

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา ซึ่งจะต้องพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับประเทศที่พัฒนาแล้ว และในการพัฒนาประเทศนั้นต่างก็ยอมรับว่าเศรษฐกิจและสังคมเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องพัฒนาอันดับแรก ในขณะที่เดียวกันก็ยอมรับว่าการศึกษาก็เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาระดับอุดมศึกษา (อัมพร ปันตรี 2526 : 1)

การศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นการศึกษาที่มุ่งพัฒนาความเจริญงอกงามทางสติปัญญาและความคิด เพื่อความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ สร้างสรรค์กำลังคนในระดับวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง เพื่อพัฒนาประเทศและมุ่งพัฒนาคนให้เป็นผู้มีคุณภาพ จริยธรรม มีความรู้และความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอันมีคุณค่าแก่บุคคล สังคม และประเทศชาติ การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาอาจจัดในรูปวิทยาลัย มหาวิทยาลัย หรือสถาบันเฉพาะอย่างก็ได้ (ทพวงมหาวิทยาลัย 2520 : 10)

หน้าที่หลัก 4 ประการของสถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยคือ การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทุนบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยย่อมไม่สามารถที่จะทำหน้าที่ดังกล่าวให้สมบูรณ์ได้ถ้าปราศจากห้องสมุด ห้องสมุดจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการศึกษาในมหาวิทยาลัย (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2523 : 1)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แบ่งสถานศึกษาออกเป็น 2 วิทยาเขตดังนี้  
วิทยาเขตปัตตานี เป็นที่ตั้งของคณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
โครงการจัดตั้งคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โครงการส่งเสริมการศึกษาและฝึกอบรมพิเศษ

ศูนย์การศึกษาเกี่ยวกับภาคใต้ และศูนย์อิสลามศึกษา

วิทยาเขตภาคใต้ใหญ่ เป็นที่ตั้งของคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะทรัพยากรธรรมชาติ คณะเภสัชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะทันตแพทยศาสตร์

สำหรับหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ที่ผู้วิจัยได้เลือกเป็นสถานที่ในการวิจัยครั้งนี้ อยู่ที่วิทยาเขตปัตตานี มีประวัติความเป็นมาดังนี้

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ก่อตั้งขึ้นมาด้วยการริเริ่มและดำเนินงานของ ฯพณฯ พันเอกถนอม คอมนันท์ ประธานมูลนิธิจอห์น เอฟ. เคนเนดีแห่งประเทศไทย กล่าวคือ ในขณะที่ท่านได้ดำรงตำแหน่งประธานคณะกรรมการพัฒนาภาคใต้ ท่านดำริที่จะสร้างห้องสมุดสำหรับภาคใต้ขึ้น ทั้งนี้เพราะเล็งเห็นถึงประโยชน์ทางการศึกษาของประชาชนในภาคใต้ ประกอบกับขณะนั้นรัฐบาลได้เริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัยภาคใต้ขึ้นที่จังหวัดปัตตานี จึงเห็นสมควรให้สร้างห้องสมุดดังกล่าวในบริเวณมหาวิทยาลัย โดยมูลนิธิจอห์น เอฟ. เคนเนดีแห่งประเทศไทย เป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างห้องสมุด จึงได้ชื่อว่า หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ให้อยู่ในความรับผิดชอบและดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และได้เปิดบริการตั้งแต่ปีการศึกษา 2516 เป็นต้นมา

สรุปได้ว่า การศึกษาระดับอุดมศึกษามีส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ แต่สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัย จะไม่สามารถทำหน้าที่ให้สัมฤทธิ์ผลได้ถ้าปราศจากห้องสมุด ซึ่งเป็นหน่วยบริการทางวิชาการ ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จึงเห็นว่าถึงแม้ว่าหอสมุดจะพยายามจัดบริการอย่างดีที่สุด เพื่อให้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ แต่ก็ยังมีได้ทำการศึกษาเลยว่าการจัดบริการต่าง ๆ เหล่านั้น บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงใด ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า การศึกษาเรื่องความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เป็นเรื่องที่ควรจะได้ทำการศึกษาอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะช่วยให้ทราบถึงผลปฏิบัติงานในปัจจุบันแล้ว ยังจะช่วยให้ทราบถึงความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้มากที่สุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เกนเนดี ในปัจจุบันว่ามีอะไรบ้าง และบริการที่หอสมุดควรจัดทำเพิ่มเติม
2. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการและความต้องการของผู้ใช้บริการว่าสอดคล้องกับการบริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เกนเนดี มีอยู่หรือไม่ เพียงใด
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เกนเนดี ของอาจารย์และนักศึกษา

