

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์” มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษามีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุด
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวความคิดและทฤษฎีความต้องการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุด

ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมความรู้ทางการศึกษา มีระบบการจัดการให้บริการแก่ผู้ใฝ่รู้มุ่งศึกษาหาวิธีเรียนรู้ด้วยตนเอง การศึกษาจากสถาบันการศึกษานั้นมีวันจบสิ้นลงได้ แต่การศึกษานอกสถาบันนั้นไม่มีวันจบสิ้น จะเป็นการศึกษาไปจนตลอดชีวิต ห้องสมุดจึงเป็นสถานที่แห่งหนึ่งที่จะให้การศึกษายาวไปจนตลอดชีวิต (หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา, 2518 : 1-2) ดังนั้นบทบาทสำคัญของห้องสมุดเพื่อพัฒนาทางการศึกษาให้มีความเจริญก้าวหน้าและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

1.1 ความหมายห้องสมุด

อำเภอพรรณมฤค ททัเป็นไทย (2549: 1) กล่าวว่า ห้องสมุด (Library) คือแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศเอาไว้ในรูปแบบต่างๆ ทั้งที่เป็นวัสดุตีพิมพ์ วัสดุไมตีพิมพ์ วัสดุอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ใช้สืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้มากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า โดยมีการคัดเลือกจัดหาให้สอดคล้องกับความต้องการ ความสนใจของผู้ใช้ มีการจัดที่เป็นระบบโดยบรรณารักษ์วิชาชีพ ซึ่งมีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์เป็นผู้บริหารและดำเนินการจัดให้บริการอย่างมีระบบ

รุ่งฤดี อภิวัฒน์สรและคณะ (2547 : 1) กล่าวว่า ห้องสมุด (Library) จัดเป็นแหล่งสารสนเทศที่รู้จักกันแพร่หลายที่สุด เป็นที่รวมของทรัพยากรสารสนเทศที่เผยแพร่ในรูปแบบต่างๆ เช่น วัสดุที่เป็นสิ่งตีพิมพ์ วัสดุไมตีพิมพ์ วัสดุอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น มีการจัดการที่เป็นระบบโดยบรรณารักษ์วิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดซึ่งมีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์ เพื่อจัดบริการและ

อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการสืบค้นและเข้าถึงสารนิเทศอย่างรวดเร็ว โดยการนำเทคโนโลยีโทรคมนาคมและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการทำงานของห้องสมุด

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2534:1) ได้ให้ความหมายของห้องสมุดไว้ว่า คือแหล่งรวบรวมวัสดุเพื่อการศึกษา ค้นคว้าทุกชนิด ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ทุกชนิด โสตทัศนวัสดุบางอย่าง เช่น แผ่นที่ รูปภาพ ลูกโลก แผ่นเสียง เทปบันทึกเสียง สไลด์ เป็นต้น วัสดุเหล่านี้ห้องสมุดมีหลักการในการเลือกคัดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และให้ทันสมัยอยู่เสมอ จัดตามระบบสากลให้ใช้ประโยชน์ได้โดยสะดวก อนุรักษ์ไว้ให้คงทนถาวร และเผยแพร่แนะนำเพื่อช่วยให้ได้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์จัดเป็นห้องสมุดเฉพาะด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ทำหน้าที่ให้บริการบุคลากรและนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต เพื่อการศึกษา ค้นคว้าและวิจัย นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของห้องสมุดเฉพาะไว้ใกล้เคียงกันดังนี้

อำไพวรรณ ทัพเป็นไทย (2549 : 7) ได้ให้ความหมายของห้องสมุดเฉพาะคือ ห้องสมุดที่เก็บรวบรวมสารนิเทศเพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคลเฉพาะกลุ่ม จัดบริการสารนิเทศเฉพาะด้านสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง เช่นเดียวกับนวนจันทร์ รัตนกร (2522 : 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นห้องสมุดซึ่งเก็บรวบรวมหนังสือ วารสาร เอกสารและสิ่งพิมพ์ต่างๆ ด้นฉบับตัวเขียน ตลอดจนโสตทัศนศึกษาเฉพาะสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งและวิชาที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ซึ่งเป็นสมาชิกในหน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัด ส่วนธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2534 : 48) กล่าวว่า ห้องสมุดเฉพาะคือ ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงาน สถาบันหรือองค์กรต่างๆ มีหน้าที่รวบรวมหนังสือเอกสารและวัสดุการศึกษาเฉพาะในบางสาขาวิชาบางเรื่องเท่านั้น และให้บริการแก่บุคคลเฉพาะกลุ่ม

