จ และความต้องการที่เป็นที่ยอมรับมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้สารสนเทศ ประภาวดี สืบสน (2541 : 312) ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจตัวแปรผลสัมฤทธิ์ในการเรียน คือ เกรดเฉลี่ย (GPA) ที่แตกต่างกันน่าจะมีผลต่อการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันด้วย

ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นไม่ถูกเลือกใช้ เนื่องจากผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าไม่มีข้อแตกต่างกับกลุ่มประชากรที่ศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี เช่น อายุ จะอยู่ในวัยใกล้เคียงกัน

ประสบการณ์ในการใช้สารนิเทศก็ใกล้เคียงกัน อาชีพ ประชากรที่เป็นนักศึกษาอยู่ในวัยเรียนยังไม่มีอาชีพ สาขาวิชาที่เรียนจะเป็นกลุ่มย่อยที่มากขึ้นไป เป็นต้น

ด้วยเหตุผลของการเลือกตัวแปรเพื่อศึกษาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงเขียนเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยด้วยภาพประกอบข้างล่างนี้

1. เพศ
2. ระยะเวลาที่ศึกษา
3. ชั้นปี
4. เกรดเฉลี่ย (GPA)



- พฤติกรรมในการใช้ห้องสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทรด้านต่าง ๆ 7 ด้าน
- 1.1 วัตถุประสงค์
 - 1.2 ความถี่และช่วงเวลาในการใช้
 - 1.3 ทักษะคติในการใช้
 - 1.4 ความรู้ในการใช้
 - 1.5 Collection แหล่งสารนิเทศที่ใช้
 - 1.6 วิธีใช้และวิธีเข้าถึงแหล่งสารนิเทศต่าง ๆ
 - 1.7 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้