### ขอบเขตของการวิจัย

1. เนื่องจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ทำการสอน 2 คณะคือ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ดังนั้นตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยคืออาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท จำนวนทั้งสิ้น 403 คน
2. อาจารย์ที่เป็นตัวอย่างประชากร จำกัดเฉพาะอาจารย์ที่ยังคงสภาพเป็นอาจารย์ในภาค 2 ปีการศึกษา 2526
3. นักศึกษาที่เป็นตัวอย่างประชากร จำกัดเฉพาะนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในภาค 2 ปีการศึกษา 2526
4. สำระสำคัญของคาร์วิจัย ประกอบด้วย สภาพส่วนตัวของอาจารย์และนักศึกษา สภาพการใช้ออสมุดโดยทั่วไป บริการด้านต่าง ๆ และความต้องการของผู้ใช้ต่อบริการของหอสมุด ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

### สมมติฐานของการวิจัย

1. อาจารย์และนักศึกษา มีความต้องการให้ออสมุดจัดบริการเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ในปัจจุบัน
2. อาจารย์และนักศึกษา มีความต้องการใช้บริการหอสมุดแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาสภาพความเป็นจริง ตลอดจนการจัดเสนาบริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ที่ให้แก่อาจารย์และนักศึกษา รวมทั้งศึกษาประวัติความเป็นมาของหอสมุด จากเอกสารสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. วางแผนการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นอาจารย์และนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 403 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการดังต่อไปนี้
- รวบรวมจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน
- ตอนที่ 1 สภาพส่วนตัวของอาจารย์และนักศึกษา
  - ตอนที่ 2 สภาพการใช้หอสมุด
  - ตอนที่ 3 ความต้องการใช้บริการ
  - ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

และแจกแบบสอบถามแก่อาจารย์และนักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท จำนวนทั้งสิ้น 403 คน  
วิธีการสร้างและการใช้เครื่องมือ

- 1. สร้างข้อคำถามในแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย
  - 2. นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบกับอาจารย์และนักศึกษา กลุ่มละ 25 ราย ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่จะวิจัย เพื่อตรวจสอบข้อบกพร่องและปรับปรุงแก้ไข
  - 3. นำไปใช้รวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ทำการศึกษา
  - 4. สัมภาษณ์ผู้บริหารหอสมุด\* บรรณารักษ์
4. การเก็บข้อมูล ใช้เวลาประมาณ 1 เดือน

\* ตำแหน่งผู้บริหารหอสมุด ได้เปลี่ยนเรียกว่า ผู้อำนวยการหอสมุด ตั้งแต่วันที่ 7 พฤษภาคม

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เสนอในรูปของการกระจายความถี่เป็นอัตราส่วนร้อยละ เพื่อทำการพรรณนาข้อมูล
2. หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยในสมมุติฐานที่สร้างขึ้นมา ซึ่งสมมุติฐานของความแตกต่างในค่าเฉลี่ยของประชากร โดยใช้เทคนิคการทดสอบแบบ t-test
6. รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์
7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
8. สรุปผลการวิจัย อภิปรายและขอเสนอแนะ

## นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความต้องการในการใช้	หมายถึง	ความประสงค์ในการใช้หนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ รวมทั้งบริการต่าง ๆ ของอาจารย์และนักศึกษา
อาจารย์	หมายถึง	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่ยังคงสภาพเป็นอาจารย์ในภาค 2 ปีการศึกษา 2526 (ไม่รวมอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อ)
นักศึกษา	หมายถึง	นักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้ง 2 คณะ คือคณะศึกษาศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษาปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์ ที่ยังคงสภาพการเป็นนักศึกษายู่ในภาค 2 ปีการศึกษา 2526
การบริการ	หมายถึง	กิจกรรมต่าง ๆ ที่หอสมุดจัดทำขึ้นให้บริการแก่ผู้ใช้ รวมถึงการจัดอำนวยความสะดวกในการใช้ทรัพยากรอาคารสถานที่ และการจัดบุคลากรเพื่อให้บริการ