วัตถุประสงค์ของห้องสมุดเฉพาะ

นวนจันทร์ รัตนกร (2522 : 9-10) กล่าวว่า วัตถุประสงค์อันสำคัญยิ่งของห้องสมุดเฉพาะคือ การให้บริการความรู้และข้อมูลต่างๆ แก่ผู้ใช้ได้ทันทั่วถึงและตรงจุดประสงค์ของผู้ใช้ มี 2 ประการคือ

1. เพื่อบริการด้านความรู้และข้อมูลต่างๆ (Information) การให้บริการของห้องสมุดเฉพาะจะแตกต่างจากห้องสมุดโดยทั่วไป ห้องสมุดเฉพาะจะให้บริการหนังสือน้อย สิ่งที่ใช้ต้องการมักเป็นข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งแหล่งค้นคว้าจะได้จากบทความ วารสาร งานวิจัย

สิ่งพิมพ์รัฐบาลและเอกสารอื่นๆ บรรณารักษ์จึงต้องรวบรวมสิ่งเหล่านี้ และนำมาจัดเก็บอย่างมีระเบียบแบบแผนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการค้นคว้าวิจัย

2. เพื่อให้บริการ (Services) ห้องสมุดเฉพาะ มีลักษณะเด่นในเรื่องการบริการให้แก่ผู้ใช้ โดยไม่ต้องรอจนได้รับคำขอ ให้บริการถึงตัวผู้ใช้ บริการในห้องสมุดเฉพาะจะต้องคำนึงในเรื่องช่วยผู้ใช้ให้มากที่สุด ตรงตามวัตถุประสงค์และประหยัดเวลาที่สุด ให้บริการผู้ใช้ด้วยข้อมูลและเอกสารที่ทันต่อเหตุการณ์

สรุปแล้วการวัดคุณค่าของห้องสมุดเฉพาะจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ใช้ งานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของห้องสมุดเฉพาะ

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า งานบริการของห้องสมุดเฉพาะคือหัวใจของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการเอื้ออำนวย ช่วยเหลือ ดูแลให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในทุกๆ ด้านด้วยใจถึงใจ

ความเป็นมาห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์

ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์เดิมเป็นห้องสมุดภาควิชาภาต่างประเทศ สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นห้องสมุดเฉพาะคณาจารย์ในภาควิชาภาษาซึ่งรับผิดชอบการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ และเมื่อคณะศิลปศาสตร์ได้ก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการในวันที่ 13 กันยายน 2540 ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ภาควิชา คือภาควิชาสารัตถศึกษาและภาควิชาภาษาและภาษาศาสตร์ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 76ง. หน้า 35 ข้อ 14 วันที่ 23 กันยายน 2542 และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามคำสั่งที่ 1543/2542 ตัดโอนตำแหน่งเงินเดือนอาจารย์และข้าราชการจากภาควิชาสารัตถศึกษา คณะวิทยาการจัดการ และภาควิชาภาษาต่างประเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มาสังกัดคณะศิลปศาสตร์ ตั้งแต่วันที่ 17 พฤศจิกายน 2542 และห้องสมุดภาควิชาภาษาต่างประเทศก็เปลี่ยนเป็นห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์จนถึงปัจจุบัน

ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ให้บริการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นสถานที่รวบรวมความรู้ เป็นแหล่งข้อมูลและข่าวสารด้านการประกอบอาชีพและการศึกษาค้นคว้าของคณาจารย์คณะศิลปศาสตร์ในการจัดเตรียมเอกสารประกอบการเรียนการสอนและการทำงานวิจัย รวมทั้งนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตในการทำงานวิทยานิพนธ์ และเป็นแหล่งสนับสนุนการถ่ายทอดความรู้และการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ตามหลักสูตรของสถาบันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยในการมุ่งเน้นส่งเสริมให้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง นอก

เนื่องจากการเรียนรู้จากอาจารย์ในห้องเรียน เพื่อให้รู้จักคิดวินิจฉัยในเรื่องต่างๆ อย่างเป็นเหตุเป็นผล มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาประเทศต่อไป

การพัฒนาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตโดยเปิดรายวิชาเลือกมากขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือกเรียนตามความต้องการ และเพื่อให้สามารถรองรับนักศึกษาจำนวนมาก คณะศิลปศาสตร์จึงสนับสนุนให้คณาจารย์เขียนตำรา จัดทำสื่อการสอน ผลิตสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ขณะเดียวกันสนับสนุนงานบริการวิชาการในรูปแบบต่างๆ เช่น การบรรยายทางวิชาการ การอบรม และทดสอบด้านภาษาเช่น TOEFL, TOEIC, IELTS, PSU-GET เป็นต้น พร้อมทั้งยังสนับสนุนในการสร้างผลงานวิจัย โดยจัดตั้งศูนย์วิจัยและพฤติกรรมศาสตร์ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในทำหน้าที่ให้คำแนะนำในด้านการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลแก่บุคลากรตลอดจนนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตในการทำวิทยานิพนธ์ โดยมีศูนย์รวมข้อมูลและข่าวสารเพื่อการศึกษา ค้นคว้าอยู่ที่ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์

