

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนำ

ห้องสมุดคือหัวใจของการศึกษามหาวิทยาลัย ประเทศที่เจริญแล้วจะประเมินคุณค่าการสอนในมหาวิทยาลัยได้จากหนังสือและอุปกรณ์การอ่านที่มีอยู่ในห้องสมุดของสถาบันการศึกษานั้น เพราะในการสอนแต่ละวิชาไม่ว่าในคณะใดจะต้องอาศัยหนังสือเป็นรากฐานการศึกษา และการค้นคว้าวิจัยทั้งสิ้น ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งค้นคว้าวิชาความรู้ทุกแขนงวิชาที่มีการสอนในมหาวิทยาลัย และความรู้ขั้นสูงทั่วไป (สุทสิลักษณ์ อัมพันวงศ์, 2515) เช่นเดียวกับรายงานการประชุมของ University Grants Committee (อ้างถึงใน Higham, 1980) ได้รายงานว่าห้องสมุดเป็นหัวใจของมหาวิทยาลัย และห้องสมุดสามารถที่จะส่งเสริมและสนับสนุนหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัย ทั้งได้แก่การสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการถ่ายทอดวัฒนธรรมมาที่สามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ห้องสมุดคือหัวใจของมหาวิทยาลัย ในขณะเดียวกันหัวใจของห้องสมุด ก็คือการบริการ ห้องสมุดทุกแห่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อจะให้บริการแก่ผู้ใช้ที่ดีที่สุด และให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการมากที่สุด การที่ห้องสมุดจะจัดบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด จะต้องทราบถึงความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ดังที่พบ กาญจนประกร (2519) ได้กล่าวถึงความคตหมายของผู้ใช้ห้องสมุดว่า ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด อาจจำแนกออกได้ 4 รูปแบบที่สำคัญ คือ

1. ความคตหมายที่จะใช้ห้องสมุด เพื่อประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความรู้ทั่วไปให้แก่ตัวเอง
2. ความต้องการที่จะหาข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาริชย์ต่อไป
3. ความต้องการที่จะได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการศึกษาค้นคว้า เมื่อประสบปัญหาการให้บริการห้องสมุด

4. ความต้องการที่จะได้เห็นความเป็นระเบียบของห้องสมุดทั้งเทคนิคการจัดห้องสมุดที่วางจากหน่วยงานการศึกษา ค้นคว้า เป็นไปโดยสะดวก รวมทั้งการวางแผนผังและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลให้บริการห้องสมุด

จะเห็นว่าผู้ใช้ห้องสมุดได้คาดหวังถึงสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเขาคิดว่าห้องสมุดจะต้องมีหรือสนองความต้องการของผู้ใช้แล้ว จึงเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่จะต้องเข้าใจผู้ใช้ห้องสมุดของตน และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้เหล่านั้น ว่ามีความต้องการสิ่งใดและความต้องการบริการใดจากห้องสมุดบ้าง เพื่อที่จะสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดเกิดความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด

ดังนั้นการที่จะทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุด จะต้องมีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ความต้องการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ เพื่อจะได้นำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงบริการและกิจกรรมของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

การศึกษาค้นคว้าถึงความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ ในการใช้บริการห้องสมุดคณะ จึงเป็นการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์เป็นสำคัญ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ความรู้และแนวความคิด การศึกษาเรื่องนี้ ในที่นี้จะยกกล่าวถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ โดยสังเขป 4 ส่วน คือ

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ประวัติห้องสมุดคณะครุศาสตร์และการบริหารงาน
4. บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์

ความพึงพอใจของผู้ใช้

บทบาทของการศึกษาผู้ใช้ (User education) มีจุดมุ่งหมาย 2 ประการ คือ เพื่อให้ผู้ใช้รู้ถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการที่มีอยู่ในห้องสมุดรวมทั้งแหล่งข้อมูลภายนอก และเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นคืนข้อมูลเหล่านั้นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว (Fjällbrant, 1990) ความสัมพันธ์

ระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้ห้องสมุด จะเป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพของห้องสมุดที่สำคัญ ประสิทธิภาพของห้องสมุดหมายถึง การที่ห้องสมุดสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การให้คำตอบ ความเพียงพอของทรัพยากรของห้องสมุด บริการต่าง ๆ ดังนั้นผู้ใช้ห้องสมุดและบริการห้องสมุดจึงเป็นหัวใจหลักของห้องสมุด (Hannabus, 1987) ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้ห้องสมุดและบริการ จะเป็นสิ่งที่ใช้ในการประเมินการทำงานของห้องสมุดได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การประเมินผู้ใช้จะเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการประเมินการทำงานของห้องสมุด เพราะสามารถบอกถึงปริมาณสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด ประเภทของสิ่งพิมพ์ บอกถึงภาพพจน์ของห้องสมุด ในความคิดของผู้ใช้และทำให้ทราบถึงอุปสรรคในการพัฒนาห้องสมุด (Ralli, 1987) ความสำเร็จในประสิทธิภาพของห้องสมุดและการบริการ ถ้าหากเกินเชิงพาณิชย์ความสำเร็จนี้จะวัดได้โดยวิธีการตลาดหรือผลกำไร ในทางตรงกันข้ามความสำเร็จของห้องสมุดจะวัดจากมาตรฐานห้องสมุดหรือความพึงพอใจของผู้ใช้ (Hannabus, 1987)

✓ ความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)

ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือผลกระทบหรือการรับรู้ทางด้านจิตใจที่มีผลจากประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับจากสิ่งต่างๆ

ดังนั้นความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) คือ ผลของการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้ และเกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจ หรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของบริการของห้องสมุด (D'Elia, 1983)

ความพึงพอใจของผู้ใช้จะเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละคน ซึ่งผู้ใช้คนหนึ่งสามารถที่จะประเมินบริการต่าง ๆ ทั้งหมดที่ห้องสมุดจัดบริการ ดังนั้นการประเมินห้องสมุดของผู้ใช้จึงเป็นความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการปฏิบัติงานของห้องสมุด ซึ่งอาจจะมี ความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือไม่มีความพึงพอใจ (Dissatisfaction) ก็ได้

ความพึงพอใจของผู้ใช้ในแง่ของความคิด จะเป็นสิ่งที่ใช้บอกถึงระดับการปฏิบัติงานของห้องสมุดและชี้ให้เห็นถึงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด สัดส่วนของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจสามารถเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานของแต่ละห้องสมุดได้ ในขณะเดียวกันก็สามารถใช้วัดความพึงพอใจต่อบริการแต่ละประเภทได้ด้วย ตัวอย่างเช่น ถ้าหากผู้ใช้มีความพึงพอใจในบริการห้องสมุดอยู่ในระดับสูงก็จะสันนิษฐานได้ว่าการปฏิบัติงานของห้องสมุดอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ในทาง

คล้ายกัน ถ้าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจงานบริการห้องสมุดอยู่ในระดับที่ต่ำก็จะสันนิษฐานได้ว่าการปฏิบัติงานของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ต่ำเช่นกัน ดังนั้นความพึงพอใจของผู้ใช้ จะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพ หรือคือคุณภาพประสิทธิภาพของห้องสมุดนั้น ๆ

นอกจากนี้ Lancaster (1972) และ Humburg (1972) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นเสมือนสิ่งเสริมการเข้าใช้ห้องสมุดในปัจจุบัน รวมทั้งเป็นแรงเร้าของการเข้าใช้ห้องสมุดในอนาคต กล่าวคือถ้าหากห้องสมุดมีการปฏิบัติงานที่ดี ผู้ใช้ก็จะมีความพึงพอใจสูงและประสิทธิภาพบริการ ผู้ใช้ก็จะมาใช้บริการห้องสมุดอีกในครั้งต่อไป และในลักษณะตรงกันข้าม ถ้าหากผู้ใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ การเข้าใช้ห้องสมุดในครั้งต่อไปก็จะลดน้อยลงด้วย จากเหตุผลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ใช้จะเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ใช้ห้องสมุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้ จะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นที่จะแสดงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. เพื่อแยกถึงระดับการปฏิบัติงานของห้องสมุด และเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานระหว่างห้องสมุด
2. เพื่อชี้ให้เห็นประสิทธิภาพของบริการแต่ละประเภทในห้องสมุด
3. เพื่อสันนิษฐานพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดในปัจจุบัน ซึ่งจะส่งผลถึงพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดในอนาคต

ลักษณะการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ มี 2 ลักษณะ คือ

1. การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ในเชิงอำนาจ (Objective approach) จะมองที่ห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญ ห้องสมุดสามารถที่จะสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ในระดับไหน ซึ่งจะจัดเป็นความพึงพอใจ โดยจะวัดจากผลกระทบบางอย่างของผู้ใช้จากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดที่มีต่อบริการห้องสมุด การวัดความพึงพอใจในลักษณะนี้จะเป็นการชี้ให้เห็นถึงการทำงานของห้องสมุดและบริการของห้องสมุด

2. การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ในเชิงความคิดของผู้ใช้ (Subjective Approaches) จะมองที่ผู้ใช้และความคิดเห็นของผู้ใช้เป็นสำคัญ โดยจะวัดจากความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด การประเมินของผู้ใช้จะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงการทำงานของห้องสมุดและคุณภาพของบริการที่ห้องสมุดมี

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) เป็นการประเมินความคิดของผู้ใช้หรือการประเมินค่าที่ลงสมมุติ โดยจะตั้งสมมติฐานไว้ว่า ผู้ใช้จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดในระดับใด

การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ในแง่ของความคิด จะมี 2 ลักษณะคือ

1. การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ทางตรง (The Direct Approach) เป็นการวัดความพึงพอใจโดยที่ผู้ใช้จะถูกถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้น โดยพิจารณาจากคุณภาพของการบริการนั้น ๆ

2. การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ทางอ้อม (The Indirect Approach) เป็นการวัดความพึงพอใจโดยจะ เป็นการตั้งสมมติฐานความพึงพอใจของผู้ใช้ และผู้ใช้ประเมินคุณภาพของการบริการนั้นจาก ความพึงพอใจที่ได้รับจาก การเข้าถึงบริการ

จากการวัดความพึงพอใจทั้ง 2 ลักษณะ สามารถสันนิษฐานได้ว่า การประเมินของผู้ใช้ และความพึงพอใจ จะต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ เป็นการศึกษามาเพื่อให้ได้มาซึ่งความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือคุณภาพของห้องสมุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่างานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการด้านบริการของผู้ใช้ห้องสมุด โดยศึกษาทั้ง 2 เรื่องควบคู่กันไม่เคยมีการวิจัยมาก่อน งานวิจัยที่ปรากฏจะเป็นการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจด้านบริการหรือความต้องการด้านบริการของผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งส่วนมากมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคล้ายคลึงกัน คือเพื่อศึกษาข้อเท็จจริงสภาพการให้บริการ ปัญหาความต้องการ ความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ห้องสมุดที่เกี่ยวกับสภาพทั่วไปของห้องสมุด อาคารสถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ ทรัพยากรห้องสมุด ระบบจัดเก็บและคู่มือช่วยค้น บริการต่าง ๆ บุคลากรและระเบียบข้อบังคับ สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้ สามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและบรรณารักษศาสตร์ และงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยและต่างประเทศ

1. งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ มีผู้ทำการศึกษาไว้ตามลำดับดังนี้ สมพร มานะวาทย์ (2507) ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจการใช้ห้องสมุดของนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2506 มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจการใช้ห้องสมุดของนิสิตคณะครุศาสตร์ เพื่อจะได้ทราบว่านิสิตได้ใช้ประโยชน์จากห้องสมุดมากน้อยเพียงใด ห้องสมุดคณะได้ให้บริการแก่นิสิตอย่างไรบ้าง และสำรวจความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับสภาพทั่ว ๆ ไปของห้องสมุด เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงห้องสมุด ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแก่นิสิตปริญญาโทและนิสิตปริญญาตรี จำนวน 256 คน

สุภาเพ็ญ วงศ์ชนะโต (2517) ได้สำรวจความคิดเห็นของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ที่มีต่อการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2517 มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์ และนิสิตคณะครุศาสตร์ โดยการแจกแบบสอบถามแก่อาจารย์ประจำวิชาที่สอนในแผนกวิชาต่าง ๆ ของคณะครุศาสตร์และนิสิตชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ตลอดจนนิสิตภาคพิเศษหลักสูตร 2 ปี

กัญญาณี แทมบุกลีน (2520) ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจการอ่านของนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจแนวทางการอ่านโดยทั่วไปของนิสิต ปัญหาและอุปสรรคต่อการอ่าน หนังสือสาขาวิชาที่ชอบอ่าน การใช้ห้องสมุด และความคิดเห็นต่อห้องสมุดที่ให้บริการ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแก่นิสิตปริญญาตรีจำนวน 900 คน

จรรยา กลางตรงส์ (2533) ทำการวิจัยเรื่องแนวโน้มหลักสูตรและการสอนของคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในทศวรรษหน้า เพื่อศึกษาแนวโน้มของหลักสูตรและการสอนของคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในทศวรรษหน้า และเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและการสอนของคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตั้งแต่ พ.ศ. 2500 ถึง 2531 โดยการแจกแบบสอบถามแก่อาจารย์ที่สอนนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 144 คน แจกแบบสอบถามแก่นิสิตคณะครุศาสตร์ หลักสูตร 4 ปี ชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 จำนวน 720 คน และสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 18 ท่าน

จากงานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น พบว่าผลการวิจัยที่ความสอดคล้องกันและความแตกต่างกัน กล่าวคือจากงานวิจัยของจรรยา กลางตรงดี (2533) และสมพร มานะวุฒ (2507) ต่างพบว่าสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดที่นิสิตใช้มากที่สุด คือหนังสือทางวิชาการ รองลงมาคือวารสาร ในเรื่องของการบริการห้องสมุด นิสิตเห็นว่าบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสมปานกลาง และควรแก้ไขปรับปรุงบริการตอบคำถาม (อัญชลี แซ่มชุกฉิ้น, 2520) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมพร มานะวุฒ ที่ว่านิสิตต้องการให้แก้ไขปรับปรุงด้านบริการควรมีบริการตอบคำถาม เพื่อการค้นคว้า ส่วนการใช้ห้องสมุดของอาจารย์จากงานวิจัยของ จรรยา กลางตรงดี พบว่าห้องสมุดที่อาจารย์ไปใช้มากที่สุดคือสถาบันวิทยบริการ และอาจารย์ใช้ห้องสมุดเพื่อการพิมพ์หนังสือมากที่สุด ซึ่งแตกต่างกับผลงานวิจัยของสุภาเพ็ญ วงศ์ชนะโต ที่พบว่าอาจารย์ส่วนมากใช้ห้องสมุดคณะครุศาสตร์มากกว่าห้องสมุดอื่น ๆ และไปใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าเพิ่มเติมประกอบการสอน

2. งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั่วไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยมักจะศึกษาเรื่องความต้องการด้านบริการควบคู่ไปกับการศึกษาสภาพการใช้และปัญหาในการใช้ห้องสมุดด้วย ทั้งนี้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดมหาวิทยาลัย พอจะจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มดังนี้

2.1 งานวิจัยที่ศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยในระดับห้องสมุดคณะ ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ตามลาคับ ดังนี้

ผลิวัลย์ รุ่งสวัสดิ์ (2520) ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุดคณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2519 มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความสนใจในการอ่านโดยทั่วไป การใช้ห้องสมุดคณะของนักศึกษา และความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดที่นักศึกษานำมาใช้ประจำ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปยังนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2519 ซึ่งผลที่เก็บรวบรวมได้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 445 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของนักศึกษาทั้งหมด

จิตต์ ปิงตระกูล (2521) ได้ทำการสำรวจความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ประเทศไทย การ

วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการใช้ห้องสมุด ความต้องการและความคิดเห็นในการใช้ห้องสมุดของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ 5 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยศิลปากร และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามไปยังนิสิตนักศึกษาและบรรณารักษ์ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยทั้ง 5 แห่ง ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 446 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.2 ของนิสิตนักศึกษาตัวอย่าง และแบบสอบถามสำหรับบรรณารักษ์ จำนวน 15 ชุด จากห้องสมุด 15 แห่ง

สุนีย์ นัยจันทร์ (2523) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาเรื่องความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดในคณะเภสัชศาสตร์ ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความต้องการในการให้บริการห้องสมุดของอาจารย์ และนิสิตนักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ รวม 3 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำวิธีการวิจัยโดยการใช้แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด ไปยังอาจารย์และนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท ที่การศึกษา 2522-2523 จำนวน 324 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน 316 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.53 ของจำนวนอาจารย์และนิสิตนักศึกษาตัวอย่าง

รัตนา กระแสชัย (2525) ได้เรียบเรียงวิทยานิพนธ์เรื่องความต้องการในการบริการห้องสมุดของนิสิตศึกษาคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการบริการห้องสมุด ปัญหาการใช้ห้องสมุด และความคิดเห็นข้อเสนอแนะของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อบริการต่าง ๆ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 1-6 ประจำปีการศึกษา 2524-2525 จำนวน 162 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 133 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.10 ของจำนวนนักศึกษาแพทย์ตัวอย่าง

วรุณ เตียวตระกูล (2525) ทำการวิจัยเรื่องปัญหานักศึกษาแพทย์ในการใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาของนักศึกษาแพทย์ในการใช้ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และสำรวจบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดที่จัดบริการให้แก่ นักศึกษาแพทย์ ใช้วิธีการวิจัยโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ นักศึกษาแพทย์ ตั้งแต่ชั้นปีที่ 3-6 ประจำปีการศึกษา 2525 จำนวน 240 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 240 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนนักศึกษาตัวอย่าง

สมศรี กิรศิริกุล (2529) ทำการวิจัยเรื่องความต้องการด้านบริการ ห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อทราบความต้องการ ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดของ นักศึกษาและอาจารย์คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และทราบความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของห้องสมุด ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบ สอบตาม จำนวน 2 ชุด ให้แก่อาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท จำนวน 344 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 304 ชุด คิดเป็นร้อยละ 884.37 ของจำนวนอาจารย์และ นักศึกษาตัวอย่าง

ชนิดดา ไกรวาทิ (2530) ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการของนิสิต คณะอักษรศาสตร์ในการใช้บริการห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาการใช้ห้องสมุด ความต้องการและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ ของ นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้วิธีวิจัยโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่นิสิตระดับ ปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 464 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 413 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.01 ของจำนวนนิสิตตัวอย่าง

สุจิตรา อุตมวาทีน และชุตสุข ปรวิตรรรุณี (2530) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการในบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด ปัญหา การใช้บริการห้องสมุดและความคิดเห็นข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย การใช้แบบสอบถามแจกให้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2-4 ปีการศึกษา 2527 จำนวน 180 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 109 ชุด คิดเป็นร้อยละ 60.56 ของจำนวนนักศึกษาตัวอย่าง

2.2 งานวิจัยที่ศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยในระดับห้องสมุดกลาง ที่มียุทธศาสตร์ วิจัยไว้ตามลำดับดังนี้

ทัศนหา หาฤพล (2519) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้บริการห้องสมุดของ อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริการต่าง ๆ ของ

ห้องสมุดที่ำให้แก่อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อทราบความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อบริการเหล่านั้น โดยส่งแบบสอบถามแก่อาจารย์และนักศึกษา ทั้ง 7 คณะ รวม 851 ชุด

ในปีเดียวกัน อิศร กฤตศิกุล ได้ทำการวิจัยเรื่องปัญหาของนิสิตบัณฑิตวิทยาลัยในการใช้ห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2519 มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจข้อเท็จจริงและสภาพห้องสมุด รวบรวมปัญหาและความต้องการต่าง ๆ ที่นิสิตบัณฑิตวิทยาลัยมีต่อการใช้ห้องสมุด จำนวน 31 แห่ง ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำการรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามซึ่งแจกนิสิตบัณฑิตศึกษาทั้งหมด จำนวน 3,322 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 1,695 ฉบับ คิด เป็นร้อยละ 51.02 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

ละอองกาตุจน์ สุริยพิลาธิภ (2520) ได้เรียบเรียงวิทยานิพนธ์เรื่องบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ให้แก่นักศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น การใช้ห้องสมุดและความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการของห้องสมุด ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์บรรณารักษ์ สำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ และการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาจำนวน 634 คน หรือร้อยละ 25 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมด

ทัศนีย์ ขวัญสุวรรณ (2521) ได้เรียบเรียงวิทยานิพนธ์เรื่องการสำรวจความต้องการในการให้บริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จุดมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อศึกษาความสนใจในการใช้ห้องสมุด ความเห็นต่อการจัดบริการห้องสมุด ตลอดจนความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของอาจารย์โดยเฉพาะ ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแก่อาจารย์จากคณะต่าง ๆ จำนวน 560 คน และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมา 451 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

สุภาภรณ์ สังข์ศรี (2522) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีต่อบริการของสำนักบรรณสารการพัฒนา และรวบรวมปัญหา ความต้องการ ความพึงพอใจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของนักศึกษาโดยส่งแบบสอบถามแก่นักศึกษา จำนวน 285 คน และได้รับแบบสอบถามคืน 250 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.72 ของแบบสอบถามทั้งหมด

ประไพศรี นวเวียงธรรม (2523) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยครูในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดวิทยาลัยครูในกรุงเทพมหานคร ปัญหาในการใช้บริการ ความคิดเห็นและความสนใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการ ความต้องการใช้บริการต่าง ๆ และสภาพปัญหาในการดำเนินการด้านบริการของห้องสมุดวิทยาลัยครูในกรุงเทพมหานคร ทำการรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3-4 ของวิทยาลัย 8 แห่งในกรุงเทพมหานคร

วนิดา จันทนาบุรรัตน์ (2523) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาการใช้บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษางานบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สารวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด โดยแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาจำนวน 200 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 100

จิรัชณี วงศ์สุวรรณ (2525) ได้เรียบเรียงวิทยานิพนธ์ เรื่องการศึกษาบริการห้องสมุดที่ให้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษางานบริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ เพื่อให้ทราบปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและความต้องการในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์บรรณารักษ์ และการส่งแบบสอบถามไปยังนักศึกษาจำนวน 200 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 100

สมทรง แจ่มเดชา (หะยีเจ๊ะมะ) (2528) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา ในการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี บริการที่หอสมุดควรจัดทำเพิ่มเติม และศึกษาความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาว่าสอดคล้องกับการให้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีอยู่ ตลอดจนศึกษาปัญหาในการใช้

บริการ ที่เสนอแนะต่าง ๆ ทำการรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามไปยังอาจารย์และ นักศึกษาจำนวน 403 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา 357 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.58 ของแบบสอบถามที่แจก

จุฑาทิพย์ ไอลานานนท์ (2532) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาในการใช้ ห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ปัญหา และความต้องการในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตใช้ วิธีวิจัยโดยการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาจำนวน 9 คณะจำนวน 349 คนคิดเป็นร้อยละ 13.42 ของนักศึกษาทั้งหมด และได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมดจำนวน 346 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด

วรรณภา รพีพัฒนา (2532) ได้ทำการศึกษาเรื่องความถี่ของการใช้บริการ หอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ห้องสมุด ความต้องการใช้และปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด ทำการ รวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามแก่นิสิตระดับปริญญาตรีในคณะต่าง ๆ ของวิทยาเขต กำแพงแสน รวม 4 คณะได้กลุ่มตัวอย่าง 677 คน และได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด 541 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 79.91

สุภัทรา ลินชัยสุข (2532) ได้ทำการศึกษาเรื่องการใช้บริการห้องสมุดของ นักศึกษาวิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการห้องสมุด ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการห้องสมุด ตลอดจนความต้องการใช้บริการห้องสมุด ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ โดยแจกแบบสอบถามแก่นิสิตปริญญาตรี จำนวน 525 คน

จากผลงานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น จะเห็นได้ว่าวิธีการวิจัยส่วนเป็นการสำรวจ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามทั้งสิ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นวิธีการรวบรวมข้อมูล ที่ผู้วิจัยสามารถตั้งคำถามที่จะได้คำตอบสัมพันธ์กับปัญหาที่ทำการวิจัย และได้ข้อมูลที่ต้องการโดย สะดวกและเหมาะสมกว่าวิธีอื่น ๆ

งานวิจัยดังกล่าวมีทั้งผลการวิจัยที่สอดคล้องกันและแตกต่างกัน ดังนี้

ด้านสภาพการใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการเรียนการสอนมาก และมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อยืม-คืนหนังสือ เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร เพื่ออ่านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุด แต่จากผลการวิจัยของจุฑาทิพย์ ไอลานานนท์ ; ชนิดดา โกวิทวาทีและสุภัทรา ลินชัยสุข พบว่าผู้ใช้เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อทํารายงานตามที่อาจารย์มอบหมาย ทําการบ้านและทบทวนบทเรียน นอกจากนี้แล้วผลการวิจัยยังสอดคล้องกันในเรื่องความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด ซึ่งพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง สำหรับเวลาที่เข้าใช้มากที่สุด คือช่วงว่างระหว่างเวลาเรียน ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของชนิดดา โกวิทวาที พบว่าผู้ใช้เข้าใช้บ่อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนการรู้จักวิถีชีวิตห้องสมุดพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่รู้จักวิถีชีวิตห้องสมุดจากการเรียนในชั้นมัธยม ส่วนการค้นหาเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด ผลการวิจัยต่างพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรการเป็นผู้มีช่วยค้น ส่วนการใช้สิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ในห้องสมุด จากผลการวิจัยของ ชนิดดา โกวิทวาที ; วนิดา จินตนาบุตรณี ; วรณิกา รพีพัฒนา ; สมทรง แจ่มเดชา (ทะยี่เจ๊ะมะ) และสมศรี กิรติคุณกุล พบว่าผู้ใช้หนังสือวิชาการมากที่สุด รวมทั้งใช้หนังสือภาษาไทยมากที่สุด แต่แตกต่างจากผลการวิจัยของทัศนีย์ ขวัญสุวรรณและสุภัทรา ลินชัยสุข พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้หนังสือตำราภาษาอังกฤษมากที่สุด นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกันในเรื่องบริการของห้องสมุด ซึ่งพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด ในขณะที่ผลการวิจัยของชนิดดา โกวิทวาทีและวรณิกา รพีพัฒนา พบว่าบริการที่ผู้ใช้ใช้มากที่สุดคือบริการถ่ายเอกสาร

ด้านปัญหาในการใช้บริการและทรัพยากรห้องสมุด ผลการวิจัยส่วนใหญ่สอดคล้องกันในแง่ที่ว่าห้องสมุดแต่ละแห่งมีสิ่งพิมพ์ต่างๆ ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิ่งพิมพ์ภาษาไทย แต่ผลการวิจัยของจิตติ ปิงตระกูล ; ชนิดดา โกวิทวาที และวนิดา จินตนาบุตรณี พบว่าหนังสือเล่มที่ต้องการมักมีผู้อ่านยืมไป นอกจากนี้ผู้ใช้ยังประสบปัญหาอาคารสถานที่คับแคบห้องสมุดอยู่ไกลจากอาคารเรียนหรือหอพัก รวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ไม่เพียงพอ และจากผลการวิจัยของ ทัศนีย์ กฤตติกากุล พบว่าควรขยายเวลาทําทหารห้องสมุดให้มากขึ้น ทั้งในวันราชการและวันหยุด ส่วนปัญหาด้านบุคลากร จากผลการวิจัยของ

จิริชณี วงศ์สุวรรณ พบว่าเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการและไม่อยู่ประจำที่ ส่วนผลการวิจัยของสมทรง แจ่มเดชา (หะยีเจ๊ะมะ) พบว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมักส่งเสียงดังรบกวนผู้ใช้ห้องสมุดด้านความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด จากผลการวิจัยของจุฑาทิพย์ ไอลานานนท์ ; สมศรี กิระวิบูล ; สุจิตรา อุตมาทิน และบุลลสุข ปรีวัตรวรุฒ และวรนุช เตชะตระกูล ต่างพบว่าผู้ใช้มีความต้องการในบริการยืม-คืนมากที่สุด แต่นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 1 มีความต้องการบริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดมากที่สุด ในขณะที่ผลการวิจัยของชนิดา ไกรทวาทิ และสุจิตรา ลินชัยสุข พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความต้องการบริการถ่ายเอกสารมากที่สุด นอกจากนี้แล้วผลการวิจัยของทัศนีย์ ขวัญสุวรรณ และประไพศรี แววเที่ยงธรรม สอดคล้องกันคือผู้ใช้ต้องการใช้ห้องสมุดจัดพิมพ์รายชื่อหนังสือใหม่มากที่สุด ส่วนความต้องการใช้สิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ นั้น ผลงานวิจัยส่วนใหญ่สอดคล้องกันในแง่ที่ว่า ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการใช้เพิ่มจากหนังสือพิมพ์ที่ทันสมัย และมีคุณค่าต่อการเรียนการสอนให้เพียงพอกับความ ต้องการมากขึ้น สำหรับบริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการใช้ห้องสมุดจัดบริการเพิ่มขึ้น จากผลการวิจัยของชนิดา ไกรทวาทิ ; วนิดา จินตนาบุรณิ และสมทรง แจ่มเดชา (หะยีเจ๊ะมะ) ต่างพบว่าผู้ใช้ต้องการใช้ห้องสมุดจัดบริการที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคลเพิ่มขึ้น ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของทัศนีย์ ขวัญสุวรรณ ที่พบว่าผู้ใช้ต้องการใช้ห้องสมุดจัดบริการหมุนเวียนวารสารทางวิชาการตามภาควิชาต่าง ๆ มากที่สุด

งานวิจัยของต่างประเทศที่เกี่ยวกับการใช้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้มีผู้ทำการวิจัยทั้งในระดับห้องสมุดคณะ และห้องสมุดกลาง ดังนี้

Lentherman (1969) ได้ทำการวิจัยเรื่อง An Education Library Experiments with Faculty Questionnaire ศึกษาถึงบริการพิเศษที่ห้องสมุดจะต้องจัดสนองความต้องการผู้ใช้ ในห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ Michigan University ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแก่อาจารย์ในภาควิชาต่างๆ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนคิดเป็นร้อยละ 36 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

Rzasa และ Moriarty (1970) ได้ทำการวิจัยเรื่อง Types and Needs of Academic Library Users เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและผู้ใช้ประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย Purdue University รวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแก่อาจารย์ นิสิตระดับสูงกว่าปริญญาตรี และนิสิตปริญญาตรี



Urguhart และ Schofield (1971) ได้ทำการวิจัยเรื่อง Measuring Readers' Failure at the Shelf in Three University Libraries เพื่อทราบถึงความต้องการของนักศึกษา สภาพการใช้ห้องสมุด และความคิดเห็นที่มีต่อการบริการของห้องสมุด โดยการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก ใน Sussex University, Glasgow University และ Bradford University

Emdad และ Rogers (1978) ได้ทำการวิจัยเรื่อง Library Use at Pahlavi University ของอาจารย์และนักศึกษานาน Pahlavi University ประเทศอิหร่าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดและปัญหาในการใช้ห้องสมุด ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 440 ชุด และใช้การสัมภาษณ์ร่วมด้วย

Ashoor (1979) ได้ทำการวิจัยเรื่อง A Survey of User's Attitudes Toward the Resources and Services of Three Universities in Saudi Arabia เป็นการศึกษาทัศนคติของอาจารย์ และนักศึกษาที่มีต่อการบริการของห้องสมุด ใน University of Petroleum and Minerals , University of Riyadh และ King Abdul Aziz University ประเทศซาอุดีอาระเบีย เพื่อทราบถึงสภาพการใช้ห้องสมุดและปัญหาในการใช้ห้องสมุด ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง 981 คน และสัมภาษณ์

Kochtrack (1979) ได้ทำการวิจัยเรื่อง User Satisfaction in the Hugh Stephurs University College Library เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้และทางองค์ประกอบ ซึ่งเป็นที่จำกัดของความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 203 ชุด

Peischl (1979) ได้ทำการวิจัยเรื่อง A User Study of an University Library System : An Investigation of the Perceived Needs of an University Library's Patrons เป็นการศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุด ปัญหาและความต้องการใช้บริการของอาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรีใน University of North Colorado ประเทศสหรัฐอเมริกา ทำการรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 503 คน

จากรายงานวิจัยดังกล่าว ผลการวิจัยมีทั้งความแตกต่างและความสอดคล้องกัน ดังนี้

ด้านสภาพการใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนและทำพานิชหรือทำรายงานมากที่สุด แต่ผลการวิจัยของ Emdad และ Rogers พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือ และสมุดเรียนส่วนตัว และ Lentherman พบว่าผู้ใช้กลุ่มอาจารย์ส่วนมากไม่ค่อยมีเวลาว่างเข้าใช้ห้องสมุด แต่มีความสนใจในห้องสมุด นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกันในด้านความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด โดย Emdad และ Rogers พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดวันละ 1-3 ชั่วโมง และ Peischl พบว่าผู้ใช้เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3 ครั้ง ในด้านการใช้สิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ผลการวิจัยของ Emdad และ Rogers พบว่าผู้ใช้หนังสือที่ไว้นานมากที่สุด ในขณะที่ผลการวิจัยของ Rzasa และ Moriarty พบว่าผู้ใช้มีความต้องการใช้วารสารวิชาการและเอกสารเพื่อการวิจัยต่าง ๆ มากที่สุด สำหรับวิธีค้นเรื่องที่ต้องการ ผลการวิจัยของ Kochtrack และ Emdad และ Rogers พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บัตรรายการในการค้นมากที่สุด นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกันในเรื่องของการบริการ โดยที่ Ashoor และ Kochtrack ต่างพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด รองลงมาคือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ด้านปัญหาการใช้บริการและทรัพยากรห้องสมุด ผลการวิจัยของ Ashoor พบว่าบริการของห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดได้อย่างเพียงพอ เพราะขาดประสิทธิภาพงานบริการและการประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ด้านปัญหาบุคลากร ยังพบว่าบุคลากรขาดความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ที่ทันสมัย สำหรับปัญหาด้านการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ผลการวิจัยสอดคล้องกันในเรื่องการค้นหาหนังสือและวารสาร ส่วนใหญ่พบว่าผู้ใช้มักจะไม่ค้นหาหนังสือบนชั้นหนังสือ ซึ่งจากผลการวิจัยของ Urguhart และ Schofield และ Kochtrack พบว่าสาเหตุที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ค้นหาหนังสือไม่พบ เพราะการจัดชั้นหนังสือสับสน

ด้านความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด จากผลการวิจัยของ Peischl และ Kochtrack ต่างพบว่าบริการที่ผู้ใช้ต้องการมากที่สุด คือบริการยืม-คืนหนังสือ รองลงมาคือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในขณะที่ Lentherman พบว่าผู้ใช้ต้องการใช้ห้องสมุด

จัดการตอบคำถามทางโทรศัพท์ บริการถ่ายทำสำเนาสารนิเทศวารสารฉบับใหม่ส่งแก่ภาควิชามากที่สุด และผลการวิจัยของ Ugruhart และ Schofield พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้นจำนวนหนังสือให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งของประเทศไทยและของต่างประเทศ อาจสรุปได้ว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ห้องสมุดอย่างแพร่หลาย แต่เนื่องจากสภาพของห้องสมุดแต่ละแห่ง ตลอดจนผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงทำให้การศึกษาในด้านนี้ยังเป็นที่ยอมรับแพร่หลาย และมีความจำเป็นต้องการปรับปรุงบริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น สำหรับวิธีการศึกษาที่ใช้จะพบว่า ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คืออาจารย์และนักศึกษา วิธีการรวบรวมข้อมูลที่ใช้คือ ใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์ ซึ่งมักจะครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด ความถี่ในการใช้ห้องสมุด ความต้องการใช้สิ่งพิมพ์และบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ความพึงพอใจของผู้ใช้ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุด นอกจากนี้ผลการวิจัยที่ได้ส่วนใหญ่จะคล้ายคลึงกัน

ประวัติห้องสมุดคณะครุศาสตร์

คณะครุศาสตร์เดิมเป็นแผนกครุศึกษาซึ่งเป็นหนึ่งในสี่แผนกของ "โรงเรียนข้าราชการพลเรือนของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว" ต่อมาในปี พ.ศ.2459 โรงเรียนข้าราชการพลเรือนของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้รับการสถาปนาขึ้นเป็น "จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" และอยู่ในสังกัดของกรมมหาวิทยาลัย กระทรวงธรรมการ มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งคณะต่าง ๆ ขึ้น 4 คณะ คือ

1. คณะแพทยศาสตร์
2. คณะรัฐประศาสนศาสตร์
3. คณะวิศวกรรมศาสตร์
4. คณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์

คณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์ แบ่งออกเป็น 2 แผนก คือ แผนกอักษรศาสตร์และแผนกวิทยาศาสตร์ เริ่มแรกการศึกษาหลักสูตรรวมอยู่ในแผนกอักษรศาสตร์ด้วย ต่อมาได้ย้ายสังกัดไปอยู่ในกรมศึกษาธิการ กระทรวงธรรมการ ต่อมาในปี พ.ศ.2471 กระทรวงธรรมการมีวัตถุประสงค์

ที่จะเพิ่มทุนความรู้ของครูทางวิชาอักษรศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และวิชาครู อีกทั้งส่งเสริมวิทยฐานะของครู จึงมอบให้คณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์เปิดสอนระดับประกาศนียบัตรครูมัธยม (ป.ม.) โดยมีหลักสูตร 3 ปี เป็นวิชาอักษรศาสตร์หรือวิทยาศาสตร์ 2 ปี ต่อด้วยวิชาครู 1 ปี ในปี พ.ศ. 2473 การฝึกหัดครูจึงกลับมาสังกัดคณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์อีก ในฐานะเป็นแผนกหนึ่ง เรียกว่า "แผนกฝึกหัดครู"

ปี พ.ศ. 2476 คณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์ได้แยกออกจากกันเป็น 2 คณะ แผนกฝึกหัดครูได้เปลี่ยนชื่อเป็น "แผนกครูศาสตร์" สังกัดคณะอักษรศาสตร์ ต่อมาใน พ.ศ. 2491 คณะอักษรศาสตร์ได้เปลี่ยนชื่อเป็นคณะอักษรศาสตร์และครูศาสตร์ เพื่อให้มีชื่อฝึกหัดครูมีสิทธิ์ที่จะรับปริญญาทางครูศาสตร์ด้วย (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะครูศาสตร์, 2518)

แผนกครูศาสตร์ได้ยกฐานะขึ้นเป็นคณะ โดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งคณะครูศาสตร์ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2500 ให้ไว้ ณ วันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2500 ให้จัดตั้งคณะครูศาสตร์ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยขึ้นใหม่อีกคณะหนึ่ง (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะครูศาสตร์, 2525) คณะครูศาสตร์นับเป็นคณะที่ 7 ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2500 จึงถือเป็นวันสถาปนาคณะครูศาสตร์ โดยมีศาสตราจารย์คุณหญิงขุนทรัพย์ นพวงศ์ ๓ อยุธยา เป็นผู้ก่อตั้งและเป็นคณบดีคนแรก แต่เดิมคณะครูศาสตร์ยังคงอาศัยอาคารเรียนบางส่วนของคณะอักษรศาสตร์ เมื่อจำเป็นจะต้องขยายโครงการฝึกหัดครูให้กว้างขวางออกไป คณะครูศาสตร์จึงขออนุญาตมหาวิทยาลัยจัดหาสถานที่เรียนใหม่ โดยแยกออกไปตั้งอยู่ทางฝั่งตะวันตกของถนนพญาไท

คณะครูศาสตร์ ได้แบ่งแผนกวิชาออกเป็น 4 แผนก ในระยะเริ่มแรก คือ

1. แผนกวิชาสารัตถศึกษา
2. แผนกวิชาประถมศึกษา
3. แผนกวิชามัธยมศึกษา
4. แผนกวิชาวิจัยการศึกษา

และต่อมามีคณะได้เพิ่มแผนกวิชาขึ้นอีก 6 แผนก คือ

5. แผนกวิชาพลศึกษา
6. แผนกวิชาจิตวิทยา
7. แผนกวิชาบริหารการศึกษา

8. แผนกวิชาอุตสาหกรรมศึกษา
9. แผนกวิชาศิลปศึกษา
10. แผนกวิชาอุดมศึกษา

ต่อมาในปี พ.ศ. 2522 ได้เปลี่ยนแผนกวิชาเป็นภาควิชา และให้เปิดภาควิชาการศึกษา นอกโรงเรียนเพิ่มขึ้นอีก 1 ภาควิชา ปัจจุบันคณะครุศาสตร์จึงมีภาควิชารวมทั้งหมด 11 ภาค วิชา รวมทั้งโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หลักสูตรการศึกษา

คณะครุศาสตร์ได้จัดหลักสูตรการศึกษา 3 หลักสูตร ดังนี้

1. หลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) เป็นหลักสูตรระดับปริญญาตรี ใช้เวลา ศึกษา 4 ปี ต่อจากที่นั้ประโยคมัธยมศึกษาตอนปลาย หลักสูตรนี้ไว้วัตถุประสงค์เพื่อผลิตครูและ บุคลากรทางการศึกษาให้มีการศึกษา มีความรู้ และคุณธรรม ที่เหมาะสมสนองความต้องการของ ประเทศ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะครุศาสตร์, 2525) โครงสร้างของหลักสูตรปริญญา ครุศาสตรบัณฑิต
2. หลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต (ค.ม.) คณะครุศาสตร์เริ่มจัดการเรียนการ สอนระดับมหาบัณฑิตตั้งแต่ปีการศึกษา 2505 ในสาขาวิชาจิตวิทยาเป็นสาขาแรก ปัจจุบันมีสาขา วิชาทั้งหมดรวม 20 สาขา (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะครุศาสตร์, สำนักงานบัณฑิตศึกษา)
3. หลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต (ค.ค.) คณะครุศาสตร์เริ่มจัดการเรียนการ สอนระดับดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ในปีการศึกษา 2517 ปัจจุบันมีสาขาวิชาระดับ ปริญญาเอกทั้งหมด 6 สาขา

โครงสร้างของหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต แบ่งออกเป็น 11 ภาควิชา 19 สาขาวิชา หรือวิชาเอกดังนี้

ภาควิชา	สาขาวิชาหรือวิชาเอก
สารัตถศึกษา	การศึกษาระดับมัธยม
วิจัยการศึกษา	ประถมศึกษา
ประถมศึกษา	ธุรกิจ
มัธยมศึกษา	ศิลปศึกษา
พลศึกษา	ดนตรี
บริหารการศึกษ	มัธยมศึกษา
จิตวิทยา	พลศึกษา
ศิลปศึกษา	สุขศึกษา
อุดมศึกษา	ภาษาอังกฤษ
การศึกษานอกระบบโรงเรียน	ภาษาไทย
	ภาษาฝรั่งเศส
	วิทยาศาสตร์ทั่วไป
	เคมี
	ชีววิทยา
	เทคโนโลยีทางการศึกษา
	จิตวิทยา
	คณิตศาสตร์
	สังคมศึกษา
	การศึกษานอกระบบโรงเรียน

โครงสร้างของหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต แบ่งออกเป็น 11 ภาควิชา 20 สาขาวิชาดังนี้

<u>ภาควิชา</u>	<u>สาขาวิชา</u>
สารัตถศึกษา	พื้นฐานการศึกษา
วิจัยการศึกษา	วิจัยการศึกษา
	สถิติการศึกษา
	การวัดและประเมินผลการศึกษา
ประถมศึกษา	ประถมศึกษา
	การศึกษาปฐมวัย
มัธยมศึกษา	การสอนภาษาไทย
	การสอนภาษาอังกฤษ
	การสอนสังคมศึกษา
	การศึกษาศิลปะศาสตร์
	การศึกษาวิทยาศาสตร์
พลศึกษา	พลศึกษา
	สุขศึกษา
บริหารการศึกษา	บริหารการศึกษา
	นิเทศการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร
จิตวิทยา	จิตวิทยาการศึกษา
	โสตทัศนศึกษา
ศิลปศึกษา	ศิลปศึกษา
อุดมศึกษา	อุดมศึกษา
การศึกษานอกโรงเรียน	การศึกษานอกโรงเรียน

โครงสร้างของหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต แบ่งออกเป็น ๘ สาขาวิชาซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ 5 ภาควิชา และ 1 หน่วยงานดังนี้

ภาควิชา	สาขาวิชา
คณะกรรมการบริหารหลักสูตรประจำสาขา	หลักสูตรและการสอน
วิจัยการศึกษา	การวัดและประเมินผลการศึกษา
พลศึกษา	พลศึกษา
บริหารการศึกษา	บริหารการศึกษา
จิตวิทยา	จิตวิทยาการศึกษา
อุดมศึกษา	อุดมศึกษา

ห้องสมุดคณะครุศาสตร์

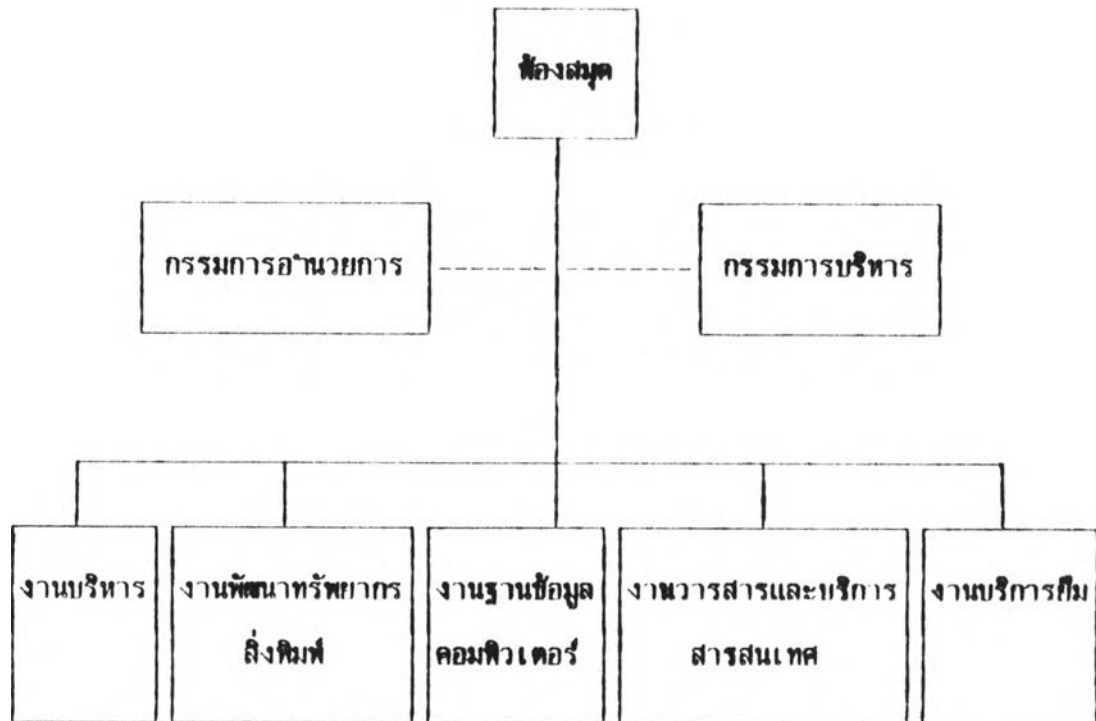
ในระยะแรกคณะครุศาสตร์ได้รับความช่วยเหลือจากสัญญาเงินเดียนา ของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีข้อตกลงกับกระทรวงศึกษาธิการ และสัญญาดังกล่าวครอบคลุมถึงคณะครุศาสตร์ด้วย สัญญาได้เริ่มใช้เมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2498 (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะครุศาสตร์, 2518) โดยได้จัดส่งผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเงินเดียนามาช่วยปฏิบัติงานในคณะครุศาสตร์ สำหรับงานห้องสมุดนั้น มหาวิทยาลัยเงินเดียนาส่ง Miss Margaret Griffin มาช่วยจัดห้องสมุดให้ มีระบอบและบริการตามแบบสากล (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะครุศาสตร์, ม.ป.ป.)

ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ตั้งอยู่บริเวณปีกซ้ายของอาคารหนึ่งเป็นอาคารชั้นครึ่ง สำหรับผู้เข้าประมาณ 500 คน ห้องสมุดได้จัดตั้งขึ้นมาพร้อมกับคณะครุศาสตร์ ปัจจุบันห้องสมุดมีบุคลากร 18 คน ประกอบด้วยบรรณารักษ์ 3 คน เจ้าหน้าที่ธุรการ 1 คน เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด 1 คน เจ้าหน้าที่ห้องสมุด 3 คน พนักงานห้องสมุด 3 คน นักการซึ่งทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 5 คนและนักการภารโรง 2 คน ห้องสมุดคณะครุศาสตร์มีหนังสือและความรับผิดชอบดังนี้

1. เป็นศูนย์รวบรวมวัสดุสิ่งพิมพ์ ข้อมูลและสารสนเทศทางการศึกษา ตามหลักสูตร ระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์
2. ให้บริการข้อมูลเอกสารสิ่งพิมพ์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย ของนิสิต อาจารย์และผู้สนใจจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ

การบริหารและการดำเนินงานห้องสมุด

ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ขึ้นอยู่กับฝ่ายวิชาการ จัดแผนงานออกเป็น 5 งาน คือ งานบริหาร งานบริการพัฒนาทรัพยากรสิ่งพิมพ์ งานฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ งานวารสารและบริการสารสนเทศ และงานบริการกีฬ (รายงานประจำปี 2533, 2534) แต่ละงานมีภาระหน้าที่ดังแสดงในแผนภูมิต่อไปนี้



- | | | | | |
|---------------------------------|--|---|---|--|
| -งานธุรการ
และงานสาร
บรรณ | -งานธุรการ
-จัดทำสิ่ง
ซื้อ
-ลงทะเบียน | -สร้างฐานข้อมูล
-บรรณานิเทศ
ข้อมูล | -บอกรับวารสาร
-ลงทะเบียนวารสาร
-ทำครรชนิวารสาร
และหนังสือพิมพ์ | -บริการยืม-คืน
สิ่งพิมพ์ และ
สื่อทุกชนิด |
| -งานงบประมาณ
และ
การเงิน | -วิเคราะห์เนื้อหา
-พิมพ์บัตรและ
เอกสาร | -บำรุงรักษาฐาน
ข้อมูล | -ผลิตและเผยแพร่
สารนิเทศวารสาร | -บริการวิทย
วิทยานิพนธ์ |
| -งานบุคลากร | -เตรียมหนังสือ
ให้ยืม | -บริการสืบค้น
ฐานข้อมูล | -ตอบคำถามช่วยค้นคว้า | -บริการยืม
ระหว่าง |
| -งานสถิติ | -ซ่อมหนังสือ | -พัฒนาระบบงาน
-ผลิตรายงาน
-จากฐานข้อมูล | -รวบรวมบรรณานุกรม
-เผยแพร่ข่าวสารและ
จัดแสดงนิทรรศการ | -ห้องสมุด
จัดเก็บสิ่งพิมพ์
-รวบรวมสถิติ |
| | | -แนะนำการสืบค้น
ฐานข้อมูล | -จัดทำฤกษ์ภาค
-แนะนำการใช้ห้องสมุด | -จัดเตรียม
หนังสือสงวน
-ตรวจหนังสือ
-ทำบัตรสมาชิก |

การดำเนินงาน

ห้องสมุดดำเนินงานตามแผนงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานบริหารห้องสมุด

หัวหน้าหน่วยห้องสมุดรับผิดชอบในการบริหารงานต่าง ๆ ภายในห้องสมุด โดยมีคณะกรรมการบริหารห้องสมุด 2 คณะ คือ คณะกรรมการอำนวยการ และคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการอำนวยการทำหน้าที่กำหนดนโยบาย และอำนวยการให้การปฏิบัติงานของห้องสมุด ดำเนินการไปตามเป้าหมายของคณะกรรมการ คณะกรรมการบริหารจะทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำปรึกษา ในการวางแผนงานต่าง ๆ ของห้องสมุด กำกับดูแลห้องสมุดให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริหารห้องสมุดประกอบด้วย รองคณบดีฝ่ายวิชาการ เป็นประธานกรรมการ หัวหน้าหน่วยห้องสมุดเป็นรองประธานกรรมการ และตัวแทนคณาจารย์ในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่ได้รับแต่งตั้งจำนวน 5 คน บรรณาธิการเป็นกรรมการและเลขานุการโดยตำแหน่ง นอกจากนี้ยังได้แบ่งรายละเอียดของงานบริหารได้ ดังนี้

1.1 งานธุรการและสารบรรณ ได้แก่ การรับหนังสือและสิ่งพิมพ์

การรับหนังสือและสิ่งพิมพ์ที่เข้ามาจากภายนอก แยกประเภทของสิ่งพิมพ์ เป็นจดหมาย เอกสาร ลงทะเบียนรับและส่งให้หัวหน้างานที่รับผิดชอบเพื่อการดำเนินการต่อไป การออกหนังสือ ได้แก่ การออกจดหมายราชการ หนังสือเวียน ติดต่อทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ในกิจการที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด

งานธุรการ ต้องรับผิดชอบการส่งหนังสือทุกประเภทภายในมหาวิทยาลัย ประจำวัน ซึ่งได้แก่ การออกเลขที่หนังสือ การส่งหนังสือเวียนต่าง ๆ

1.2 งบประมาณและการเงิน

1.2.1 งานงบประมาณ รับผิดชอบเกี่ยวกับงบประมาณจัดซื้อสิ่งพิมพ์และวัสดุครุภัณฑ์ ดังนี้

- การจัดทำงบประมาณตามแผนและงบประมาณประจำปี
รวบรวมระเบียบการจ่ายเงินของบัณฑิตวิทยาลัย
- ควบคุมและสรุปรายงานการใช้จ่ายเงินซื้อหนังสือและวารสาร
- เก็บและรักษาเอกสาร

1.2.2 งานการเงิน รับผิดชอบการเงินในส่วนที่เป็นเงินสด และการ
ขออนุมัติเบิกจ่ายจากงานการเงินของคณะ ตลอดจนการเก็บและรักษาเอกสารทางการเงิน ดังนี้

- เงินค่าปรับ เงินที่ได้จากค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่งหนังสือ
หายหรือชำรุด ห้องสมุดจะรวบรวมส่งงานการเงินคณะทุก
สัปดาห์
- เงินค่าล่วงเวลาปฏิบัติงานราชการนอกเวลาทำการปกติ
- เงินค่าตอบแทนนิสิตช่วยงานห้องสมุด

1.3 งานบุคลากร การพิจารณาความดีความชอบ การลาป่วย ลาพัก ตลอดจน
การพัฒนาคุณภาพของบุคลากร

1.4 สถิติ การเก็บรวบรวมสถิติของงานแต่ละประเภทของห้องสมุด ได้แก่ สถิติ
สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ งานเทคนิค งานบริการของห้องสมุด เป็นต้น

2. งานพัฒนาทรัพยากรสิ่งพิมพ์ ได้แก่ งานจัดหาทรัพยากรสิ่งพิมพ์ และงานเทคนิค

2.1 งานจัดหาทรัพยากรสิ่งพิมพ์

บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบจะศึกษารายละเอียดหลักสูตรการเรียนการสอนวิชา
ต่าง ๆ ที่เปิดสอนในแต่ละสาขาวิชาของคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทาง
ในการคัดเลือกหนังสือ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ โดยบรรณารักษ์และอาจารย์ผู้สอนจะเป็นผู้คัดเลือก และ
บรรณารักษ์จะจัดหาโดยวิธีการซื้อจากเงินงบประมาณประจำปี งบประมาณคณะครุศาสตร์ และงบ
พิเศษต่าง ๆ การขอรับบริจาคจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชน

ปัจจุบันห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แบ่งประเภท
ของทรัพยากรไว้ดังนี้ (สถิติสำรวจเมื่อ พ.ศ. 2533) ดังนี้

หนังสือภาษาไทยและแบบเรียน	67,578	เล่ม
หนังสือภาษาอังกฤษ	41,654	เล่ม
วิทยานิพนธ์	5,145	เล่ม
รายงานการวิจัย	314	เล่ม
วารสารภาษาไทย	111	ชื่อเรื่อง
วารสารภาษาอังกฤษ	176	ชื่อเรื่อง
วารสารเก็บเล่มภาษาไทย	1,567	เล่ม
วารสารเก็บเล่มภาษาอังกฤษ	3,448	เล่ม
หนังสือพิมพ์ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	11	ชื่อเรื่อง
กฤตภาค	5,128	ชื่อเรื่อง
จุลสาร	ไม่ทราบจำนวน	
ไมโครฟิล์ม	173,000	ชื่อเรื่อง

สำหรับไมโครฟิล์ม ห้องสมุดได้รับบริจาคจากมูลนิธิเอเซีย และจัดเก็บไว้ในห้องเก็บ
ไมโครฟิล์ม แต่ไม่ได้เปิดบริการแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป เนื่องจากห้องสมุดได้ปรับปรุงห้องใหม่ เคียง
ข้างสถานที่จัดเก็บ และยังไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ

2.2 งานเทคนิค

การวิเคราะห์เพื่อหา จัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการสิ่งพิมพ์ประเภท
ต่าง ๆ ปัจจุบันห้องสมุดใช้ระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือระบบทศนิยมดิวอี้ (Dewey Decimal
Classification) และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานห้องสมุดและสารนิเทศ ชื่อ
CDS/ISIS ในการลงรายการทางบรรณานุกรมของหนังสือ และการค้นหาข้อมูล นอกจากนี้จะ
ต้องจัดเตรียมหนังสือและขอมหนังสือที่ขาดเพื่อบริการผู้ใช้

3. งานฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

ปัจจุบันห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้พัฒนาขยายงานห้องสมุด ให้มีลักษณะเป็นศูนย์สารสนเทศทางการศึกษา พร้อมกับใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ในการประมวลผลงานเทคนิคและบริการสารสนเทศ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป CDS/ISIS, dBASE IV และ FoxBase ถึงพิมพ์ต่าง ๆ ในห้องสมุด ได้แก่ ฐานข้อมูลหนังสือภาษาไทย ฐานข้อมูลหนังสือภาษาอังกฤษ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม และฐานข้อมูลข่าวสารการศึกษา นอกจากนี้ ได้พัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อความรวดเร็ว ในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด รวมถึงการใช้คอมพิวเตอร์ในการผลิตรายงานต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น รายงานประจำปี และในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษาระยะที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) ได้มีโครงการพัฒนาบริการห้องสมุดและสารสนเทศทางการศึกษา (ภาคผนวก ข.)

4. งานวารสารและบริการสารสนเทศ

ศึกษาและสำรวจวารสารวิชาการทางการศึกษาและที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดทำบริการผู้ใช้ จัดทำบริการสารบัญวารสาร (Current Contents) เป็นบริการแจ้งข่าว บทความวารสาร เพื่อส่งให้อาจารย์ในแต่ละภาควิชาได้ติดตามบทความใหม่ ๆ จากวารสารทางด้านการศึกษาที่มีในห้องสมุด จัดทำบรรณานุกรมและหนังสือพิมพ์ โดยจัดทำเป็นฐานข้อมูล บรรณานุกรม ฐานข้อมูลข่าวสารการศึกษา จัดทำทฤษฎี และให้บริการตอบคำถามช่วย ค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

5. งานบริการ

ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดบริการต่าง ๆ สำหรับผู้ใช้ ดังต่อไปนี้

5.1 บริการยืม-คืน

ห้องสมุดให้บริการยืม-คืน แก่สมาชิกห้องสมุดตามที่ต้องการ เพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

การยืมหนังสือ ห้องสมุดจัดสถานที่ให้บริการยืมหนังสือไว้บริเวณด้านหน้าของห้องสมุด และให้บริการตามเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ ผู้ยืมหนังสือได้ต้องทำบัตรสมาชิกห้องสมุด โดยแสดงบัตรอาจารย์ บัตรประจำตัวนิสิต หรือใบเสร็จรับเงินค่าเล่าเรียน พร้อมรูปถ่ายขนาด 3 X 4 เซนติเมตร หน้าตรง ไม่สวมหมวก จำนวน 2 รูป

ระเบียบการยืมหนังสือวิชาการและแบบเรียน

นิสิตปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ยืมได้ 7 เล่ม ระยะเวลา 7 วัน

อาจารย์ ยืมได้ 7 เล่ม ระยะเวลา 1 เดือน

การยืมสามารถยืมติดต่อกันได้ไม่เกิน 2 ครั้ง งานกรณีที่หนังสือเล่มนั้นไม่ใช่ของผู้ใช้ห้องสมุดต้องนำบัตรสมาชิกห้องสมุดของตนมาพิมพ์ทุกครั้ง โดยเขียนชื่อ นามสกุล เลขรหัสหนังสือลงในบัตรยืมและบัตรประจำหนังสือให้ชัดเจน

การคืนหนังสือ ห้องสมุดจัดสถานที่คืนหนังสือไว้บริเวณเดียวกับบริการยืมหนังสือ ผู้ใช้ห้องสมุดจะต้องคืนหนังสือพร้อมทั้งนำบัตรยืมมาแสดงทุกครั้ง ห้องสมุดจะทวงหนังสือที่เกินกำหนดส่งภายใน 2 สัปดาห์ หลังจากหนังสือเล่มนั้นครบกำหนดส่ง อัตราค่าปรับหนังสือวันละ 1 บาท ต่อ 1 เล่ม

การเปิดบริการ

เปิดภาคการศึกษา วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 7.30 19.00 น.

วันเสาร์ เวลา 12.00 18.00 น.

ระหว่างปิดภาคการศึกษา เปิดบริการในเวลาราชการ

5.2 บริการหนังสือสงวน

ห้องสมุดจัดหนังสือที่อาจารย์ผู้สอนแต่ละวิชากำหนดไว้ให้ยืมเฉพาะประกอบเพื่อให้นิสิตใช้หนังสืออย่างทั่วถึง โดยแยกออกจากหนังสือทั่วไปจัดทำบริการบริเวณเดียวกับบริการยืม-คืน เป็นบริการระบบชั้นปิดทั้งหนังสือภาษาไทยและหนังสือภาษาต่างประเทศ

ระเบียบการยืมหนังสือสงวน

นิสิตปริชญาตรีและบัณฑิตศึกษา	ยืมได้	1	เล่ม	ระยะเวลา	2	วัน
อาจารย์	ยืมได้	5	เล่ม	ระยะเวลา	2	เดือน
กรณีที่คืนเกินกำหนด อัตราค่าปรับหนังสือสงวน วันละ 20 บาทต่อ 1 เล่ม						

5.3 บริการวิทยานิพนธ์

ห้องสมุดจัดบริการวิทยานิพนธ์เฉพาะวิทยานิพนธ์ของนิสิตคณะครุศาสตร์ ระดับบัณฑิตศึกษา โดยจัดบริการระบบชั้นเปิดอยู่ในบริเวณชั้นล่างของห้องสมุด การขอรับบริการจากห้องสมุดจะต้องตรวจสอบรายชื่อวิทยานิพนธ์ที่ต้องการจากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ และจะต้องจดชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ ปีการศึกษา เลขวิทยานิพนธ์เล่มนั้น เพื่อแจ้งแก่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งจะเก็บผู้ค้นหาวิทยานิพนธ์ให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด ห้องสมุดไม่อนุญาตให้ผู้ใช้ห้องสมุดค้นหาด้วยตนเอง

ระเบียบการยืมวิทยานิพนธ์

นิสิตปริชญาตรีและบัณฑิตศึกษา	ยืมได้	2	เล่ม	ระยะเวลา	2	วัน
อาจารย์	ยืมได้	5	เล่ม	ระยะเวลา	2	วัน

5.4 บริการจองหนังสือและวิทยานิพนธ์

ห้องสมุดจัดบริการจองหนังสือและวิทยานิพนธ์แก่นิสิตและอาจารย์ที่ต้องการยืมหนังสือหรือวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้มีผู้อื่นยืมไปก่อนแล้ว หรืองานกรณีที่หนังสือหรือวิทยานิพนธ์เล่มที่ต้องการไม่อยู่ในชั้น

5.4.1 การจองหนังสือวิชาการ

นิสิตและอาจารย์ที่ต้องการจองหนังสือวิชาการ จะต้องแจ้งแก่เจ้าหน้าที่บริการยืม-คืน และลงลายมือชื่อในบัตรยืม เมื่อหนังสือครบกำหนดส่ง นิสิตและอาจารย์ที่ลงชื่อจองไว้จะต้องมารับหนังสือภายใน 3 วัน มิฉะนั้นเจ้าหน้าที่จะนำหนังสือคืนชั้น

5.4.2 การจองวิทยานิพนธ์

วิธีการจองปฏิบัติเช่นเดียวกับการจองหนังสือวิชาการ แต่ระยะเวลาการจองต่างกัน นิสิตและอาจารย์จะต้องมารับวิทยานิพนธ์ภายใน 1 วัน มิฉะนั้นเจ้าหน้าที่จะนำวิทยานิพนธ์ขึ้นชั้น เนื่องจากมีผู้ใช้ห้องสมุดต้องการใช้บริการจำนวนมาก

5.5 บริการยืมระหว่างห้องสมุด

ห้องสมุดจัดบริการยืมหนังสือซึ่งไม่มีในห้องสมุดแก่นิสิตและอาจารย์ที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการเรียนการสอนหรือทำรายงาน วิทยานิพนธ์ โดยจะติดต่อขอยืม หรือถ่ายเอกสารจากห้องสมุดอื่นที่มีหนังสือนั้นทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

5.6 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ห้องสมุดจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด โดยช่างเหลือและแนะนำผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาเรื่องที่ต้องการ จะเป็นการตอบคำถามทั่ว ๆ ไป เช่น จำนวนหนังสือ จำนวนวารสาร หรือคำถามวิชาการที่ห้องสมุดมีคำตอบ เช่น บัตรรายการ หนังสืออ้างอิง เป็นต้น หรือบางกรณีอาจจะเป็นการตอบคำถามทางโทรศัพท์ บริเวณสำหรับบริการจัดอยู่ในบริเวณห้องวารสารของห้องสมุด

5.7 บริการนิทรรศการหนังสือใหม่

ห้องสมุดจัดนิทรรศการหนังสือใหม่เพื่อบริการข่าวสารความก้าวหน้าของห้องสมุด และให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบว่าห้องสมุดได้จัดหาหนังสืออะไรบ้างให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด โดยห้องสมุดจะจัดนิทรรศการหนังสือใหม่ที่ได้วิเคราะห์หมวดหมู่ และผ่านกระบวนการงานเทคนิคเรียบร้อยแล้ว นำมาแสดงในตู้นิทรรศการหนังสือใหม่ทุก 1-2 สัปดาห์ ถ้าหากผู้ใช้ห้องสมุดมีความประสงค์จะขอยืมหนังสือใหม่รายการหนึ่งรายการใด ต้องแจ้งความประสงค์แก่บรรณารักษ์ และสามารถจะยืมออกนอกห้องสมุดได้หลังจากการจัดนิทรรศการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

5.8 บริการสืบค้นข้อมูลวิทยานิพนธ์

ห้องสมุดจัดบริการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียด ทางบรรณานุกรม วิทยานิพนธ์ที่มีในห้องสมุด ซึ่งเป็นวิทยานิพนธ์ของนิสิตคณะครุศาสตร์ โดยจะสืบค้นจากฐานข้อมูล วิทยานิพนธ์ที่ทางห้องสมุดพัฒนาขึ้นไว้ภายในห้องสมุด ข้อมูลที่ได้ประกอบด้วยชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ ชื่อวิทยานิพนธ์ ปีการศึกษา ผู้ใช้ห้องสมุดต้องตรวจสอบชื่อวิทยานิพนธ์เล่มที่ต้องการให้ถูกต้องและตรงกับข้อมูลที่ปรากฏในเครื่องคอมพิวเตอร์ และจดยรายละเอียดดังกล่าวเพื่อให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ค้นหาวิทยานิพนธ์ให้ได้

5.9 บริการข่าวบทความจากวารสาร

ห้องสมุดจัดบริการข่าวบทความจากวารสาร ซึ่งเป็นบริการสำหรับอาจารย์ โดยจะคัดเลือกบทความซึ่งเน้นทางด้านการศึกษา ศิลป วรรณคดี คนตรี และความรู้รอบตัว จากวารสารภาษาไทยและวารสารภาษาต่างประเทศ ซึ่งจะเป็นบทความทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ห้องสมุดจะถ่ายเอกสารสารบัญชจากวารสารที่ได้คัดเลือกไว้ และจัดส่งไปยังภาควิชาต่าง ๆ ภายในคณะครุศาสตร์

5.10 บริการข่าวการศึกษารายวัน

ห้องสมุดจะคัดเลือกบทความซึ่งเน้นทางด้านการศึกษา ศิลป วรรณคดี คนตรี ภาษา และความรู้รอบตัว จากหนังสือพิมพ์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ถ่ายเอกสารจัดทำเป็นกฤตภาค และนำไปติดประกาศไว้บนป้ายประกาศของห้องสมุด บริเวณด้านหน้าของประตูเข้า-ออกของห้องสมุดทุกวัน เมื่อครบสัปดาห์จะนำมากำหนดหัวเรื่องและจัดเรียงตามลำดับอักษรของหัวเรื่อง โดยจัดเก็บไว้ในตู้เหล็ก เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการค้นคว้าต่อไป อีกส่วนหนึ่ง จะจัดส่งข่าวสารการศึกษาประจำวันไปยังภาควิชาต่าง ๆ ภายในคณะครุศาสตร์ โดยจะจัดส่งตอนเช้าของทุกวันทำการ

5.11 บริการถ่ายเอกสาร

ห้องสมุดจัดการบริการถ่ายเอกสาร เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในการคัดลอกข้อความหรือบทความจากสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เพื่อการศึกษา ค้นคว้า บริเวณถ่ายเอกสารของห้องสมุด ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าของห้องสมุดใกล้กับบริการยืม-คืนหนังสือ เวลาในการให้บริการ วันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่ 8.00 - 19.00 น. และวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 12.00 - 18.00 น. โดยคิดอัตราค่าถ่ายเอกสารแผ่นละ 0.50 บาท