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบสภาพการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในปัจจุบัน
2. ทำให้ทราบสภาพการให้บริการและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา ในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของหอสมุด
3. ทำให้ทราบปัญหาในการให้บริการ ตลอดจนขอเสนอแนะ เพื่อที่จะนำเสนอต่อบรรณารักษ์ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ในการปรับปรุงและพัฒนาหอสมุดในด้านต่าง ๆ

### เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความต้องการด้านบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้มีผู้ทำการวิจัยหลายคน แตกต่างกันในด้านเวลาและสถานที่ทำการวิจัย สำหรับหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มีผู้ทำการวิจัย 1 คน โดยผลวิจัย ร่องส่วสดี เป็นเรื่องเกี่ยวกับการศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้หอสมุดคณะ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2519 ซึ่งจะได้อภิปรายต่อไป ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังต่อไปนี้

พ.ศ. 2514 อธิชา โพธิ์พุกคณะ วิจัยเรื่องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของหอสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ช่วยการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนปัญหาและความต้องการของคณาจารย์ นิสิต นักศึกษา ผู้ใช้บริการ และเพื่อค้นคว้าหาวิธีแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องนี้โดยการสัมภาษณ์ และส่งแบบสอบถามแก่บรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของหอสมุดมหาวิทยาลัย 8 แห่งคือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยมหิดล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และส่งแบบสอบถามแก่คณาจารย์ นิสิต นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยทั้ง 8 แห่งดังกล่าว ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีในห้องสมุด มหาวิทยาลัย ประกอบด้วยตู้บรรณการ หนังสืออ้างอิง วัสดุอ้างอิงดรรชนี บรรณานุกรม จุลสาร กฤตภาค โทรทัศน์ เครื่องฉายเอกสาร และที่นั่งสำหรับค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิง ส่วนประเภทของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประกอบด้วยบริการตอบคำถามในห้องสมุด ตอบคำถามทางโทรศัพท์ ตอบคำถามทางไปรษณีย์ ช่วยการค้นคว้า รวบรวมบรรณานุกรม สอน วิธีใช้ห้องสมุด อธิบายและตีความจากหนังสืออ้างอิง บริการยืมระหว่างห้องสมุด ทำสำระสังเขป ทำดรรชนีวารสารเฉพาะวิชา และบริการฉายเอกสาร สำหรับปัญหาในการดำเนินงานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนใหญ่มีปัญหามาใน เรื่องสถานที่คับแคบและไม่สะดวก หนังสืออ้างอิง และวัสดุอ้างอิงมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด บุคลากรทำหน้าที่บริการด้านนี้ มีจำนวนน้อยเกินไป และปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจวิธีการใช้ห้องสมุด ในด้าน ความต้องการของคณาจารย์ นิสิต นักศึกษา เกี่ยวกับการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือต้องการให้ขยายเวลาในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพิ่มขึ้น เพิ่มจำนวนที่นั่งสำหรับ ค้นคว้า และอุปกรณ์สำหรับให้ความสะดวกในการค้นคว้า เช่น บรรณานุกรม และดรรชนี