ดังนั้นห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์จึงทำหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก เพื่อประโยชน์และเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการศึกษาค้นคว้าจากระบบการจัดเก็บ การสืบค้นและการให้บริการต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและรับผิดชอบ

—

บริการของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์

1. บริการยืม-คืนหนังสือ คือ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ต้องการนำหนังสือไปใช้นอกห้องสมุดตามระยะเวลาที่กำหนดให้ยืม โดยห้องสมุดจะกำหนดระเบียบการยืม-คืนและทำหลักฐานการยืมไว้ในคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นอุปกรณ์ในการบันทึกข้อมูล ประมวลผลและสืบค้นข้อมูลการยืมคืนในฐานะข้อมูลระบบงานของห้องสมุด
2. บริการสื่อการศึกษา เช่น เทป ซีดี วีดีโอ ซึ่งเป็นวัสดุประกอบการเรียนการสอนหรือใช้เรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถยืมได้ภายในกำหนดเวลาเช่นเดียวกับหนังสือ
2. บริการสืบค้นข้อมูล คือ การที่ผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับการค้นหาวัสดุการอ่านและสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดแต่ละประเภท ซึ่งสามารถใช้บริการได้ด้วยระบบสืบค้นข้อมูลในฐานะข้อมูลระบบงานของห้องสมุด ตลอดจนการค้นหาตามชั้น สามารถปรึกษาหรือขอคำแนะนำได้จากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
3. บริการหนังสือจอง คือหนังสือที่อาจารย์ผู้สอนประจำวิชากำหนดให้นักศึกษาอ่านประกอบการเรียนวิชานั้น ๆ ตลอดภาคเรียนหรือช่วงใดช่วงหนึ่งของภาคเรียน แต่เนื่องจากจำนวนหนังสือประจำวิชานั้นในห้องสมุดมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงจำเป็นต้องจำกัดระยะเวลาใน

การยืมให้สั้นลงกว่าหนังสือทั่วไป โดยกำหนดให้ยืมได้ภายใน 1 วัน ผู้ที่จะใช้บริการหนังสือของติดต่อได้ที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด คือ การบริการชี้แนะทำความเข้าใจและบอกระเบียบข้อปฏิบัติการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษารุ่นใหม่ในวันเปิดปฐมนิเทศ และการจัดทำแผ่นพับคู่มือการใช้ห้องสมุดแจกแก่ผู้ใช้บริการ

5. บริการหนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ฉบับใหม่จะใช้ไม่เสียไปถึงกลางฉบับแล้ววางไว้บนแคร์ไม้ ชั้นสามหน้าห้องพักอาจารย์ ผู้ใช้สามารถหยิบอ่านได้ตามความสนใจ เมื่ออ่านเสร็จแล้วควรเก็บเข้าที่เดิมให้เรียบร้อย ส่วนฉบับเก่าที่เกิน 10 วัน จะนำมาเก็บไว้ที่ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์

6. บริการหนังสืออ้างอิง เช่น พจนานุกรม ไทย-อังกฤษ ของสำนักพิมพ์ต่างๆ พจนานุกรมไทย-จีน-อังกฤษ, ไทย-มาลายู, เขมร-อังกฤษ, อังกฤษ-เขมร และพจนานุกรมภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น ซึ่งห้องสมุดได้จัดไว้บริการในตู้กระจก

7. บริการคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ไอทีที่มีการทำงานของระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือในการบันทึกข้อมูล เพื่อให้นักศึกษาได้พิมพ์งานและได้เข้าถึงแหล่งข้อมูลในการสืบค้นข้อมูลข่าวสารด้วยบริการออนไลน์ที่เชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

=

8. บริการห้อง Study Room มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการที่ทำงานกลุ่มหรือประชุมกลุ่มย่อย โดยแจ้งความประสงค์ที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดแล้วกรอกแบบฟอร์มลงเวลาขอใช้บริการพร้อมรับกุญแจห้อง เมื่อการใช้สิ้นสุดลงให้นำกุญแจมาคืนที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดพร้อมกรอกแบบฟอร์มลงเวลาคืนห้อง

ระเบียบข้อปฏิบัติของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์

ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์เป็นสมบัติของผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกหรือผู้มีสิทธิใช้บริการทุกคน เพื่อให้สมาชิกทุกคนได้รับประโยชน์จากการเข้าศึกษาหาความรู้เต็มที่ ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์จึงต้องมีระเบียบข้อปฏิบัติการใช้ดังนี้

1. เวลาทำการของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์

วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น.

วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 10.00-18.00 น.

2. ผู้มีสิทธิใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์

1. บุคลากรที่สังกัดคณะศิลปศาสตร์

2. นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

ผู้มีสิทธิในการใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์จะต้องมีบัตรสมาชิกของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ ซึ่งออกให้โดยเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ผู้ใช้บริการจะต้องนำมาแสดงทุกครั้งที่ยืมหนังสือหรือวัสดุประกอบการเรียนการสอน

3. สิทธิในการยืมหนังสือ

1. บุคลากรที่สังกัดคณะศิลปศาสตร์ยืมหนังสือและวัสดุการเรียนการสอนได้ไม่เกิน 20 เล่มหรือชิ้น/เดือน
2. นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตยืมหนังสือและวัสดุการเรียนการสอนได้ไม่เกิน 10 เล่มหรือชิ้น/สัปดาห์

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า service พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2525:457) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ หมายถึง (ก.) การปฏิบัติรับใช้, การให้ความสะดวกต่างๆ (น.) การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ วีรพงษ์ เณลิมจิระวัฒน์ (2549 : 6) กล่าวว่า การบริการคือ กระบวนการ/กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้น สมิต สัจฉกร (2542 : 13) กล่าวว่า การบริการคือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน (2522 : 41) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติงานให้ความสะดวก ซึ่งสมศักดิ์ วิวัฒน์ไพศาล (2538 : 18) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการช่วยเหลือ เกื้อกูล ให้ความสะดวกแก่ผู้ไม่มีตรึงติดต่อผู้ซึ่งพาดจากใจถึงใจ ขณะที่จริยา กงจักร (2548 : 17) กล่าวว่า เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ที่มีปฏิกริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้ เช่นเดียวกับชูศรี ว่างสานุวัตร (2544 : 11) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้กับผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้น ส่วนเบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543 : 12) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยวิธีการใดๆ ก็ตาม ซึ่งเป็นการกระทำที่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น และรุทธ์ สุขสำราญ (2546 : 29) สรุปว่า การบริการเป็นการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ต่อผู้อื่นด้วยความรับผิดชอบ ยิ้มแย้ม ให้เกียรติ อ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทที่ดีเพื่อรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย ทั้งนี้เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยส่วนร่วม

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น โดยมีหลักยึดถือปฏิบัติสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ

คุณภาพของบริการ วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2542 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

การบริการที่ดีมีคุณภาพมีลักษณะพื้นฐานในการปฏิบัติ ตามที่สมิต สัจฉุกร (2542 : 175-176) กล่าวไว้คือ

1. ทำด้วยความเต็มใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็จะเกิดขึ้นด้วยดี
2. ทำด้วยความรวดเร็ว การแสดงออกอย่างสุปฏิคุณในการให้บริการเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ
3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีต้องสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

จากความหมายของการบริการนำมาพัฒนาปรับใช้กับรูปแบบการบริการของงานห้องสมุด ซึ่งการบริการเป็นหน้าที่สำคัญที่สุดเปรียบได้กับหัวใจของห้องสมุด ที่จะต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำจะขาดเสียมิได้ (ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน, 2522: 160) มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้กล่าวถึงงานบริการของห้องสมุดไว้ในลักษณะต่างๆ ดังนี้

ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพจน์ (2534 : 111) กล่าวว่า งานบริการของห้องสมุดหมายถึงการจัดบริการและหาวิธีการซึ่งจะอำนวยความสะดวกและชักจูงใจให้บุคคลมาใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ความเพลิดเพลินจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ และวัสดุทัศนวัสดุทุกประเภทที่มีอยู่ในห้องสมุด เช่นเดียวกับธนู บุญญานุวัตร (2529 : 7 อ้างถึงแมนมาส ขวลิตและสิรินทร์ ช่วงโชติ 2511 : 34) ได้ให้ความหมายของงานบริการห้องสมุดคือ การให้บุคคลได้ใช้หนังสือและวัสดุต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดหามาเพื่อประโยชน์แก่การศึกษา การค้นคว้าหาความรู้ทั่วไป ความจรโลงใจและความเพลิดเพลิน ส่วนฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน (2522 : 160) กล่าวว่า งานบริการห้องสมุดคือ การให้

บุคคลได้ใช้หนังสือและวัสดุต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดหามาเพื่อประโยชน์แก่การศึกษา ค้นคว้า และความบันเทิงใจ

เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543 : 24 อ้างถึงซุป กาญจนประกร 519 : 19) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถจำแนกออกได้เป็น 4 รูปแบบที่สำคัญคือ

1. ความคาดหวังที่จะใช้ห้องสมุดเพื่อประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความรู้ทั่วไปให้แก่ตนเอง
2. ความต้องการที่จะหาข้อมูลเพื่อนำมาประกอบการศึกษาและการวิจัยต่อไป
3. ความต้องการที่จะได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการศึกษาค้นคว้าเมื่อประสบปัญหาการใช้บริการห้องสมุด

ใช้บริการห้องสมุด

4. ความต้องการที่จะได้เห็นความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องสมุด ทั้งเทคนิคการจัดห้องสมุด ซึ่งจะช่วยในการศึกษาค้นคว้าให้เป็นไปโดยสะดวกรวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ ตลอดจนผู้ให้บริการ

จากความหมายข้างต้นผู้วิจัยสรุปว่า งานบริการห้องสมุดหมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมต่างๆที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการให้ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการนั้นๆ มากที่สุด

3. แนวความคิดและทฤษฎีความต้องการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2525: 323) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ต้องการ” หมายถึง (ก.) อยากได้, โกรธได้, ประสงค์ “ความต้องการ” คือ ความประสงค์ หรือความอยากได้ ปราณี รามสูต (2528 : 118) ให้ความหมายของความต้องการว่า คือสภาพที่อินทรีย์ขาดสมดุล ซึ่งจะก่อให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อกลับเข้าสู่สมดุลตามเดิม จิตตินันท์ เคชะคุปต์ (2540 : 46, 48) ให้ความหมายว่า หมายถึงสภาวะความจำเป็นของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดการตอบสนอง และได้กล่าวถึง “ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow)” ไว้ว่า

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไปเรื่อยๆ ตั้งแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วไม่เป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมอื่นๆ อีกส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของบุคคลนั้น

3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงลำดับความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานจนถึงความต้องการขั้นสูงสุด เรียกว่า “ลำดับขั้นความต้องการ” เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขั้นต่อไป

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1908-1970 อ้างใน คารณี กาญจนสุวรรณ, 2542 : 99-100) ได้เสนอแนวคิดของการจัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้นใหญ่ๆ ด้วยกันคือ

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อตอบสนองที่จำเป็นในการดำรงชีวิต
 2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองทางกายภาพจนดำรงชีวิตอยู่ได้แล้ว การอยู่ในสภาพแวดล้อมและสังคมก่อให้เกิดความต้องการที่จะเป็นอยู่อย่างปลอดภัยทั้งท่ายกายและใจ
 3. ความต้องการความรักและความเป็นพวกเดียวกัน (Love and Belongingness Needs) คือ ความต้องการความรัก ความอบอุ่น การมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีความผูกพัน ความต้องการเหล่านี้จะกระตุ้นให้บุคคลสร้างความสัมพันธ์ในสังคมกับผู้อื่นบางครั้งเรียกว่าเป็นความต้องการทางสังคมได้
 4. ความต้องการรู้จักคุณค่าของตนเอง (Need for Self-Esteem) ได้แก่ ความต้องการมีชื่อเสียง มีเกียรติ ได้รับความสำเร็จ มีคนยกย่องนับถือ
 5. ความต้องการที่จะรู้ถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง (Need for Self Actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ที่จะเรียนรู้จักตนเองทุกแง่มุม
- ตามแนวคิดทฤษฎีความต้องการของ Maslow เน้นในเรื่องความต้องการของมนุษย์ในแต่ละลำดับขั้นต้องได้รับการตอบสนองจนเกิดความพอใจจนประสบความสำเร็จในแต่ละขั้นก่อน แต่เมื่อใดก็ตามที่มาตรฐานการครองชีพเพิ่มสูงขึ้น จะพบว่าความต้องการทั้งห้านี้มีความสัมพันธ์กัน โดยเรียงลำดับความสำคัญจากขั้นต่ำไปขั้นสูงกว่า

ลักษณะของมนุษย์ที่พัฒนาความต้องการและตอบสนองจนบรรลุถึงขั้นที่ 5 จะมีลักษณะดังนี้

1. มีความมั่นคงทางใจ สามารถยอมรับความเป็นจริง
2. ปรารถนาจากความกลัวและวิตกกังวลที่ไม่มีสาเหตุเหมาะสม
3. มีความเป็นอิสระจากความต้องการระดับล่างและสิ่งล่อใจต่างๆ
4. มีความสามารถในการชื่นชมธรรมชาติ
5. ชีวิตมีเป้าหมายและเป็นเป้าหมายในทางสร้างสรรค์

ธาดาศักดิ์ วชิรปริษาพงษ์ (2534: 147) ได้ให้ความหมายของความต้องการว่า เป็น ความรู้สึกอยากได้ ซึ่งทำให้เกิดแรงผลักดัน แรงจูงใจและก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ที่จะให้บรรลุ ถึงจุดมุ่งหมายของความต้องการ

ความต้องการขั้นพื้นฐานตามธรรมชาติของมนุษย์มี 6 ประการคือ

1. ต้องการที่จะรักและได้รับความรัก
2. ต้องการความมั่นคงปลอดภัย
3. ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือเป็นผู้ที่สังคมยอมรับ
4. ต้องการความสำเร็จ
5. ต้องการความเปลี่ยนแปลง
6. ต้องการชื่นชมในคุณค่าของความงดงามต่างๆ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด มีดังนี้

อรุณรักษ์ สุวรรณราช (2520) การสำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พ.ศ. 2518 พบว่า ปัญหาห้องสมุดมีหนังสือ น้อยไม่เพียงพอกับการใช้บริการ ส่วนเรื่องความต้องการพบว่าผู้ใช้บริการต้องการหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และการจัดกิจกรรมในห้องสมุด

ธนู บุญญานุวัตร (2529) การศึกษาการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาในสถานศึกษา ที่สังกัดกรมอาชีวศึกษา จังหวัดมหาสารคาม ปีการศึกษา 2528 พบว่า นักศึกษามีความพอใจมากใน เรื่องที่ตั้งของห้องสมุด ความสะอาด แสงสว่าง และการถ่ายเทอากาศ

ปรียานุช สุนทร (2533) การศึกษาปัญหาของห้องสมุดต่อการศึกษานักศึกษา วิทยาลัยครูพบว่า ปัญหาด้านความเงียบสงบของห้องสมุด จำนวนหนังสือที่ให้ยืมในแต่ละครั้งไม่ เพียงพอ บริเวณที่อ่านหนังสือพิมพ์ไม่เพียงพอ และจำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยไม่เพียงพอ

เฉลิมศักดิ์ ชูปวา (2534) การศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพบว่า ปัญหาหนังสือที่ต้องการมีน้อยฉบับ จำนวนวารสารมีน้อยไม่เพียงพอ ปริมาณนิพนธ์ของสถาบันอื่นมีน้อย ระบบการจัดเก็บหนังสือ อ้างอิงสับสนค้นยาก หนังสืออ้างอิงในห้องสมุดเก่าล้าสมัย เนื่องจากการจัดพิมพ์หนังสือใหม่ๆ เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถจัดหาหนังสือทุกเล่มเข้าไว้บริการในห้องสมุดได้ เพราะมีความจำกัดในเรื่องของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรให้ซื้อหนังสือแต่ละปี และมีความ

ต้องการเพิ่มเนื้อที่ห้องสมุด เพิ่มเครื่องถ่ายเอกสาร เพิ่มโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ และตกแต่งสถานที่ให้สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย

ปิยวรรณ ทิพวงศ์ (2534) ความต้องการบริการห้องสมุดของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนพบว่า นักศึกษามีความต้องการมากที่สุดคือ บริการถ่ายเอกสาร จัดมุมสำหรับนั่งอ่านหนังสือและขยายเวลาเปิดทำงานของห้องสมุด ส่วนปัญหาที่พบคือ การใช้หนังสือทั่วไป ห้องสมุดคับแคบ จำนวนที่นั่งอ่านน้อย ผู้ใช้ข้างเคียงส่งเสียงรบกวน จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ

อุไรวรรณ พะมณี (2534) ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดของคณะพบว่า ปัญหาหนังสือทั่วไปอยู่ในสภาพเก่าและชำรุด เนื้อหาไม่ทันสมัย หนังสืออ้างอิงมีเนื้อหาไม่ทันสมัยวารสารฉบับใหม่จัดบริการล่าช้ามาก เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นฐานข้อมูลมีจำนวนน้อย และขาดบรรณารักษ์ประจำงานบริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า ส่วนความพึงพอใจนั้นพบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนสูงกว่าบริการอื่นๆ และพึงพอใจในบุคลากรฝ่ายนี้มากกว่าบุคลากรฝ่ายอื่น ผู้ใช้บริการมีความต้องการการบริการสืบค้นฐานข้อมูลต่างๆ บริการข่าวสารการศึกษา รวมทั้งฐานข้อมูล CD-ROM บริการหมุนเวียน วารสารให้อาจารย์ในภาควิชา บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง บริการพิมพ์รายชื่อ วิทยานิพนธ์และการขยายเวลาเปิดบริการถึง 21.00 น.

สารที ภูมิประเทศ (2537) การศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาวิทยาลัยครูสุรินทร์พบว่า ปัญหาในการใช้วัสดุห้องสมุดของนักศึกษาวิทยาลัยครูสุรินทร์มีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้ ปัญหาด้านการใช้หนังสือทั่วไปคือ หนังสือที่ต้องการมีน้อยฉบับ บัตรรายการออกล่าช้า และไม่ทราบว่าห้องสมุดมีหนังสือจองรายชื่อใดบ้าง ปัญหาด้านการใช้หนังสืออ้างอิงคือ ไม่เข้าใจเนื้อหาที่เป็นภาษาต่างประเทศในหนังสืออ้างอิงและหนังสืออ้างอิงที่เป็นชุดไม่ต่อเนื่อง ปัญหาด้านการใช้วารสารคือ ไม่มีวารสารที่ต้องการ วารสารที่อ่านแล้วกองอยู่บนโต๊ะ เกะกะยากแก่การค้นหา อนุญาตให้ยืมวารสารออกได้น้อยเล่ม และระยะเวลาที่ให้ยืมสั้น ปัญหาด้านการใช้หนังสือพิมพ์คือ หนังสือพิมพ์แต่ละรายการมีน้อยฉบับ และไม่มีคู่มือช่วยค้นเรื่องจากหนังสือพิมพ์ ปัญหาด้านการใช้หนังสือปริญญาณิพนธ์หรือเอกสารงานวิจัย คือ ที่นั่งอ่านมีน้อย ปัญหาด้านการใช้อีกสารอื่นๆ คือ ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีเอกสารที่ต้องการหรือไม่ ปัญหาด้านวัสดุไม่ตีพิมพ์คือ วัสดุมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ปัญหาด้านการใช้บริการห้องสมุดคือ การส่งเสียงรบกวนผู้อื่น ไม่มีแผนผังแสดงส่วนต่างๆ ภายในห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุดส่งเสียงรบกวนสมาธิ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่มีความรับผิดชอบ

บัตรรายการเรื่องไม่ถูกต้อง ส่วนความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาวิทยาลัยครูสุรินทร์ ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น ต้องการมีวัสดุพิมพ์เพิ่มมากขึ้นเช่น หนังสือหมวดปรัชญา หนังสือจอง ปรินต์นิพนธ์ เอกสารงานวิจัย ต้องการแผ่นเสียงเพิ่มมากขึ้น ต้องการให้มีป้ายบอกทิศทางในห้องสมุดที่ชัดเจน ต้องการให้ขยายเวลาเปิด-ปิดบริการ และบริการยืมระหว่างห้องสมุด

จรินทร์ ถีนา (2538) การใช้และความต้องการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาศิลปะ และการออกแบบในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐพบว่า ปัญหาค่าปรับหนังสือสูงเกินไปหนังสือ สำรองมีระยะเวลาให้ยืมสั้นไปและไม่เพียงพอกับความต้องการ หนังสือตำรา หนังสืออ้างอิงและวารสารวิชาการ เฉพาะสาขาภาษาไทยมีน้อย วารสารที่ใช้แล้ววางกองอยู่บนโต๊ะ จำนวนที่นั่งอ่านมีน้อย และขนาดของห้องสมุดเล็กเกินไป ส่วนความต้องการที่นักศึกษาต้องการมากคือ บริการถ่ายเอกสาร บริการยืม-คืน บริการหนังสือสำรอง บริการจัดแสดงหนังสือใหม่และบริการจัดทำรายชื่อหนังสือใหม่

สาริกา ลัทธิกุล (2538) การใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า ปัญหาด้านหนังสือทั่วไป หนังสือ อ้างอิง วารสาร หนังสือพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม การใช้เอกสารอื่นๆ และบริการอื่นๆ ของห้องสมุด ด้านบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่และระเบียบการใช้บริการห้องสมุด

กนกอร ศักดาเดช (2540) สภาพการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอและพื้นที่แคบ เครื่องถ่ายเอกสารเสียบ่อยมาก และเอกสารที่ถ่ายคุณภาพไม่ดี ไม่ชัดเจน ส่วนความต้องการคือ คู่มือช่วยค้นเรื่องที่ละเอียดค้นเอกสารได้อย่างสมบูรณ์ ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ กิจกรรมบริการ และวัสดุห้องสมุดสู่ผู้ใช้

ทัศพร กาญจนารักษ์ (2540) การศึกษาความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ในห้องสมุดสถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูงของนายทหารนักเรียนเสนาธิการทหารบก และนักศึกษา วิทยาลัยการทัพบกพบว่า มีความต้องการใช้สารสนเทศประเภทตำราทางการทหาร เพื่อประกอบ การเรียนและการค้นคว้าวิจัย มีความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ส่วนปัญหาคือ ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ คอมพิวเตอร์ที่มีไม่ได้ใช้ประโยชน์เกี่ยวกับงานบริการ

สุกัญญา เป้นสุขเย็น (2542) พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพบว่า ปัญหาการใช้หนังสือที่นิสิตใช้กันมากมีจำนวนน้อย เล่ม หนังสือตำราภาษาไทยในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องไม่เพียงพอ คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ศึกษาบทเรียน

สำเร็จรูป ในศูนย์สื่อการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีน้อยไม่เพียงพอ วารสารขีมือออกนอกห้องสมุดไม่ได้ หนังสือตำราวิชาการอื่นๆ เพื่ออ่านประกอบในวิชาเรียนมีน้อย

ปิยะวรรณ ประทุมรัตน์ (2543) สภาวะ ปัญหาและความต้องการในการดำเนินงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า ปัญหาการกำหนดเงินงบประมาณเพื่อดำเนินงานของห้องสมุด การซ่อมหนังสือและการจำหน่ายหนังสือเก่าหรือชำระค่าบริการขีมือ-คืนหนังสือ และการจัดทำแผนงบประมาณสนับสนุนด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนความต้องการพบว่า ต้องการเพิ่มงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน เพิ่มอัตรากำลังของบุคลากร จัดซื้ออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาดำเนินงาน จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบขีมือ-คืนหนังสือ และจัดหาเครื่องมือช่วยค้นที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ

พรพิมล แซ่เอี้ย (2543) ความต้องการของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดมหาสารคามพบว่า สภาพการใช้บริการในห้องสมุดประชาชนมีความต้องการด้านบุคลากรคือ ให้เจ้าหน้าที่ขีมือเข้มแข็งใส มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และอยู่ในห้องสมุดตลอดเวลา ด้านบริการ ต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการทุกวัน มีบริการสืบค้นหนังสือด้วยคอมพิวเตอร์และมีบริการค้นข้อมูลท้องถิ่นด้วยคอมพิวเตอร์ ด้านอาคารสถานที่ ต้องการให้มีมุมหรือห้องเฉพาะสำหรับผู้ต้องการความเงียบสงบในการอ่าน = ด้านทรัพยากรห้องสมุด ต้องการให้มีหนังสือที่มีเนื้อหาทันสมัย บอกรับหนังสือพิมพ์เพิ่มขึ้น ด้านครุภัณฑ์ ต้องการให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์บริการผู้ใช้ ติดตั้งพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศเพิ่ม

มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543) การใช้บริการ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดองค์การสหประชาชาติในประเทศไทยพบว่า ปัญหาที่ระยะเวลาเปิดให้บริการน้อยเกินไปและระเบียบข้อบังคับมากเกินไป ส่วนความต้องการคือให้ขยายเวลาการให้บริการมากขึ้น

วัชรีย์พร คุณสนอง (2550) พฤติกรรมและปัญหาในการสืบค้นข้อมูลสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระบบ Web OPAC ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาพบว่า ปัญหาไม่ทราบวิธีการสืบค้นจากเลขมาตรฐานสากลประจำสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากปัจจุบันหมายเลขมาตรฐานสากลประจำสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีน้อยมากเมื่อเทียบกับสื่อสิ่งพิมพ์ คู่มือการสืบค้นที่มีอยู่จึงไม่เน้นในการสืบค้นด้วยวิธีนี้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการประสบปัญหา

จากการวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ห้องสมุดมีหนังสือน้อยไม่เพียงพอ กับผู้ใช้บริการ และเวลาเปิดให้บริการน้อยเกินไป ส่วนปัญหาห้องสมุดคับแคบ ที่นั่งอ่านหนังสือมีน้อย คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเครื่องถ่ายเอกสารเป็นปัญหาระดับปาน

กลาง และปัญหาหนังสือทั่วไปอยู่ในสภาพเก่าและชำรุด เนื้อหาไม่ทันสมัย ปัญหาค่าปรับหนังสือสูงเกินไป หนังสือสำรองมีระยะเวลาให้ยืมสั้นไปเป็นปัญหาน้อย

ส่วนความต้องการที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดต้องการมากที่สุดคือ เพิ่มจำนวนหนังสือ ตำรา และวารสาร ขยายเวลาเปิดบริการถึง 21.00 น. ส่วนการใช้คอมพิวเตอร์ บริการการถ่ายเอกสาร จัดมุมสำหรับนั่งอ่านหนังสือ การบริการสืบค้นฐานข้อมูลต่างๆ บริการข่าวสารการศึกษา บริการหนังสือสำรอง และบริการจัดทำรายชื่อวิทยานิพนธ์และหนังสือใหม่เป็นความต้องการในระดับมาก และบริการยืม-คืน บริการหนังสือสำรอง บริการหมุนเวียนวารสารให้อาจารย์ในภาควิชา บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องเป็นความต้องการระดับน้อย

6. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์สามารถนำมาเขียนเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยได้ดังนี้

ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์



การใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์
ของอาจารย์และนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต



ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการ
ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์

- ด้านวัสดุการอ่านและสื่อการเรียนการสอน
- ด้านอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์และอื่นๆ
- ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- ด้านการบริการ