

การศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ  
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
The Study of Student's Demand of Library Services for Students  
Instructional Resources Center, Ubon Ratchathani University

มะลิวัลย์ สีน้อย

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี e-mail: maliwan.s@ubu.ac.th

---

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านสถานที่ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 11 คณะ 1 วิทยาเขต ซึ่งลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2/2558 โดยจัดเก็บข้อมูลจากนักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 10,198 คน ผ่านระบบเครือข่าย REG ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาก่อนสอบใช้บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าหนังสือ หรือตำราทางวิชาการ (ร้อยละ 73.07) ใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 2 -3 ครั้ง (ร้อยละ 25.13) ใช้บริการห้องสมุดช่วงเวลา 13.01 –16.30 น. (ร้อยละ 44.43) นักศึกษามีความต้องการให้ห้องสมุดเปิดก่อนสอบ (Final/Midterm) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 22.30 น. จำนวน 3- 4 สัปดาห์ก่อนสอบ (ร้อยละ 51.04) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิด ช่วงก่อนสอบ ให้เปิดบริการ 24 ชม. (ร้อยละ 41.28) ในด้านทรัพยากรสารสนเทศพบว่าทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสำนักวิทยบริการที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุดได้แก่ หนังสือประกอบการเรียน (ร้อยละ 77.81) นักศึกษาต้องการใช้หนังสือ/วารสาร ในรูปแบบตัวเล่ม (Hardcopy) (ร้อยละ 68.83) และนักศึกษาก่อนสอบส่วนใหญ่มีความต้องการเพิ่มจำนวนหนังสือภาษาไทย (ร้อยละ 55.14) ด้านบริการ พบว่านักศึกษาก่อนสอบส่วนใหญ่มีความต้องการให้มีบริการรูปแบบใหม่ที่ทันสมัย (ร้อยละ 66.82) ด้านสถานที่ พบว่านักศึกษาก่อนสอบส่วนใหญ่มีความต้องการให้เพิ่มจุดให้บริการถ่ายเอกสาร/น้ำดื่ม (ร้อยละ 64.68 ) ส่วนปัญหาด้านการใช้บริการห้องสมุด ในมิติที่ 1 คือปัญหาที่เกิดจากตัวนักศึกษา พบว่าปัญหาอันดับแรก นักศึกษาไม่ทราบจะเริ่มต้นจากตรงไหน (ร้อยละ 39.51) และมิติด้านห้องสมุดผู้ให้บริการ พบว่าปัญหาอันดับแรก คือหนังสือไม่อยู่ตามชั้นทำให้หาไม่พบ (ร้อยละ 34.87) ผลการวิจัยมีการนำไปพัฒนาปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยนำไป

ปรับปรุงในเรื่องการขยายการเปิดให้บริการตามความต้องการของนักศึกษา และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการโดยเฉพาะในส่วนของหนังสือตำราทางวิชาการ รวมทั้งการนำเอาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากการให้บริการ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบการให้บริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

#### คำสำคัญ:

บริการห้องสมุด, บริการสารสนเทศ, นักศึกษา, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

#### Abstract

The objective of this study is to study what the Ubon Ratchathani University' students need for library services. The problems from using library services and suggestions as a guideline for improving the library services at Students Instructional Resources Center, Ubon Rachathani University have been explored. The samples of this study were 10,198 students who enrolled in the second semester of 2015 academic year from 11 faculties. There were returned 10,198 issues of questionnaire (100%). The questionnaires were used as a tool in this study.

We found that 7,452 students (73.07%) used library services at the Instructional Researches Centre for searching for books or textbooks. There were 2,563 students (25.13%) using library services 2-3 times a month. The period of time during 13.01-16.30 p.m., there were 4,531 students (44.43%) used library service. Most of students frequently used library services during 3-4 weeks before their final or midterm examination, the 5,205 students (51.04%) requested the library to open 08.30 – 22.30. Moreover, there were 4,210 students (41.28%) requested to extend to open 24 hours. Besides textbook, we have provided other resources in our center, the 7,935 students (77.81%) used book, the 5,027 students (68.83%) used journal (Hardcopy). The 4,937 students (48.41%) used the borrowing-returning services for books or journal.

For their needs of library information resources of students of Ubon Rachathani University, we found that the students need to increase number of Thai books more than text book, the 5,623 students (55.14%) for Thai book compared to the 3,615 students (35.45%) for text books.

The needs for general services, we found that 6,814 students (66.82%) need service style to be up to date and modern. Additionally, 4,061 students (39.82%) need to increase speed of the internet connection to be more efficient. The 6,596

students (64.68%) also requested for more photocopying service, drinking water service and 5,295 students (51.92%) need more seat reading. There were 2 aspects of problem in using library services, the first problem of students themselves, we found that 4,029 students (39.51%), they don't know how to start using library service. The second problem of the service providers, there were 3,556 students (34.87%) complaining that no books on shelves which is a severe problem when the students come to the shelves and cannot find those books.

From these results, we can efficiently improve the library services to meet user's requirement by expanding library opening hours and rearrange infrastructure including increasing numbers of text books. Finally, we collected all suggestions as well as problems from the students and as important information to improve the quality of Ubon Ratchathani University Library Services.

**Keyword:**

Library Services, Information Services, Students, Instructional Resources Centre, Ubon Ratchathani University

**บทนำ**

จากการศึกษากระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการศึกษา พ.ศ. 2555 – 2558 โดยยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง มุ่งกระจายโอกาสทางการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมทั้งในเมืองและชนบทบนพื้นฐานที่ว่าประชาชนที่เข้มแข็งและมีความรู้ คือทุนที่มีพลังในการต่อสู้กับความยากจน โดยจัดการศึกษาที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเยาวชน ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสทุกคนให้เท่าเทียมกันทั้งในเมืองและชนบท ตั้งแต่ปฐมวัยจนถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า พัฒนาคือความเป็นพลเมืองโลกที่ทันสมัย มีทักษะหลากหลาย มีความสามารถในการแข่งขันสู่ตลาดโลก โดยบูรณาการการจัดการศึกษา โดยมีกรอบแนวคิดหลักของของ คุณภาพและความเท่าเทียม รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน ต้องมุ่งเน้นหลักการในการดำเนินงาน โดยเฉพาะโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยใช้เทคโนโลยี สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ ศูนย์วัฒนธรรม และแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนา จัดการศึกษาโดยยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพสามารถ พัฒนาสมอง สร้างจินตนาการได้อย่างไม่มีขีดจำกัด ได้รับการดูแลอย่างรอบด้านประหนึ่งลูกหลานในครอบครัว ดูแลครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาดังญาติพี่น้อง เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถและมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ และบริหารจัดการทุกระดับ อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ไม่มีการทุจริตและประพฤติมิชอบ (นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ, 2555) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้มีการศึกษา การพัฒนาเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบการศึกษา (Inter University Network : Uni-Net) โดยเชื่อมโยงเครือข่ายความเร็วสูงระหว่าง มหาวิทยาลัย และสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ทางการศึกษา สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมด้านการเรียนการสอนผ่านเครือข่าย การพัฒนา

โครงสร้างพื้นฐาน Uni-Net เพื่อรองรับการศึกษาทั้งระบบ โดยสร้างโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงพร้อมติดตั้งอุปกรณ์ทั่วประเทศเพื่อเชื่อมโยงทั้ง 4 ภูมิภาค และการขยายโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา โดยพบปัญหาการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสนใจในการพัฒนาวัสดุอุปกรณ์มากกว่าการนำเนื้อหาสาระในสื่อเทคโนโลยีและสารสนเทศไปใช้ในการเรียน การสอน และการพัฒนาผู้สอนให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการนำเทคโนโลยีมาใช้ ในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนและจัดกระบวนการเรียนรู้ ครูและนักเรียนนำความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาไปใช้ในกระบวนการเรียนการสอนและการเรียนรู้ด้วยตนเองน้อย ประกอบกับสถานศึกษามีจำนวนคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับสื่อไม่เพียงพอ ถ้าสมมติ รวมทั้งครูยังไม่สามารถใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการเรียนการสอนได้อย่างแท้จริง และผู้เรียนไม่ได้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ประกอบกับสถานศึกษาบางแห่งยังขาดสื่อที่ทันสมัยและมีคุณภาพ ทำให้ไม่เพียงพอต่อการใช้เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองของครูและผู้เรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542)

การศึกษาเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของสังคมที่ช่วยพัฒนามนุษย์ สามารถก่อประโยชน์อย่างสูงสุดให้แก่สังคมได้ ในปัจจุบันทุกประเทศถือว่าการพัฒนาการศึกษาเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประเทศ และห้องสมุดจึงเป็นแหล่งทางวิชาการที่สำคัญ ซึ่งขาดไม่ได้สำหรับการศึกษาในทุกระดับ โดยเฉพาะการศึกษาในระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดคือหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัยประเทศที่เจริญแล้วจะประเมินค่าการสอนในมหาวิทยาลัยได้จากหนังสือและอุปกรณ์การอ่านที่มีอยู่ในห้องสมุดของสถาบันการศึกษานั้น เพราะในการสอนแต่ละวิชาไม่ว่าในคณะใด จะต้องอาศัยหนังสือเป็นรากฐานการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยทั้งสิ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงเป็นแหล่งค้นคว้าวิชาความรู้ทุกแขนงวิชาที่มีการสอนในมหาวิทยาลัย และความรู้ขั้นสูงทั่วไป

การบริการเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุดเช่นเดียวกับที่ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษาเพราะห้องสมุดทุกแห่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ที่ดีที่สุด และให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์มากที่สุด ผู้ใช้ห้องสมุดจะคาดหวังสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเขาคาดคิดว่าจะต้องมีหรือสามารถช่วยเหลือเขาได้ จึงเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่จะต้องรู้จักผู้ใช้ห้องสมุดของตน และเข้าใจถึงความต้องการของเขาเหล่านั้นด้วยว่ามีความต้องการสิ่งใดและบริการใดจากห้องสมุดบ้าง เพื่อที่จะสามารถให้ความช่วยเหลือ และสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ การบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด ความจำเป็นอันดับแรกของห้องสมุดในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องปลูกฝังวัฒนธรรมบริการให้แก่บุคลากร (รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์, 2538) การที่จะทราบความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดนั้น ห้องสมุดต้องมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและปัญหาของผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อจะได้นำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงบริการและกิจกรรมของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นแหล่งรวมหนังสือและวัสดุอุปกรณ์เพื่อการศึกษา ค้นคว้า และการวิจัยของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ปัจจุบันห้องสมุดสังกัดสำนักวิทยบริการ มีแนวทางในการปรับปรุงบริการและกิจกรรมของห้องสมุดให้มีคุณภาพทางการศึกษาและพัฒนาด้านสื่อเทคโนโลยีมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันทุกห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการประกันคุณภาพ ดังนั้นสิ่งแรกที่ห้องสมุดจะต้องดำเนินการ คือหยุดเพื่อสำรวจตนเอง เพื่อให้เห็นภาพของตนเองโดยเฉพาะความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นกระจกส่องให้ทราบว่าทำอะไรให้ห้องสมุดมีคุณภาพ เพื่อส่งเสริมพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา และเป็นการพัฒนาบัณฑิตให้ก้าวต่อไปในอนาคต

ผู้วิจัยได้เลือกทำวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาความต้องการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จากผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการ 2558 ในยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและ

โสตทัศนูปกรณ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิของสำนักวิทยบริการ ที่ได้ให้คำแนะนำในการศึกษาความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการ เพื่อทำการศึกษาความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง จึงได้มีการนำเสนอในแผนยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการ ประจำปี 2558 โดยได้มอบหมายให้ฝ่ายหอสมุด ทำวิจัยในการศึกษาความต้องการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อที่จะนำผลการวิจัยมา พัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอความอนุเคราะห์จากสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย โดยการนำข้อมูลลงในระบบการลงทะเบียน REG ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ นักศึกษาเข้ามาตอบข้อมูลแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีจากทุกคณะ ระหว่างวันที่ 28 มกราคม - 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 โดยจัดเก็บข้อมูลจาก 11 คณะและ 1วิทยาเขต ได้แก่ (1) คณะเกษตรศาสตร์ (2) คณะนิติศาสตร์ (3) คณะบริหารศาสตร์ (4) คณะเภสัชศาสตร์ (5) คณะรัฐศาสตร์ (6) คณะวิทยาศาสตร์ (7) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (8) คณะศิลปศาสตร์ (9) คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ (10) แพทยศาสตร์ (11) วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข (12) วิทยาเขต มุกดาหาร โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 10,198 คน จากนักศึกษาทั้งหมด 14,822 คน

### ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการค้นคว้าหนังสือหรือตำราทางวิชาการ จำนวน 7,452 คน (ร้อยละ 73.07) ความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 2 -3 ครั้ง จำนวน 2,563 คน (ร้อยละ 25.13) มาใช้บริการห้องสมุดช่วงเวลา 13.01 - 16.30 น. จำนวน 4,531 คน (ร้อยละ 44.43) จำนวนสัปดาห์ก่อนสอบ (Final/Midterm) ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด สำนักวิทยบริการที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุดได้แก่ หนังสือประกอบการเรียน จำนวน 7,935 คน (ร้อยละ 77.81) ส่วนของความต้องการของนักศึกษา จำแนกออกเป็นรายด้านดังนี้ **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่านักศึกษามีความพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการเพิ่มจำนวนหนังสือภาษาไทย จำนวน 5,623 คน (ร้อยละ 55.14) รองลงมาเพิ่มจำนวนหนังสือภาษาต่างประเทศ จำนวน 3,615 คน (ร้อยละ 35.45) และเพิ่มจำนวนสื่อมัลติมีเดีย (CD/VCD/DVD) จำนวน 2,953 คน (ร้อยละ 28.96) นักศึกษา ต้องการใช้นั่งโต๊ะ / วารสาร ในรูปแบบตัวเล่ม (Hardcopy) จำนวน 5,027 คน (ร้อยละ 68.83) **ด้านบริการ** พบว่านักศึกษามีความต้องการให้มีบริการรูปแบบใหม่ที่ทันสมัย จำนวน 6,814 คน (ร้อยละ 66.82) รองลงมาให้มีบริการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ จำนวน 4,061 คน (ร้อยละ 39.82) และมีบริการการเตือนที่มีประสิทธิภาพเมื่อพ้นกำหนดการยืม จำนวน 3,731 คน (ร้อยละ 36.59) นักศึกษามีความต้องการให้ห้องสมุดเปิดตั้งแต่เวลา 08.30 - 22.30 น. จำนวน 3 - 4 สัปดาห์ก่อนสอบ จำนวน 5,205 คน (ร้อยละ 51.04) นักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิด ช่วงก่อนสอบให้เปิดบริการ 24 ชม. จำนวน 4,210 คน (ร้อยละ 41.28) มีวิธีการค้นหาหนังสือจากห้องสมุดด้วยตนเอง จำนวน 4,985 คน (ร้อยละ 48.88) **ด้านสถานที่** ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการให้เพิ่มจุดให้บริการถ่ายเอกสาร/น้ำดื่ม

จำนวน 6,596 คน (ร้อยละ 64.68) รองลงมาต้องการเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ จำนวน 5,295 คน (ร้อยละ 51.92) และมีการจัดอุปกรณ์ตกแต่งห้องสมุดให้ทันสมัย จำนวน 3,864 คน (ร้อยละ 37.89) ตามลำดับ ส่วนปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มี 2 มิติ ได้แก่มิติด้านเกิดจากตัวนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาอันดับแรกคือ ปัญหาในการใช้ห้องสมุด ส่วนใหญ่นักศึกษาไม่ทราบจะเริ่มต้นจากตรงไหน จำนวน 4,029 คน (ร้อยละ 39.51) รองลงมา ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไร จำนวน 2,603 คน (ร้อยละ 25.52) และไม่ทราบวิธีใช้โปรแกรมสืบค้น จำนวน 2,383 คน (ร้อยละ 23.37) ตามลำดับ ส่วนมิติด้านห้องสมุดผู้ให้บริการ พบว่า ปัญหาอันดับแรก ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าหนังสือไม่อยู่ตามชั้นทำให้หาไม่พบ จำนวน 3,556 คน (ร้อยละ 34.87) รองลงมา คู่มือห้องสมุดไม่น่าสนใจ จำนวน 2,946 คน (ร้อยละ 28.89) และทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ จำนวน 2,574 คน (ร้อยละ 25.24) ตามลำดับ

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยในส่วนการให้บริการห้องสมุดซึ่งพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุดเพื่อการมาค้นคว้าหนังสือหรือตำราทางวิชาการ (ร้อยละ 73.07) มาใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 25.13) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร เรืองสินชัยวานิช (2546) จุฑาทิพย์ โอสถานนท์ (2533) ประภารัตน์ นววิภาพันธ์ (2540) ไพจิต เกิดอยู่ (2540) ฐะปะนีย์ เทพญา (2541) ดนัยศักดิ์ โกวิทวิบูล (2543) วาทีณี เขมมาโรทัย (2546) เฉลิมศักดิ์ ชูปวา (2534) และพรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) ดังนั้น ห้องสมุดสำนักวิทยบริการ จึงควรพิจารณาเลือกซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดโดยพิจารณาหนังสือที่เกี่ยวกับตำราทางวิชาการเป็นอันดับแรก

การศึกษากการใช้บริการห้องสมุดพบว่านักศึกษามาใช้ห้องสมุด เดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 25.13) มาใช้บริการห้องสมุดช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ร้อยละ 44.43) จำนวนสัปดาห์ก่อนสอบ (Final/Midterm) นักศึกษามีความต้องการให้ห้องสมุดเปิดตั้งแต่เวลา 08.30-22.30 น. จำนวน 3-4 สัปดาห์ก่อนสอบ (ร้อยละ 51.04) นักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดช่วงก่อนสอบ ให้เปิดบริการ 24 ชม. (ร้อยละ 41.28) มีวิธีการค้นหาหนังสือจากห้องสมุดด้วยตนเอง (ร้อยละ 48.88) ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสำนักวิทยบริการที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด หนังสือประกอบการเรียน (ร้อยละ 77.81) บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดสำนักวิทยบริการที่ส่วนใหญ่นักศึกษาใช้บริการ บริการยืม-คืน หนังสือและวารสาร (ร้อยละ 48.41) จากการศึกษางานวิจัยอื่น ๆ พบว่าส่วนใหญ่นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละไม่เกิน 3 ครั้ง ดังรายละเอียดต่อไปนี้ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง Elliott (1979) เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า สัปดาห์ละ 1 ครั้ง วนิตา จินตนาอนุรัตน์ (2523) วรรณภา รพีพัฒนา (2533) จุฑาทิพย์ โอสถานนท์ (2533) พรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ประภารัตน์ นววิภาพันธ์ (2540) สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ภูเบศ ปาโมกษ์เกษม (2550) สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง Peischl (1979) และพบงานวิจัยเพียง 1 เรื่องของเฉลิมศักดิ์ ชูปวา (2534) ศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม พบว่านักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง ดังนั้น ห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ควรจะประชาสัมพันธ์ในการให้ผู้ใช้เข้ามาใช้ห้องสมุดให้มากขึ้น และจากการวิจัยนักศึกษามาใช้บริการห้องสมุด ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ร้อยละ 44.43) นักศึกษามีความต้องการให้ห้องสมุดเปิดก่อนสอบ (Final/Midterm) ตั้งแต่เวลา 08.30-22.30 น. จำนวน 3-4 สัปดาห์ก่อนสอบ (ร้อยละ 51.03) นักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิด ช่วงก่อนสอบ ให้เปิดบริการ 24 ชม. (ร้อยละ 41.28) ดังนั้น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จึงควรต้องมีการพิจารณาในประเด็นนี้เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการจัดการบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการและภาระงานที่เหมาะสมของบุคลากร นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษา มีวิธีการค้นหาหนังสือจากห้องสมุด

ด้วยตนเอง (ร้อยละ 48.88) ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสำนักวิทยบริการที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุดได้แก่ หนังสือประกอบการเรียน (ร้อยละ 77.81) บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดสำนักวิทยบริการที่ส่วนใหญ่ักศึกษาใช้บริการ ได้แก่บริการยืม – คืน หนังสือและวารสาร (ร้อยละ 48.41) สอดคล้องกับ วาณี ทองเสวต (2540) จึงควรต้องมีการพิจารณาที่เข้าร่วมอบรมการรู้สารสนเทศการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศให้ความรู้แก่นักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่านักศึกษาใช้บริการมากที่สุดหนังสือประกอบการเรียน ดังนั้นจึงควรดำเนินการจัดทำให้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้งานวิจัย พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการเพิ่มจำนวนหนังสือ ภาษาไทย (ร้อยละ 55.14) รองลงมาเพิ่มจำนวนหนังสือภาษาต่างประเทศ ร้อยละ (35.44) เพิ่มจำนวนสื่อมัลติมีเดีย /(CD/VCD/DVD) (ร้อยละ 28.96) และนักศึกษาต้องการใช้หนังสือ/วารสาร ในรูปแบบตัวเล่ม (Hardcopy) (ร้อยละ 68.83) ดังนั้นในส่วนของการบริหารจัดการด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจึงต้องมีการพิจารณาทบทวนนโยบาย ของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ **ด้านการบริการ** พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการให้มีบริการรูปแบบใหม่ที่ทันสมัย (ร้อยละ 66.82) รองลงมาให้มีบริการระบบ อินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 39.82) ดังนั้นในงานบริการจึงควรที่จะมีการปรับปรุงแบบการให้บริการใหม่ ให้ทันสมัย อีกทั้งควรปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น **ด้านสถานที่** พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการให้เพิ่มจุดให้บริการถ่ายเอกสาร/น้ำดื่ม (ร้อยละ 64.68) รองลงมาเพิ่มจำนวน ที่นั่งอ่านหนังสือ (ร้อยละ 51.92) และมีการจัดอุปกรณ์ตกแต่งห้องสมุดให้ทันสมัย (ร้อยละ 37.89) ตามลำดับ อาจเป็น เพราะว่ามีจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นทำให้มีความต้องการในปริมาณที่เพิ่มขึ้น

#### ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1. **ด้านปัญหาที่เกิดจากตัวนักศึกษา** ผลการวิจัย พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ทราบจะเริ่มต้นจากตรงไหน (ร้อยละ 39.51) ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง (ร้อยละ 25.52) และไม่รู้วิธีใช้โปรแกรมสืบค้น (ร้อยละ 23.37) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดณัยศักดิ์ โกวิทวิบูล (2543) พบว่าผู้ใช้ไม่เคยใช้ระบบอัตโนมัติและไม่ทราบ วิธีใช้เครื่องมือสืบค้น จากปัญหาดังกล่าว ห้องสมุดสำนักวิทยบริการ จึงควรมีการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการในเชิงรุกและ เพิ่มการประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้มากกว่าเดิม

2. **ด้านปัญหาจากห้องสมุดผู้ให้บริการ** พบว่าปัญหาอันดับแรก นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าหนังสือไม่ อยู่ตามชั้นทำให้หาไม่พบ (ร้อยละ 34.87) สอดคล้องกับงานวิจัย ของวนิดาจินตนา นารัตน์ (2523) จุฑาทิพย์ โอ สนานนท์ (2533) ที่พบว่าหนังสือที่ต้องการไม่อยู่บนชั้นทั้ง ๆ ที่ปรากฏในระบบการสืบค้น รองลงมา คู่มือห้องสมุดไม่ น่าสนใจ (ร้อยละ 28.89) และทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ (ร้อยละ 25.24) ในประเด็นปัญหา สุดท้ายนี้เป็นเรื่องที่สำคัญที่ห้องสมุดจะต้องพิจารณาแก้ไขอย่างรีบเร่ง เนื่องจากความต้องการและความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของการบริหารองค์กรสมัยใหม่ และห้องสมุดก็เป็นองค์กรสมัยใหม่ที่มีการใช้เทคโนโลยี ขั้นสูงในการปฏิบัติงาน การตระหนักถึงความต้องการของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ดังนั้นปัญหาทรัพยากร สารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการจึงเป็นปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขอย่างเร่งด่วนต่อไป

#### ข้อเสนอแนะ

1. ความต้องการด้านสารสนเทศ พบว่านักศึกษามีความต้องการให้เพิ่มหนังสือทางด้านวิชาการ และมีการ update หนังสือด้านคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย และเพิ่มหนังสือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากยิ่งขึ้น

2. ความต้องการด้านการบริการ พบว่านักศึกษามีความต้องการให้เปิดบริการ 24 ชม. ช่วงก่อนสอบ เรื่องระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้า นักศึกษาอยากให้มีเพิ่มจำนวนปลั๊กสำหรับเน็ตบู๊ค และเพิ่มมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการแก่นักศึกษา

3. ความต้องการด้านสถานที่ นักศึกษาเสนอแนะให้ปรับปรุงสถานที่ของสำนักวิทยบริการให้ทันสมัยและเพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ ควรเปิดแอร์ให้ทั่วถึงในการให้บริการ รวมทั้งปรับปรุงเรื่องห้องน้ำชาชุด

### การนำไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยได้นำไปพัฒนาปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยนำมาปรับใช้ในส่วนของการให้บริการมีการเปิดให้บริการตามความต้องการของนักศึกษา และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการในส่วนของหนังสือตำราทางวิชาการ รวมทั้งการนำปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากการวิจัย มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบการให้บริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการประกันคุณภาพประจำปี 2559 ของสำนักวิทยบริการ

### รายการอ้างอิง

- จรินทร์ สีนาค. (2538). *การใช้และความต้องการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาศิลปะและการออกแบบสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรวรรณ ภัคศิบุต. (2533). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารนิเทศ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- \_\_\_\_\_. (2536). *เอกสารการสอนชุดวิชาสารนิเทศเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตติ ปิงตระกูล. (2521). *การสำรวจความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐะปะนีย์ เทพญา, สิริพันธ์ เดชพลกรัง. (2541). *รายงานการวิจัย เรื่อง การใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*. [ปัตตานี] : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- จุฑาทิพย์ โอสถานนท์. (2533). *ปัญหาในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต*. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฉลิมศักดิ์ ชูปวา. (2534). *การศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- दनัยศักดิ์ โกวิทวิบูล. (2543). *ความต้องการและลักษณะการใช้สารนิเทศของนักศึกษาในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2544). ความท้าทายด้านบริการสารสนเทศแนวใหม่. เอกสารประกอบการอภิปรายทางวิชาการ เรื่อง *กระบวนทัศน์ใหม่สำหรับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ในยุค 2000*. (อัคราเนนา) น้ำลีน เทียมแก้ว. (2556). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555*. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- ประภารัตน์ นววิภาพันธ์. (2540). *ความต้องการใช้หอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2530). *การใช้และการแสวงหาสารนิเทศของเกษตรกร อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2538). *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์กับการวิจัยสหวิทยาการ ใน บรรณารักษ์ 40*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประยงค์ศรี พัฒนกิจจำรูญ. (2533). *เอกสารการสอนชุดวิชา 13311 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรพรรณ กลิ่นศรีสุข. (2547). *การใช้ศูนย์บรรณสาร และสื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ไพจิตร เกิดอยู่. (2540). *เหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษา เอกชน*. *บรรณศาสตร์* 12,1 (6.), 78 - 87.
- ภูเบศ ปาโมกษ์เกษม (2550). *การใช้และความต้องการใช้บริการห้องสมุดคณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์. (2538). *การบริการเป็นหัวใจสำคัญในยุคห้องสมุดปัจจุบัน*. *สารนิเทศ*. 2,2 (3-6), 15 -20.
- วนิดา จินตนา นุรัตน์. (2523). *การศึกษาปัญหาการใช้บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณนิภา รพีพัฒนา. (2532). *ความต้องการใช้บริการหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาณี ทองเสวด. (2540). *รายงานการวิจัย เรื่อง การสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกึ่งการุณย์*. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยพยาบาลกึ่งการุณย์.
- วาทีณี เขมมาโรทัย. (2546). *การใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศของนายทหารนักเรียนและนายทหารนักศึกษา สถาบันต่าง ๆ ของกองทัพอากาศ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิไล นวลแสง (2532). *ปัญหาและความต้องการของอาจารย์และนิสิตในการใช้สารนิเทศของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริพร เรืองสินชัยวานิช. (2546). *การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษาในห้องสมุด คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2546). *เอกสารการสอนชุดวิชา 13313 การบริการและเผยแพร่สารสนเทศ*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อัมพร อุไรชตมาศ. (2539). *ความต้องการใช้บริการสารนิเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bouazza, A. (1989). Information user studies. *Encyclopedia of library and Information Science*. Vol. 44 New York : Marcel Decker.,144 - 159.
- Coutts, M. M. (1993). *Services in Maurice Line (Ed.). Librarianship and Information work worldwide*. London : Bower-Saur.
- Johnson, D. T. (1995). Focus on the library customer: revelation, revolution or redundancy? *Library Trends*. 43 (Winter 1995), 221-233.
- Menzel, H. (1967). Information needs and uses in science and technology *Annual Review of Information Science and Technology*. Vol.1 New York : John Wiley., 41- 69.
- Lane, G. (1996). Assessing the Undergraduate' Use of the University Library. *College & Research Libraries*. 27 (8 ), 277-282
- Peischl, T. M. (1979). A User study of a University Library Systems: An Investigation of the Perceived Needs of an University Library 's Patrons *Dissertation Abstract International*. 40 (11), 2328-A
- Powell, R. R. (1997). User studie In John Feather & Paul Sturges (Eds.). *International Encyclopedia of Information and Library Science*. London : Routledge., 455-457.