พ.ศ. 2517 สภาเพ็ญ วังศรีรัตนโกฏุมภ์ ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของอาจารย์และนิสิต คณะครุศาสตร์มหาบัณฑิตของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2517 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์ประจำ ที่สอนในแผนกวิชาต่าง ๆ ของคณะ ครุศาสตร์ และนิสิตชั้นปีที่ 1 ถึงปีที่ 4 ตลอดจนนิสิตภาคพิเศษหลักสูตร 2 ปี ที่มีต่อการบริการของ ห้องสมุด ผลการวิจัยสรุปว่า อาจารย์ส่วนมากเข้าห้องสมุดเพื่อค้นคว้าเพิ่มเติมประกอบการสอน การใช้ห้องสมุดของอาจารย์มีปัญหาด้านหาหนังสือไม่พบ และมีสิ่งพิมพ์ประกอบการสอนน้อยเกินไป อาจารย์ส่วนมากใช้ห้องสมุดคณะครุศาสตร์มากกว่าหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะอื่น ๆ ด้านบริการ ห้องสมุด อาจารย์ต้องการให้ส่งรายชื่อหนังสือใหม่ให้ทุกครั้ง และจัดซื้อหนังสือที่สั่งซื้อให้เร็วกว่าที่ เป็นอยู่ นอกจากนี้ห้องสมุดควรเคร่งครัดในการตรวจหนังสือและสิ่งของก่อนออกจากห้องสมุด ในด้าน อาคารสถานที่ประสบปัญหาอากาศร้อนอบอ้าว

พ.ศ. 2520 พลวิชัย รองสวัสดิ์ ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุดคณะ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2519 วัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อสำรวจแนวการอ่านหนังสือโดยทั่วไปของนักศึกษาแต่ละคณะ ตลอดจนสนใจปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการอ่านและการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ นักศึกษา 6 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะแพทยศาสตร์ จำนวน 437 คน ผลการสำรวจปรากฏว่า นักศึกษาร้อยละ 46.7 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ใช้ห้องสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีเป็นประจำ รองลงมาร้อยละ 32.1 ใช้ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ และร้อยละ 21.1 ใช้ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี นักศึกษาโดยเฉลี่ยเห็นว่าหอสมุดมีปัญหาอยู่ในด้านอาคาร ครุภัณฑ์ รวมทั้งระเบียบต่าง ๆ แต่มีปัญหาน้อยในทางด้านหนังสือ วารสาร และสื่อทัศนวัสดุ

พ.ศ. 2520 ทศนา หาญพล วิจัยเรื่องการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง และ พ.ศ. 2526 อัมพร ปันศรี วิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการของอาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งงานวิจัยทั้ง 2 เรื่องนี้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้บริการของหอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วัตถุประสงค์ของงานวิจัยทั้ง 2 เรื่องนี้ โดยส่วนรวมเพื่อศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการต่อสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการวิจัยของ ทศนา หาญพล สรุปได้ว่า อาจารย์จำนวนสูงสุดร้อยละ 28.5 ของทุกคณะ เข้าใช้บริการหอสมุดอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ส่วนนักศึกษานักเรียนสูงสุดร้อยละ 67.0, 80.0, 62.0, 53.0, 73.0, 54.0 และ 62.0 ของคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ตามลำดับ เข้าใช้หอสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง เหตุผลที่อาจารย์จำนวนสูงสุดร้อยละ 56.9 ของทุกคณะมาใช้หอสมุดเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย ส่วนนักศึกษานักเรียนสูงสุดร้อยละ 67.0 ของทุกคณะ มาใช้หอสมุดเพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่มีในหอสมุด โดยเฉลี่ยทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความเห็นว่าเป็นสภาพของหอสมุด วัสดุครุภัณฑ์ ตลอดจนบริการและกิจกรรมของหอสมุด มีความเหมาะสมปานกลาง นอกจากจำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์ที่มีความเหมาะสมน้อย



สำหรับผลงานวิจัยของ อัมพร ปันตรี สรุปลัดคนี่ อาจารย์ ชาราชการ เจาหนาที่ และนักศึกษา มีความต้องการใหขยายสถานทีหอสมุดใวกวางขึ้น วมทั้งอานเพียงพอ และมีความ ต้องการใหจัดบริการต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ผู้ใช้ทุกกลุ่มมีความต้องการอย่างมากที่จะใหหอสมุดจัดทำ เครื่องอานวยความสะดวกใการศึกษาคนควาใโดยางรวคเร็ว เช่น บริการจัดทำสารสังเขปแยกตาม สาขาวิชาที่เป็ดสอนใมหาวิทยาลัย เป็นต้น และมีความสนใจใการใช้หนังสือภาษาต่างประเทศ เช่นเดียวกับหนังสือภาษาไทย ตลอดจนต้องการใหหอสมุดจัดบริการแปลหนังสือใทวย

พ.ศ. 2521 ทศนัย ขวัญสุวรรณ วิจัยเรื่องการสำรวจความต้องการใการใช้บริการ หองสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัย เชียงใใหม่ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสนใจใการใช้หองสมุด และความคิดเห็นของอาจารย์ที่มคอบริการหองสมุด ตลอดจนความต้องการใหองสมุดจัดบริการและ กิจกรรมต่าง ๆ แก่อจารย์ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่นิยมใช้ตำราภาษาต่างประเทศสำหรับ คนควาวิจัยและเตรียมการสอน รองลงมาใช้วารสารภาษาต่างประเทศ วารสารภาษาไทยและตำรา ภาษาไทยใการใช้หองสมุด อาจารย์นิยมใช้หองสมุดคณะมากกว่าหองสมุดกลาง จุดประสงค์ใการใช้ หองสมุดกลางและหองสมุดคณะเพื่อยืมและกินหนังสือ สาเหตุใไม่ยอกใใช้หองสมุดกลางเพราะอากาศใ หองสมุดรอน และไม่มีหนังสือตรงกับความต้องการ หองสมุดกลางอยู่ไกลจากหองสมุดคณะ ไม่สะดวก ต่อการไปใช้ และอาจารย์ส่วนมากไม่มีเวลาว่างสำหรับการเข้าใช้หองสมุดทวย ตามวัตถุประสงค์ที่พิมพ์ ระเบียบการใช้หองสมุดและบุคลากรของหองสมุดกลาง อาจารย์ส่วนมากมีความเห็นวาเหมาะสมปานกลาง และต้องการใปรับปรุงบริการหนังสือสำรองและบริการถ่ายเอกสาร ส่วนบริการที่ ต้องการใให้จัดเพิ่ม คือบริการจัดทำรายชื้อหนังสือใใหม่พร้อมบรรณัทศัน บริการหมุนเวียนวารสารทางวิชาการแก่อจารย์ ภาควิชาต่าง ๆ จัดทำคู่มือแนะนำวิธีใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์ที่มวิชาใที่ยงยาก ตลอดจนถ่ายสำเนาสารบาญ บทควมทางวิชาการของวารสารฉบับใใหม่ทวย อาจารย์ต้องการใหองสมุดจัดบริการและกิจกรรมที่ เหมาะสมต่อสภาพการเรยนการสอนใมหาวิทยาลัย เชียงใใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการแบบเข้าถึงตัว ผู้ใช้ใมากที่สุด

พ.ศ. 2522 ถิณา สวัสดิ์สรรรพ์ วิจัยเรื่องการสำรวจการใช้ทรัพยากรหองสมุด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อประกอบการสอนของคณาจารย์ วัตถุประสงค์เพื่อทราบความต้องการใการใช้หองสมุดของคณาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมุ่งพิจารณาใด้านปริมาณของทรัพยากร

และปัญหาในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของคณาจารย์ ผลการวิจัยสรุปว่า ห้องสมุดมีความสำคัญต่อคณาจารย์และการสอนเป็นอย่างมาก ห้องสมุดที่คณาจารย์มักจะใช้คือห้องสมุดกลางและห้องสมุดภายในขณะที่การสอนอยู่ ทรัพยากรที่คณาจารย์ส่วนใหญ่ใช้ประกอบการสอน คือหนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไปและวารสารภาษาต่างประเทศ ทรัพยากรที่คณาจารย์ใช้น้อยมากคือ โสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์ ทรัพยากรที่คณาจารย์เห็นว่ามีอยู่ในระดับปานกลางคือ หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ และที่มีอยู่ในระดับน้อยคือหนังสือภาษาไทย สิ่งพิมพ์รัฐบาล สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จุลสาร และกฤตภาค ส่วนทรัพยากรห้องสมุดที่ไม่เพียงพอแก่การใช้ประกอบการสอน คือโสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์ ส่วนปัญหาในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดคือ หนังสือที่ต้องการมีน้อยฉบับ หนังสืออ้างอิงเก่าล้าสมัย วารสารที่ต้องการมีไม่ครบทุกฉบับ ห้องสมุดมีหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อเรื่องน้อยฉบับ ไม่มีคู่มือช่วยค้นเรื่องที่ต้องการจากเอกสารต่าง ๆ และห้องสมุดไม่มีอุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ

พ.ศ. 2522 สุภภรณ์ สังข์ศรี ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีต่อบริการของสำนักบรรณสารการพัฒนา และรวบรวมปัญหาความต้องการ ความพึงพอใจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาทั้ง 4 คณะ จำนวน 285 คน ผลการวิจัยสรุปว่า นักศึกษาส่วนมากมีเวลาว่างในการเข้าใช้สำนักบรรณสารการพัฒนา โดยเฉลี่ย 6-10 ชั่วโมง/สัปดาห์ และเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญมากต่อการศึกษา ส่วนจุดประสงค์สำคัญในการเข้าใช้ห้องสมุดคือ เพื่ออ่านวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์สำหรับบริการและกิจกรรมของสำนักบรรณสารการพัฒนา พบว่านักศึกษาเคยใช้ปานกลางและพอใจปานกลาง นักศึกษาเสนอแนะให้มีการปรับปรุงและประชาสัมพันธ์เผยแพร่บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายยิ่งขึ้น

พ.ศ. 2524 พะวงพิศ เทียมทิม วิจัยเรื่องปัญหาการใช้วัสดุการสอนในห้องสมุดกลางของคณาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้ห้องสมุดกลางของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และศึกษางานบริการของห้องสมุดกลางที่ให้แก่อาจารย์ ตลอดจนศึกษาปัญหาและความต้องการใช้วัสดุการสอน ตัวอย่างประชากรที่ใช้คือ คณาจารย์ประจำ 7 คณะ จำนวน 236 คน โดยจำแนกคณาจารย์ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดกลาง จำนวน 130 คน และคณาจารย์ที่

ไม่เป็นสมาชิก จำนวน 107 คน ผลการวิจัยสรุปว่า คณาจารย์ส่วนใหญ่ใช้ตำราภาษาต่างประเทศเพื่อการค้นคว้าประกอบการสอน รองลงมาใช้ตำราภาษาไทย ในด้านการเข้าใช้หอสมุดกลางนั้น คณาจารย์ใช้หอสมุดกลางน้อยมาก คือหลายเดือนต่อครั้ง จุดมุ่งหมายที่ไปใช้คือเพื่อประกอบการสอน ส่วนวัสดุในหอสมุดกลาง คณาจารย์เห็นว่ามีจำนวนน้อย สำหรับบริการที่คณาจารย์ต้องการในหอสมุดกลางจัดมากที่สุดคือ จัดทำคู่มือช่วยคนหนังสือที่มีวิธีการใช้ยุ่งยาก จัดทำรายชื่อนักหนังสือใหม่แจกตามสาขาวิชาที่อาจารย์สนใจ หมุดเวียนวารสารทางวิชาการฉบับใหม่สุดแก่อาจารย์ และบริการถ่ายเอกสารจากต่างประเทศ ส่วนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ คณาจารย์ต้องการให้ปรับปรุงระเบียบการใช้ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตลอดจนต้องการให้ปรับปรุงวัสดุการสอนทุกหมวดให้ทันสมัย และมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของคณาจารย์

#### ผลงานวิจัยในต่างประเทศ

พ.ศ. 2513 (ค.ศ. 1970) ฟิลลิป วี ราซา และจอห์น เอช โมเรียตี้ (Phillip V Rzasz and John H Meriarty) ทำการวิจัยเรื่องความต้องการของผู้ใช้ประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (The Types and Needs of Academic Library Users : a case study of 6,568 responses) วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการของอาจารย์ นักศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้ใช้ประเภทอื่น ๆ ผลการวิจัยสรุปว่า นักศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษาใช้ห้องสมุดเพื่อเพิ่มพูนความรู้และเพื่อค้นคว้าวิจัย มีความต้องการในการใช้วารสารทางวิชาการ เอกสารการวิจัยต่าง ๆ มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี สำหรับหนังสือจองและหนังสืออ้างอิง ผู้ใช้ต้องการมากที่สุดที่เป็นอาจารย์ นักศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี

พ.ศ. 2520 (ค.ศ. 1977) จินนี่ วาย เดวิส และสเตลลา เบนเดย์ (Jinnie Y Davis and Stella Bentley) ทำการวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นของคณาจารย์ต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย (Factors Affective Faculty Perceptions of Academic Libraries) วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการใช้บริการห้องสมุดสถาบันการศึกษาในวูสเตอร์ (Worcester) รัฐแมสซาชูเซตส์ 3 แห่งคือ มหาวิทยาลัยคลาร์ก (Clark University)

วิทยาลัยโฮลี ครอส (The College of the Holy Cross) และสถาบันวุสเตอร์โพลีเทคนิค (Worcester Polytechnic Institute) กลมตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ อาจารย์ที่สอนเต็มเวลาของสถาบันทั้ง 3 แห่ง จำนวน 476 คน สุ่มตัวอย่างประชากรโดยใช้จำนวน 25 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนอาจารย์ทั้งหมด เท่ากับ 121 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีไควนส์แควร์ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ทั้ง 3 สถาบันประสบความสำเร็จจากการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ในห้องสมุด แต่จะมีความแตกต่างทางด้านการค้นหาข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาดังนี้ อาจารย์ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประสบความสำเร็จในด้านการค้นหาข้อมูลมากกว่าอาจารย์สาขาวิชารัฐศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ทั้งนี้จะเกี่ยวข้องกับนโยบายการรับจ่ายของห้องสมุดอีกด้วย สำหรับระยะเวลาการทำงานของอาจารย์ในแต่ละสถาบัน ปรากฏว่าอาจารย์ที่สอนเป็นระยะเวลานาน จะประสบความสำเร็จในการใช้ห้องสมุดมากกว่าอาจารย์ที่เพิ่งจะเข้าสอนในสถาบันนั้น ๆ

เมื่อศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่าเนื้อหาของงานวิจัยทั้งหมดแบ่งเป็นเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย สรุปโดยส่วนรวมว่าเพื่อศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในแต่ละแห่ง
2. การใช้วัสดุและสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดของผู้ใช้บริการ จากผลงานวิจัยของผู้วิจัย 3 คน คือ สุภาเพ็ญ วงศ์รัตนโต ทศนีย์ ขวัญสุวรรณ และพะวงพิศ เทียมทิม พบว่าหนังสือวิชาการภาษาต่างประเทศทันสมัย เป็นสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการใช้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้บริการที่เป็นคณาจารย์ เพราะต้องใช้ประกอบการสอนและการวิจัย ส่วนนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้สิ่งพิมพ์ประเภทตำราวิชาการทั่วไป วารสาร และหนังสือพิมพ์ ซึ่งแตกต่างจากผลงานวิจัยของ ฉันทา สวัสดิ์ศิริพร พิลลธิ วี ราช่า และจอห์น เอช โมเรียตี พบว่าอาจารย์ใช้วารสารวิชาการมากที่สุด ส่วนวัสดุห้องสมุดประเภทโสตทัศนวัสดุนั้น พบว่าผู้ใช้บริการใช้วัสดุห้องสมุดประเภทนี้น้อยมาก
3. ปัญหาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างต่าง ๆ ผู้วิจัยส่วนใหญ่พบว่าปัญหาของห้องสมุดคืออาคารคับแคบ วัสดุห้องสมุดมีน้อย ไม่ทันสมัยและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ บุคลากรที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ

4. ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ผลสรุปของงานวิจัยทั้งหมด คือผู้ใช้บริการต้องการให้เพิ่ม ปริมาณของสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดดังนี้คือ หนังสือและวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศ หนังสือ วิชาการภาษาไทย หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ สิ่งพิมพ์รัฐบาล จุลสารและกฤตภาค ตลอดจน หนังสือนวนิยาย และเนื้อหาของวัสดุเหล่านี้จะต้องทันสมัยด้วย นอกจากนี้ยังเสนอแนะให้ขยายอาคาร ห้องสมุด และขยายงานบริการให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนปรับปรุงระเบียบการใช้ ห้องสมุดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย