

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัญหาและความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแยกแยะรายละเอียดออกเป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- 2.1 บริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- 2.2 ทรัพยากรสารสนเทศ
- 2.3 การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
- 2.4 ความต้องการใช้สารสนเทศ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 บริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ความเป็นมา

สำนักวิทยบริการ จัดตั้งขึ้นตามประกาศสถาบันราชภัฏธนบุรี เรื่องหน่วยงานตามโครงสร้างระบบบริหารงานของสถาบันราชภัฏธนบุรี ลงวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย หน่วยงาน 4 หน่วยงาน ได้แก่ งานหอสมุด งานโสตทัศนูปกรณ์ งานเอกสารตำรา และงานเลขานุการ ทั้งนี้ เพื่อให้งานบริการทางวิชาการของสถาบันได้รับการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นทั้งด้านงบประมาณ บุคลากร อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุน การจัดการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม รวมทั้งการจัดทำและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ในสถาบัน

ก่อนประกาศดังกล่าวข้างต้น งานหอสมุด งานโสตทัศนูปกรณ์ และงานเอกสารตำรา มีฐานะเป็นฝ่ายในสำนักส่งเสริมวิชาการเรียนกว่า ฝ่ายหอสมุด ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา และฝ่ายเอกสารตำรา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการในวิทยาลัยครูธนบุรี กรุงเทพมหานคร ลงวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2530 และเมื่อเปลี่ยนชื่อเป็นสถาบันราชภัฏธนบุรี จึงจัดตั้งขึ้นเป็นสำนักวิทยบริการ

ในปี 2541 สำนักวิทยบริการได้ย้ายจากอาคาร 3 ชั้น 3 (ปัจจุบันคือ ศูนย์ภาษา) มาให้บริการที่อาคารเฉลิมพระเกียรติ อาคาร 2 ชั้น 9-11 เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่อาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา รวมทั้งบุคคลภายนอก

ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงจากสถาบันราชภัฏธนบุรีไปเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชได้ทรงลงพระปรมาภิไธยในพระราชบัญญัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 แล้วประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในวันที่ 14 มิถุนายน 2547 ทำให้มีผลบังคับใช้ในวันที่ 15 มิถุนายน 2547 ดังนั้นสถาบันราชภัฏธนบุรี จึงเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรี ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน 2547 เป็นต้นมา และสำนักวิทยบริการ ก็เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน้า 17 เล่ม 122 ตอนที่ 20 ก ลงวันที่ 8 มีนาคม 2548 ตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงาน 3 หน่วยงาน ได้แก่ งานสำนักงานผู้อำนวยการ งานหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

จากการประกาศใช้ “พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547” แทน “พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538” มีผลให้สถาบันราชภัฏธนบุรีเปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และเป็นนิติบุคคล ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และกระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2549 เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้กำหนดส่วนราชการภายในไว้ ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ในปี 2552 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการแบ่งหน่วยงานภายในเพิ่มเป็น 4 หน่วยงาน ได้แก่ งานผู้อำนวยการ งานหอสมุดและสารสนเทศ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

ปีงบประมาณ 2559 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ปิดปรับปรุงภูมิทัศน์ ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม ได้แก่ ปูพื้น ทาสีภายใน ระบบไฟฟ้า ป้ายไฟประชาสัมพันธ์ที่เสายภายในตึกเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน และม่านกันแสงใหม่ เพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ให้ผู้ใช้บริการเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการเข้าใช้บริการ จึงปรับชั้น 11 เป็นโซนกิจกรรม ผู้ใช้บริการสามารถใช้เสียงในการทำงานกลุ่มได้ สำหรับชั้น 9 และชั้น 10 ใช้สำหรับค้นคว้าเพื่อการเรียนการสอน การวิจัยนอกจากนั้นยังได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์และนิเทศทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ พ่นสีโต๊ะทำเบาะเก้าอี้และโซฟาใหม่ และพ่นสีชั้นวางใหม่ทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้กับผู้ใช้บริการ

ปีงบประมาณ 2560 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดหาระบบยืม-คืนอัตโนมัติ และเริ่มใช้ RFID เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และพัฒนาห้องนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการผลิตสื่อโดยใช้เทคโนโลยี Computer Graphic (CG) ให้แก่อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้จัดทำกรอบอัตรากำลังข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุนวิชาการ ประจำปี พ.ศ. 2560-2563 และจัดทำโครงสร้างการแบ่งส่วนงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ เป็น 3 งาน ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานหอสมุดและสารสนเทศ และงานโสตทัศนศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพิ่ม 2 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ และศูนย์ภาษา

จากแนวทางการจัดทำกรอบอัตรากำลัง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องวิเคราะห์ภารกิจและคำนึงถึงความจำเป็น ความไม่ซ้ำซ้อน ความคล่องตัว และรวดเร็วในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและทางราชการได้ประโยชน์สูงสุด และเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับมหาวิทยาลัยในการที่จะสร้างสรรค์งานที่ดีแก่ประเทศชาติต่อไป

ปรัชญา

แหล่งบูรณาการองค์ความรู้ สู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย

พันธกิจ

1. เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เพื่อการเรียนการสอน
2. ให้บริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการพัฒนาท้องถิ่น
3. ส่งเสริมการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ การรู้ภาษาต่างประเทศ และการรู้คอมพิวเตอร์ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต
4. ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย
5. พัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่าย ข้อสอบมาตรฐาน เพื่อการศึกษา และการบริการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ในการศึกษาค้นคว้าแก่อาจารย์ บุคลากร นักวิจัย นักศึกษา และชุมชน
2. เพื่อเป็นหน่วยงานสนับสนุนการผลิตสื่อการเรียนการสอนและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
3. เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ การรู้ภาษาต่างประเทศ และการรู้คอมพิวเตอร์ ให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต
4. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่าย และข้อสอบมาตรฐาน ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

อัตลักษณ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แหล่งบริการวิชาการเพื่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ การรู้ภาษาต่างประเทศและการรู้คอมพิวเตอร์

2.2 ทรัพยากรสารสนเทศ

ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศ สรุปได้ 5 ประเด็นดังนี้

- 2.2.1 ด้านการเรียนการสอน
- 2.2.2 ด้านการศึกษาค้นคว้าวิจัย
- 2.2.3 ด้านสังคม
- 2.2.4 ด้านวัฒนธรรม
- 2.2.5 ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่างๆ

ทรัพยากรสารสนเทศ (Information) หมายถึง วัสดุทุกรูปแบบที่ใช้บันทึกสารสนเทศ ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ หรือเรื่องราว เพื่อใช้ประโยชน์ในการสั่งสมและถ่ายทอดมวลความรู้ตลอดจนถึงประสบการณ์ โดยแสดงในรูปแบบของตัวอักษร เสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว รวมถึงสัญลักษณ์ต่างๆ ในแวดวงวิชาการทาง บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, หน้า 31)

ทรัพยากรสารสนเทศ (information) หมายถึง สื่อหรือวัสดุที่ใช้เก็บบันทึกสารสนเทศ เราใช้วัสดุหลายรูปแบบในการบันทึก ทั้งนี้เนื่องจากสารสนเทศมีทั้งตัวอักษร ข้อความ รูปภาพ และเสียง ซึ่งอาจจัดกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศได้เป็น 3 ประเภท คือ (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2549, อ้างอิงใน อริศรา สิงห์ปันและณรงณ์ ณรงค์ชัยปัญญา, 2558, หน้า 5)

1. ทรัพยากรสารสนเทศตีพิมพ์ (Printed Materials)
2. ทรัพยากรสารสนเทศไม่ตีพิมพ์ (Non-Printed Materials)
3. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Materials)

1. ทรัพยากรสารสนเทศตีพิมพ์ (Printed Materials)

เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่นกระดาษและได้รวบรวมเป็นเล่มโดยการเย็บ เช่น หนังสือ วารสาร หรือนำมาจัดเรียงโดยไม่มีการเย็บ เช่น หนังสือพิมพ์ ทรัพยากรสารสนเทศตีพิมพ์ได้รับความนิยมมาช้านาน นับตั้งแต่ โจฮันน์ กูเตนเบิร์ก วิศวกรชาวเยอรมันได้ประดิษฐ์เครื่องพิมพ์เครื่องแรก และต่อมาได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของเครื่องพิมพ์ขึ้นตามลำดับ จำแนกออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

หนังสือ (Books) คือ สิ่งพิมพ์ที่บันทึกความรู้ ความคิด ประสบการณ์ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมหลายสาขาวิชา จำแนกเป็น 2 ประเภท คือ หนังสือสารคดีและหนังสือบันเทิงคดี

- **หนังสือสารคดี (Nonfiction Book)** เป็นหนังสือที่ผู้เขียนมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสนอความรู้ทางวิชาการ ได้แก่ ตำราวิชาการ หนังสือความรู้ทั่วไป หนังสืออ้างอิง งานวิจัย และวิทยานิพนธ์

- **หนังสือบันเทิงคดี (Fiction Book)** เป็นหนังสือที่ผู้จัดทำเขียนขึ้นจากจินตนาการหรือประสบการณ์ มีวัตถุประสงค์ให้ความบันเทิงและจรรโลงใจมากกว่ามุ่งเสนอความรู้ ได้แก่ นวนิยาย เรื่องสั้น

วารสารและนิตยสาร (Periodical) คือ สิ่งพิมพ์ที่มีกำหนดออกต่อเนื่องกัน เช่น รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน รายสองเดือน เป็นต้น (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, หน้า 33-35) จำแนกเป็นวารสารวิชาการ วารสารทั่วไปหรือนิตยสาร

หนังสือพิมพ์ (Newspapers) คือ สิ่งพิมพ์ที่มุ่งเสนอข่าวสารและความเคลื่อนไหว ในแวดวงต่างๆ ซึ่งเป็นเรื่องใหม่และเป็นที่สนใจของสังคม มีกำหนดออกแน่นอนสม่ำเสมอ โดยสะท้อนภาพทางสังคมในขณะนั้นแก่ผู้อ่าน ทำให้ผู้อ่านมีความรู้เท่าทันสังคมและสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมได้

จุลสาร (Pamphlets) คือ สิ่งพิมพ์ที่มีขนาดเล็ก มีความหนา 5-48 หน้า ไม่มีกำหนดออกที่แน่นอน มุ่งเสนอเนื้อหาสาระในประเด็นที่กำลังเป็นที่สนใจของสังคม ส่วนมากผลิตโดยหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ มูลนิธิ เป็นอภินันทนาการแก่บุคคลทั่วไป โดยไม่หวังผลกำไร

กฤตภาค (Clippings) คือ สิ่งพิมพ์ที่ได้จากการตัดข่าว บทความ เหตุการณ์สำคัญที่นำเสนอจากหนังสือพิมพ์ วารสาร แล้วนำมาผนึกลงบนแผ่นกระดาษ และลงรายละเอียดแหล่งที่มาของข่าวพร้อมระบุหัวเรื่อง

2. ทรัพยากรสารสนเทศไม่ตีพิมพ์ (Non-Printed Materials)

เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บและบันทึกข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และเรื่องราวต่างๆ ในรูปแบบที่ไม่ได้ตีพิมพ์ออกมาเป็นรูปเล่ม แต่ลงบนสื่ออื่นๆ และมีข้อจำกัดในการใช้มากกว่าสิ่งพิมพ์ เนื่องจากทรัพยากรบางประเภทอาจต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการอ่าน ดู หรือฟัง จำแนกออกเป็น 3 ประเภท คือ

โสตวัสดุ (Audio Materials) คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เสียงเป็นสื่อในการถ่ายทอดข้อมูล หรือใช้ประสาทหูในการรับรู้สารสนเทศ เช่น เทปบันทึกเสียง และ แผ่นเสียง เป็นต้น

ทัศนวัสดุ (Visual Materials) คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ประสาทตาในการรับรู้สารสนเทศ จากการดู การอ่าน การมองเห็น เช่น แผนที่ แผนภาพ หุ่นจำลอง วัสดุกราฟิก แผ่นโปสเตอร์ วัสดุย่อส่วน เป็นต้น

โสตทัศนวัสดุ (Audio Visual Materials) ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เสียงและภาพเป็นสื่อในการถ่ายทอดข้อมูล ได้แก่ ภาพยนตร์ โทรทัศน์ วิทยุทัศน์

3. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Materials)

เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับความนิยมมากขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้โดยไม่มีข้อจำกัด สามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา ปัจจุบันมีแนวโน้มว่า ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทผลิตเฉพาะที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบ่งออกเป็น ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสาร และหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554, หน้า 29)

ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ เป็นทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบใหม่ของหนังสืออ้างอิง ซึ่งคงเนื้อหาสาระหลักของหนังสืออ้างอิงไว้ครบถ้วน และมีการผสมผสานของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์จำแนกได้ดังนี้

- **พจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์** เป็นพจนานุกรมที่มีแต่เดิม นำมาเผยแพร่ในรูปแบบสื่ออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้รับความนิยมมาก มีทั้งที่คิดค่าใช้จ่าย และให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ตัวอย่างเช่น

- **Oxford English Dictionary** ซึ่งเดิมผลิตพจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นซีดี-รอม และเป็นฐานข้อมูลที่ค้นคืนโดยระบบออนไลน์ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ทางเว็บไซต์ให้ผู้ใช้เลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม แต่ปัจจุบันผลิตเฉพาะที่เป็นฐานข้อมูลเท่านั้น

- **Thai-English Electronic Dictionary LEXiTRON version 2009** ผลิตโดยหน่วยปฏิบัติการวิจัยวิทยาการมนุษยภาษา ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ซึ่งให้บริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

- **สารานุกรมอิเล็กทรอนิกส์** ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน เพราะใช้ค้นหาสะดวก สามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างน่าสนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารานุกรมสำหรับเด็กซึ่งมีทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและเสียงประกอบ ตัวอย่างเช่น

- **Wikipedia** เป็นสารานุกรมออนไลน์ที่เกิดขึ้นในเครือข่าย อินเทอร์เน็ต เนื้อหาเกิดขึ้นจากการร่วมกันเขียนของอาสาสมัครผู้ใช้ อินเทอร์เน็ตทั่วโลก และเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถแก้ไขปรับปรุง เนื้อหาและควบคุมความถูกต้องของเนื้อหาตัวเอง วิกีพีเดียเป็น สารานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับความนิยมและเป็นเว็บไซต์ที่มีผู้เข้า ชมมากที่สุดเว็บหนึ่ง

- **Encyclopedia Britannica** เป็นสารานุกรมที่เก่าแก่ที่สุด ปัจจุบันมีทั้งรูปแบบหนังสืออ้างอิง ดิจิทัล และฐานข้อมูลที่ค้นคืนโดย ระบบออนไลน์ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ทางเว็บไซต์ให้ผู้ใช้เลือกใช้โดยคิดค่าบริการ

- **บรรณานุกรม ดรรชนีและสาระสังเขปอิเล็กทรอนิกส์** เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรม ดรรชนีและสาระสังเขป เนื้อหาฐานข้อมูลมีทั้งที่ครอบคลุมเรื่องกว้างไปจนถึงเรื่องที่เฉพาะเจาะจง ตัวอย่างเช่น

- **Education Resources Information Center-ERIC** เป็น ฐาน ข้อมูล ครอบคลุมเนื้อหาทางด้านการศึกษาที่ใหญ่ ที่สุดในโลก

- **PubMed** เป็นฐานข้อมูลครอบคลุมเนื้อหาทางด้าน การแพทย์ รวมทั้งด้าน วิทยาศาสตร์ซึ่งบรรณานุกรมบาง รายการสามารถเชื่อมโยงไปยังผู้ผลิตเพื่อเรียกดูเนื้อหาฉบับ สมบูรณ์ได้ ด้วย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

- **บรรณานุกรมรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์** เป็นฐานข้อมูลรวบรวม บรรณานุกรมรายงานการวิจัยและ วิทยานิพนธ์ไทยจัดเรียงตามลำดับอักษรหัวเรื่องและคำสำคัญ

- **นามานุกรมอิเล็กทรอนิกส์** เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมชื่อ รายละเอียด ของบุคคล หน่วยงาน สถาบันการศึกษา ห้างร้าน ฯลฯ สำหรับใช้ประโยชน์ในการค้นหาเพื่อติดต่อสื่อสารหรือเพื่อ กิจกรรมอื่น ตัวอย่างเช่น

- **นามสงเคราะห์ส่วนราชการไทย** ใช้สำหรับค้นหาข้อมูลของส่วนราชการไทย รวมทั้งองค์กรอิสระ

- **Thailand yellow pages** เป็นสมุดโทรศัพท์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับใช้ค้นหา หมายเลขโทรศัพท์ของสินค้าและบริการต่างๆ ในประเทศ

- **อักษรานุกรมชีวประวัติอิเล็กทรอนิกส์** เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวม เรื่องราวของบุคคล สำคัญโดยให้ข้อมูลประวัติส่วนตัวเกี่ยวกับ วันเกิด วันตาย วุฒิการศึกษา ที่อยู่ และรายละเอียดอื่นๆ ตัวอย่างเช่น

- **Marquis Who's Who** เป็นอักษรานุกรมชีวประวัติที่มีชื่อเสียง ซึ่งรวบรวม ประวัติโดยย่อของบุคคลสำคัญในด้านต่างๆ ของสหรัฐอเมริกา

- **Who's Who in Thailand** รวบรวมประวัติย่อของบุคคลที่มีชื่อเสียง ของไทยที่ยังมีชีวิตอยู่

- **หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Books)** เป็นหนังสือที่ผลิตออกมาในรูปแบบของ ดิจิทัลจัดเก็บและบันทึกข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ใช้เก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูล ปัจจุบันเนื้อหาของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมหลากหลายสาขาวิชา

- **วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Journals)** เกิดจากแรงผลักดันของกลุ่ม นักวิชาการที่ต้องการเผยแพร่ ผลงานและแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ในปัจจุบันวารสารอิเล็กทรอนิกส์ มี 2 ประเภท คือ

- วารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มี 2 รูปแบบควบคู่กัน ทั้งวารสารฉบับพิมพ์และวารสาร อิเล็กทรอนิกส์

- วารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่มีฉบับพิมพ์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554, หน้า 35)

- **หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Newspapers)** เป็นหนังสือพิมพ์ที่ผลิต ออกมาในรูปแบบของดิจิทัล เนื้อหาสาระเหมือนกับหนังสือพิมพ์ในรูปแบบเล่ม และวิธีการนำเสนอสารสนเทศ มีความคล้ายคลึงกัน โดยจัดแบ่งเนื้อหาออกเป็นหมวดหมู่ เช่น การเมือง การศึกษา เศรษฐกิจ บันเทิง และ กีฬา การอ่านข้อมูลจากหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายในเรื่องการบอกรับเป็น สมาชิก (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, หน้า 40-41)

- **ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์** คือ สารสนเทศที่จัดเก็บไว้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยมี ชุดคำสั่งระบบจัดการฐานข้อมูล ทำหน้าที่ควบคุมการจัดการและการใช้ฐานข้อมูล สามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูลได้โดยง่าย และสามารถใช้งานได้พร้อมๆ กันหลายคน ฐานข้อมูลสามารถจำแนก ออกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

- **ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC)** เป็นฐานข้อมูลที่สถาบันบริการสารสนเทศได้จัดทำ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาสารสนเทศได้ตามความต้องการ ทั้งฐานข้อมูลหนังสือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม ฐานข้อมูลกฤตภาค ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่มักจะเรียกว่า ฐานข้อมูล OPAC (Online Public Access Catalogues) หมายถึง การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศโดยทางออนไลน์ ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรม เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ปีที่พิมพ์ สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ช่วยให้ผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้จากที่ใด

- **ฐานข้อมูลซีดีรอม (CD-ROM Database)** เป็นฐานข้อมูลที่จัดซื้อจัดหาข้อมูลที่บ้านที่กลงบนแผ่นซีดีรอม เนื่องจากสามารถเก็บข้อมูลได้มากกว่าเก็บข้อมูลได้ทั้งภาพเสียง รวมถึงภาพเคลื่อนไหว และยังประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ ตลอดจนถึงความสะดวกสบายในการสืบค้น

- **ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database)** เป็นฐานข้อมูลที่ให้บริการผ่านทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เนื้อหาสาระของสารสนเทศมีความทันสมัย เพราะผู้จัดทำขึ้นเพื่อสามารถปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัยและผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา บางฐานข้อมูลเสนอสารสนเทศเต็มรูปแบบ (Full Text) บางฐานข้อมูลเสนอสารสนเทศเฉพาะรายละเอียดทางบรรณานุกรมและสาระสังเขปเท่านั้น (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, หน้า 43-44)

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ ที่กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ประจำปี 2564 บอกรับเป็นสมาชิก และให้บริการผ่านเครือข่าย UniNet ได้แก่

- **Science Direct** เป็นฐานข้อมูลบทความวารสารอิเล็กทรอนิกส์ใน 24 สาขาวิชา ได้แก่ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ การแพทย์ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ จำนวน 1,800 ชื่อ สามารถเข้าถึงฉบับเต็มได้เกือบทุกชื่อ ตั้งแต่ปี 1995 – ปัจจุบัน

- **ProQuest Dissertations & Theses Global** เป็นฐานข้อมูลสาระสังเขปวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกและปริญญาโท ของสถาบันการศึกษาที่ได้รับการรับรองจากประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดา รวมถึงสถาบันการศึกษาจากทวีปยุโรป ออสเตรเลีย เอเชีย และ แอฟริกา มากกว่า 1,000 แห่ง มีสาระสังเขปวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 1.7 ล้านรายการ (entries) มีแสดงผล (preview) วิทยานิพนธ์ฉบับเต็มในรูปแบบ pdf file ตั้งแต่ปี 1997 ถึงปัจจุบัน มีการเพิ่มสาระสังเขปวิทยานิพนธ์อย่างน้อย 55,000 รายการ

- **ACM Digital Library** เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรม สาระสังเขป และเอกสารฉบับเต็มด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ จากบทความฉบับเต็มของวารสาร นิตยสาร รายงาน ความก้าวหน้า เอกสารการประชุมและข่าวสาร ไม่น้อยกว่า 325 ชื่อ ที่ตีพิมพ์โดย Association for Computing Machinery (ACM) ตั้งแต่ปี 1985 – ปัจจุบัน มีการปรับปรุงเนื้อหาอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง แสดงผลเอกสารฉบับเต็มในรูปแบบ pdf file

- **Web of Science** เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสาระสังเขป ครอบคลุมสาขาวิชาหลักคือ วิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมนุษยวิทยา ประกอบด้วยฐานข้อมูลย่อยด้านการอ้างอิงผลงาน

ตีพิมพ์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทุกสาขาวิชา (Science citations, Social Science citation และ Arts & Humanities citation) จากวารสารไม่น้อยกว่า 8,500 ชื่อ มีข้อมูลไม่น้อยกว่า 1.1 ล้านระเบียน (records) ตั้งแต่ปี 2001 – ปัจจุบัน มีข้อมูลจำนวนกว่า 1.1 ล้านระเบียน แสดงผลในรูปแบบ text html มีการปรับปรุงเนื้อหาอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง

- **SpringerLink** เป็นฐานข้อมูลที่ให้บริการสาขาวิชาหลักๆ ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และทางการแพทย์ รวมถึงสาขาทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สามารถสืบค้นได้แค่บทความวารสารเท่านั้น

- **ACS** เป็นฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์จากสำนักพิมพ์ The American Chemical Society ครอบคลุมสาขาวิชาเคมี และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง

- **EBSCO host** เป็นแหล่งรวบรวมการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรใน Metadata ของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งเข้าไว้ด้วยกัน รวมถึงยังมีการค้นตรรกษนิวารสารด้วย มีการจัดอันดับผลการสืบค้น, การลิงค์ข้อมูลจาก Collection ของแต่ละมหาวิทยาลัย ในรูปแบบ Full Text (HTML,PDF) นอกจากนี้ยังมี EBSCO eBook ที่สามารถอ่านได้ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ และ EDS Sharing/Publication Sharing เป็นบริการสืบค้นข้อมูลจากวารสารออนไลน์ในกลุ่มความร่วมมือ (การยืมอ่านระหว่างห้องสมุด)

- **Emerald insight** เป็นฐานข้อมูลรวบรวมบทความวารสารมีให้บริการทั้งที่เป็นแบบเอกสารฉบับเต็ม และบทคัดย่อ รวมถึงหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เน้นทางด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การเงิน บัญชีธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การศึกษา

- **ThaiLIS** เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมวิทยานิพนธ์ วิจัย บทความวารสาร หนังสือหายากของมหาวิทยาลัย/สถาบันทั่วประเทศ ให้บริการทั้งเอกสารฉบับเต็ม และบทคัดย่อ

- **Computer & Applied Science Complete** เป็นฐานข้อมูลครอบคลุมสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มีวารสารฉบับเต็มมากกว่า 1,000 ชื่อเรื่อง (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2564)

2.3 การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

การบริการทรัพยากรสารสนเทศ (Information Service) หมายถึง การให้บริการความรู้แก่ผู้ใช้บริการในทุกรูปแบบ และการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการตามที่ต้องการ ซึ่งการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ เป็นเป้าหมายสำคัญของการดำเนินงานของห้องสมุดต่างๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด (ฉัตรรัตน์ เชาวลิต, 2547 , หน้า 87)

การบริการทรัพยากรสารสนเทศมีหลายประเภท ได้แก่

2.3.1 บริการการอ่าน (Reading Service) เป็นบริการหลักของห้องสมุดที่ต้องจัดหาและคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ มาไว้ เพื่อให้บริการและจัดเตรียมสถานที่ให้อ่านความสะดวกต่อการอ่านเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

2.3.2 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (Circulation Service) เป็นการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ

2.3.3 บริการจองหนังสือ (Reserve Book Service) เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับบริการ ยืม-คืน จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมาก เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ จึงได้มีการเพิ่มบริการนี้ขึ้นมา

2.3.4 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference and Information Service) เป็นบริการที่ช่วยให้คำแนะนำผู้ใช้บริการ โดยบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

2.3.5 บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Periodicals Service) เป็นบริการวารสารวิชาการ นิตยสาร จุลสาร และหนังสือพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

2.3.6 บริการสื่อโสตทัศน์ (Audio-Visual Service) เป็นบริการสื่อความบันเทิงประเภทต่างๆ เช่น ภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์ สารคดีต่างๆ โดยให้บริการรับชมได้ทั้งแบบเดี่ยวและแบบกลุ่ม

2.3.7 บริการแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุด (Book Suggestion Service) เป็นบริการที่ให้ผู้ใช้บริการสามารถแนะนำรายชื่อหนังสือที่มีคุณค่าและมีประโยชน์ เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการในหลากหลายกลุ่ม

2.3.8 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด (Library Instructional Services) เป็นบริการแนะนำ การใช้ห้องสมุดทั่วไป เช่น การปฐมนิเทศแนะนำการใช้ห้องสมุดให้นักศึกษาที่เข้ามาใหม่

2.3.9 บริการสืบค้นฐานข้อมูล (Online Database Services) เป็นบริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ภายในห้องสมุด ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ

2.3.10 บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้ทราบสารสนเทศที่ทันสมัยและรวดเร็วมากขึ้น

2.3.11 บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service) เป็นบริการสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.3.12 บริการ Knowledge Sharing Room เป็นบริการห้อง Knowledge Sharing สำหรับนักศึกษา อาจารย์และบุคลากร โดยผู้ใช้บริการสามารถจองใช้ห้อง Knowledge Sharing ผ่านระบบออนไลน์

การเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

การเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้เหมาะสมกับความต้องการในการค้นคว้าสารสนเทศนั้น ผู้ใช้จำเป็นต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะความต้องการสารสนเทศของตนเองอย่างแท้จริง และมีความเข้าใจประเภท ลักษณะสำคัญของแหล่งและทรัพยากรสารสนเทศด้วย จึงจะสามารถเลือกใช้แหล่งและทรัพยากรสารสนเทศที่จะให้คำตอบที่ตรงความต้องการอย่างเหมาะสม ซึ่งมีหลักการเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ ดังนี้ (ปราโมทย์ เหลาลาภะ, 2563, หน้า 86-87)

1. เพื่อการศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศหลายประเภทที่มีเนื้อหาในการส่งเสริมการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ

2. เพื่อความรู้และข่าวสาร วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้และติดตามข่าวสาร
3. เพื่อการวิจัย การเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ในการวิจัย
4. เพื่อความจรรโลงใจ การเลือกทรัพยากรสารสนเทศเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ เพื่อความจรรโลงใจในการทำให้เกิดความสุขทางใจ
5. เพื่อนันทนาการ การอ่าน การรับฟังและรับชม ล้วนเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งทำให้ได้รับความรู้ และความเพลิดเพลิน

การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

เป็นกระบวนการที่ทำหลังจากการเลือกแล้ว ทำให้องค์กรมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ที่มีคุณภาพเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ การจัดการทรัพยากรสารสนเทศได้เปลี่ยนแปลงไปตามพฤติกรรม การใช้สารสนเทศของนักวิชาการ บุคคลในวิชาชีพต่างๆ นักศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไป ปัจจุบันนิยมใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

แนวทางการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องพิจารณามี 2 ประเด็นสำคัญ คือ การตัดสินใจเลือกวิธีจัดการกับการเลือกแหล่งที่จัดหา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การตัดสินใจเลือกวิธีจัดหา องค์กรสามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้หลายวิธี โดยวิธีที่ใช้งบมากที่สุด คือ การจัดซื้อ อย่างไรก็ตาม ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทไม่มีวางจำหน่ายทั่วไป เช่น วิทยานิพนธ์ รายงานประจำปี รายงานวิจัย เป็นต้น ข้อดี ของการจัดซื้อและเป็นเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศ คือ ทำให้ผู้ใช้ใช้สะดวกเมื่อต้องการใช้และสามารถยืมได้ ข้อด้อย คือ ต้องใช้งบประมาณเพื่อจัดซื้อ ต้องทำรายการเพื่อการสืบค้น เสียค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและใช้เนื้อที่จัดเก็บ

2. การเลือกแหล่งที่จัดหา การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเป็นงานที่ส่วนใหญ่ต้องเกี่ยวข้องกับและติดต่อกับแหล่งต่างๆ ภายนอกองค์กร ได้แก่ แหล่งผลิต คือ สำนักพิมพ์ ผู้ผลิตสื่อสตูดิโอ และผู้ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แหล่งจำหน่าย ครอบคลุมตัวแทนจำหน่าย ร้านจำหน่าย ฯลฯ แหล่งที่ให้เป็นอินทนนท์ แหล่งแลกเปลี่ยน ได้แก่ หน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษา ฯลฯ และแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นแหล่งรวมเว็บไซต์ต่างๆ ดังนั้น การเลือกติดต่อและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งที่เหมาะสม ย่อมเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์กร (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2554)

2.4 ความต้องการใช้สารสนเทศ

ความต้องการ หมายถึง ความต้องการของคนที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลา (ศรีชล ฉายาพงษ์, 2553, หน้า 10)

ความต้องการ หมายถึง ความต้องการอยากได้ หรือประสงค์จะได้ และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ (มณฑิรา สุวรรณมณีรัตน์, 2553, หน้า 8)

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้ ที่บันทึกข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ ที่เป็นแก่น หรือ เนื้อหาสำคัญ ที่ได้จำแนก ชี้แจง แสดงออกให้ปรากฏ โดยมีการ

กลั่นกรอง เรียบเรียง และประมวลโดยใช้ภาษา สัญลักษณ์ ภาพ รหัสและอื่นๆ (ศิริพร ศรีเชลียง, 2551 : 10)

ความต้องการสารสนเทศ (Information need) ผู้ใช้สารสนเทศแต่ละบุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2547, หน้า 114-115)

2.4.1 ลักษณะและสภาพแวดล้อม

2.4.2 คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ใช้สารสนเทศ มีส่วนกำหนดพฤติกรรมการค้นหา และการใช้สารสนเทศ ประกอบด้วย

2.4.2.1 สาขาวิชาที่ผู้ใช้ได้ศึกษามาหรือมีความสนใจในสาขานั้นๆ

2.4.2.2 ระดับการศึกษาของผู้ใช้ ระดับการศึกษาที่สูงอาจต้องการสารสนเทศในระดับมากและลึกซึ้ง เฉพาะสาขาวิชาที่ยังขึ้น

2.4.2.3 สภาพแวดล้อมส่วนตัว เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสนใจส่วนตัว

2.4.3 การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ หมายถึง ความสะดวกในการรับสารสนเทศของผู้ใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้

2.4.3.1 แหล่งสารสนเทศ อาจเป็นแหล่งสารสนเทศของตนเอง หรือในหน่วยงาน หรืออาจเป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ

2.4.3.2 ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว

ความต้องการสารสนเทศ คือ ความประสงค์ที่จะให้ได้ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรู้เรื่องราวต่างๆ เพื่อนำมาตอบปัญหา หรือใช้ตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่กำลังหาคำตอบ (ศศินันท์ เศรษฐวิวัฒน์ และคณะ, 2561, หน้า 12)

ความต้องการสารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจ และเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ตามการแสวงหาสารสนเทศ ผู้มีความต้องการสามารถแสวงหาสารสนเทศได้โดยไม่จำกัดและอย่างสะดวกสบาย ความต้องการมักจะมีเพิ่มขึ้น ความต้องการสารสนเทศจึงให้ความสำคัญกับประเภทและสถานการณ์เฉพาะของผู้ใช้

ความสำคัญของการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศ (ศศินันท์ เศรษฐวิวัฒน์ และคณะ, 2561, หน้า 17) ดังนี้

1. สารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้
2. สารสนเทศที่มีลักษณะสอดคล้องกับค่านิยม ความเชื่อและทัศนคติของบุคคล
3. สารสนเทศที่สะดวกในการได้มา
4. สารสนเทศที่มีบันทึกอยู่ในสื่อสารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะ
5. สารสนเทศที่มีความหลากหลาย ถูกต้องและครบถ้วน

2.4.1 ประเภทของความต้องการสารสนเทศ จำแนกได้หลายแบบ ดังนี้

2.4.1.1 การจำแนกตามความต้องการโดยทั่วไป แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.4.1.1.1 ความต้องการสารสนเทศในเรื่องทั่วไป อาจเป็นความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งเป็นความต้องการที่ค้นหาคำตอบอย่างรวดเร็ว

2.4.1.1.2 ความต้องการสารสนเทศใหม่เฉพาะเรื่องที่น่าสนใจหรือติดตามอยู่เป็นประจำ เป็นความต้องการของนักวิชาการ นักวิจัย ที่ติดตามสารสนเทศในหัวข้อหรือเฉพาะเรื่องที่ตนเองสนใจเป็นระยะๆ เพื่อใช้ในการทำงาน หรือเพื่อความสนใจพิเศษ

2.4.1.1.3 ความต้องการสารสนเทศระดับลุ่มลึก เป็นความต้องการของนักวิจัย หรือนักศึกษา เช่น ต้องการสารสนเทศครอบคลุมหัวข้อวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นสารสนเทศระดับลึกที่ต้องใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการในการค้นคว้า

2.3.1.2 ความต้องการสารสนเทศจำแนกตามเงื่อนไขของเวลา แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.4.1.2.1 ความต้องการสารสนเทศอย่างเร่งด่วน เป็นความต้องการซึ่งจำเป็นต้องการได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการในเวลานั้น และได้รับสารสนเทศที่ต้องการในภายหลังก็จะมีประโยชน์ต่อผู้มีความต้องการ

2.4.1.2.2 ความต้องการสารสนเทศที่สามารถรอได้ เป็นความต้องการสารสนเทศที่สามารถรอคอยจนกว่าจะได้รับการตอบสนอง เป็นเงื่อนไขทางเวลาที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำแผนการเพื่อการใช้ประโยชน์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2554)

2.4.2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

Chen & Herson (1982 : 9) ได้กล่าวว่า การแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูล ข่าวสารที่จะตอบสนองความต้องการของตน ความต้องการนี้จะแสดงออกและนำไปสู่พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ กระบวนการแสวงหาสารสนเทศจะเริ่มขึ้นเมื่อบุคคลพบว่า ตนต้องการสารสนเทศเพื่อช่วยแก้ปัญหาหรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งและยุติลงเมื่อบุคคลนั้นไม่มีความต้องการสารสนเทศดังกล่าวอีกต่อไป

ศุภนิจ ศรีรักษ์ (2555: 8) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า การแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง การกระทำวิธีการหรือกิจกรรมที่แสดงออกมาอย่างมีวัตถุประสงค์เพื่อสารสนเทศที่ต้องการ จากนั้นสารสนเทศที่ได้จะผ่านการประมวลผล วิเคราะห์เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ หรือสนองความต้องการของตนเอง

สรุปได้ว่า การแสวงหาสารสนเทศ คือ กิจกรรมที่เกิดจากการกระทำของบุคคลเพื่อหาข้อมูล ข่าวสารที่ตอบสนองความต้องการอย่างมีวัตถุประสงค์ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้แสดงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของตนเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการ (กุสุมา ไชยพัฒน์, 2561, หน้า 14)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาและค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการศึกษาปัญหาและความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ทั้งงานวิจัยภายในและงานวิจัยต่างประเทศ ซึ่งได้รวบรวมไว้ ดังนี้

อริศรา สิงห์ปิ่น และณรงค์ ณรงค์ชัยปัญญา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปี 2558

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ ใช้ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด และนักศึกษามีความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและเพื่อทำรายงานประกอบการเรียนมากที่สุด โดยเฉลี่ยนักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ในเวลา 13.00 – 16.30 น. วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจำนวนสูงสุดคือ สืบค้นสารสนเทศด้วยการสืบค้น Web iPac โดยนักศึกษามีความสนใจที่จะใช้หนังสือตำราประกอบการเรียนทั่วไปมากที่สุด และมีความต้องการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ประเภทอินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) ตามลำดับ อย่างไรก็ตามนักศึกษาเห็นว่า โดยภาพรวมปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ และประเภททรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย รวมถึงปัญหาของการบริการ อยู่ในระดับน้อย แต่นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมาก

สุชาลักษณ์ ธรรมดวงศรี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการวิจัยของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า 1. สภาพการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สำหรับงานวิจัยประเภทการวิจัยพื้นฐานมากที่สุด โดยมีเหตุผลในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ คือ ได้รับสารสนเทศจำนวนมากและหลากหลายในเวลาเดียวกัน และสามารถสืบค้นได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยสถานที่ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ คือ ใช้ที่บ้านหรือหอพัก รวมทั้งเรียนรู้วิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการวิจัยจากคำแนะนำของเพื่อน และเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความถี่ในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการวิจัยไม่แน่นอน และรูปแบบของผลการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับคือ เอกสารฉบับเต็ม (Full text) 2. ความพึงพอใจในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านเนื้อหา ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และด้านรูปแบบการสืบค้น 3. ปัญหาการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการวิจัยโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีปัญหาการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการวิจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และด้านระบบเครือข่ายโดยเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ส่วนปัญหาด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ณัฐญา เผือกม่วง และคณะ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 62.12) สังกัดสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม (ร้อยละ 36.36) ศึกษาระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 57.57) และพักอาศัยอยู่ภายในมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 86.36) เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้บริการ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติพบว่า นักศึกษาต่างชาติใช้บริการห้องสมุดเพื่อค้นคว้าอ่าน หนังสือตำรา (ร้อยละ 98.48) ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุดคือ ตัวเอง (ร้อยละ 65.15) ความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 43.94) ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มาใช้ ช่วงเวลา 08.00-12.00 น. และ 12.01-16.00 น. (ร้อยละ 51.52) เฉลี่ยมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 40.91) โดยใช้ SUTCat เป็นวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ (ร้อยละ 62.12) บริการ

ห้องสมุด ที่เคยใช้ ส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง (ร้อยละ 90.91) สำหรับความต้องการใช้บริการ นักศึกษา มีความต้องการในด้านทรัพยากรสารสนเทศเพียงด้านเดียวที่มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านบริการห้องสมุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาการใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับ ปานกลาง โดยมีเพียงปัญหาสื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ และไม่รู้จักการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่มีปัญหาในระดับมาก สำหรับข้อเสนอแนะที่ห้องสมุดควรนำมาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ ควรจัดอบรมและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด การสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาเป็นภาษาอังกฤษ การประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารผ่าน Social Network เป็น 2 ภาษา การเพิ่มจุดรับคืนหนังสือด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และควรมีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกน Wi-Fi และ เพิ่มจำนวน Printer

นวพร สุริยะ (2553) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อการให้บริการห้องสมุดทั้งหมด 11 ด้าน ดังนี้ ด้านสภาพทั่วไปของห้องสมุดการให้บริการช่วงเปิด - ปิดเทอม จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น จำนวนหนังสือที่ให้ยืมเนื้อหาของหนังสือ และวารสารตรงตามความต้องการ ระยะเวลาในการยืม ความเหมาะสมของอัตราค่าปรับ การให้คำแนะนำ ในการสืบค้นความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การบริการโดยรวมของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการทั้ง 11 ด้าน ตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดของนิสิต โดยใช้แบบสอบถามนิสิตที่มาใช้บริการห้องสมุด ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 120 ชุด ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3 - 4 ครั้ง เพื่อนั่งอ่านหนังสือ ยืม - คืนวัสดุต่างๆ รวมทั้งใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับสืบค้นข้อมูลหาหนังสือวารสาร นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ อยู่ 2 ระดับคือ ระดับมาก และปานกลาง ระดับมาก ได้แก่ สภาพทั่วไปของห้องสมุดการให้บริการช่วงเปิด - ปิดเทอม จำนวนหนังสือที่ให้ยืม เนื้อหาของหนังสือและวารสารตรงกับหลักสูตรนอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

กาญจนา จันทร์สิงห์ และคณะ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาพรวมผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสม การจัดบรรยากาศ และความสะอาด ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ และบุคลากรมีเพียงพอสำหรับการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนและความทันสมัยของเนื้อหา คือ หนังสือ รองลงมา คือ วารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และด้านขั้นตอนและคุณภาพการให้บริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการสืบค้นและบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า สำหรับปัญหาผู้ใช้บริการได้เสนอแนะให้ขยายเวลาในการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการควรปรับปรุงบุคลิกภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการและควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และรุ่งรุจี ศรีตาเดช (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการสืบค้นและหยิบตัวเล่มด้วยตนเอง และยืมตัวเล่มเพื่อการใช้งาน ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นคว้าเพื่อประกอบการทำรายงาน/การทำวิจัย และเพื่อการเรียนการสอน มีจำนวนการยืมไม่แน่นอนแล้วแต่ความต้องการของข้อมูล เนื้อหาที่สืบค้นมากที่สุดตามลำดับ คือ คอมพิวเตอร์ในหมวด 000 เบ็ดเตล็ด ความรู้ทั่วไป และหมวด 300 สังคมศาสตร์ หนังสือส่วนใหญ่ใหม่และทันสมัยตรงกับความต้องการ ด้านการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้และใช้บริการมากที่สุดตามลำดับ คือ อินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และหนังสือพิมพ์ออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อประกอบการเรียน เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ และเพื่อความบันเทิง อุปกรณ์ที่ใช้มากที่สุดตามลำดับ คือ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และโทรศัพท์มือถือ มีความถี่การใช้ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ สถานที่ที่ใช้สืบค้นสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่บ้านหรือหอพัก ตามลำดับ ด้านการใช้วารสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการทำรายงาน ศึกษาหาความรู้ที่ตนเองต้องการ และเพื่อความบันเทิงตามลำดับ มีการใช้วารสารสัปดาห์ละ 1-2 วัน วารสารที่ใช้มากที่สุดคือ วารสารวิชาการ สาขาที่ใช้มากที่สุดคือ สาขาวิชาการศึกษา รองลงมาคือ สาขาวิชาการจัดการ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ด้านการยืมทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการยืมมากที่สุดคือ หนังสือหรือตำราประกอบการเรียนการสอน รองลงมาคือ หนังสือทั่วไป และยิมน้อยที่สุดคือ โสตทัศนวัสดุ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสถานที่ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริการสืบค้นสารสนเทศ รองลงมาคือ บริการห้องฉายภาพยนตร์ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ด้านบุคลากรพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านสถานที่พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดบรรยากาศ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ บรรยากาศ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ รองลงมาคือ การจัดสถานที่ในการให้บริการและความสะอาดและเป็นระเบียบ ตามลำดับ

มะลิวัลย์ สิ้นน้อย (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าหนังสือ 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) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดช่วงก่อนสอบ ให้เปิดบริการ 24 ชม. (ร้อยละ 41.28) ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสำนักวิทยบริการที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุดได้แก่ หนังสือประกอบการเรียน (ร้อยละ 77.81) นักศึกษาต้องการใช้หนังสือ/วารสาร ในรูปแบบตัวเล่ม (Hardcopy)

(ร้อยละ 68.83) และนักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการเพิ่มจำนวนหนังสือภาษาไทย (ร้อยละ 55.14) ด้านบริการ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการให้มีบริการรูปแบบใหม่ที่ทันสมัย (ร้อยละ 66.82) ด้านสถานที่ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการให้เพิ่มจุดให้บริการถ่ายเอกสาร/น้ำดื่ม (ร้อยละ 64.68) ส่วนปัญหาด้านการใช้บริการห้องสมุด ในมิติที่ 1 คือปัญหาที่เกิดจากตัวนักศึกษา พบว่า ปัญหาอันดับแรก นักศึกษาไม่ทราบจะเริ่มต้นจากตรงไหน (ร้อยละ 39.51) และมีมิติด้านห้องสมุด ผู้ให้บริการ พบว่าปัญหาอันดับแรก คือหนังสือไม่อยู่ตามชั้นทำให้หาไม่พบ (ร้อยละ 34.87) ผลการวิจัยมีการนำไปพัฒนาปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยนำไปปรับปรุงในเรื่องการขยายการเปิดให้บริการตามความต้องการของนักศึกษา และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการโดยเฉพาะในส่วนของหนังสือตำราทางวิชาการ รวมทั้งการนำเอาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากการให้บริการ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา รูปแบบการให้บริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

สุขุม พรหมเมืองคุณ (2555, หน้า 1-10) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 373 คน (ร้อยละ 96.38) ซึ่งในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะ วิทยาการจัดการ จำนวน 131 คน (ร้อยละ 33.85) ส่วนนักศึกษาที่ไม่เคยใช้ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.62) มีเหตุผลที่ไม่ใช้คือ ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย อินเทอร์เน็ตรวมทั้งไม่ทราบแหล่งให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และไม่มีทักษะการใช้ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำรายงานที่ได้รับมอบหมาย การติดตามข้อมูลข่าวสารและงานที่ได้รับมอบหมาย โดยนักศึกษาที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เห็นว่าได้รับสารสนเทศที่มีความทันสมัย สามารถ ค้นคว้าข้อมูลได้ตลอดเวลา และข้อมูลสามารถเชื่อมโยงเนื้อหาสารสนเทศไปยังเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ทันที ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ พบว่าส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูล หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์ นอกจากนี้ยัง พบว่านักศึกษามีการเรียนรู้การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงเวลา 18.01-21.00 น. จำนวน 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์ ระยะเวลาแต่ละครั้งที่ใช้คือ 1-2 ชั่วโมง และส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลของทรัพยากร สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของเอกสารฉบับเต็ม ด้านปัญหาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าทุกด้านมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านผู้ใช้ ด้านวิธีการใช้ การสืบค้นข้อมูล และปัญหาด้านเครื่องมืออุปกรณ์และระบบเครือข่าย

Chapman, Ann, Creaser, Claire & Spiller, David (2000, pp. 307-315) ศึกษาแนวโน้มการ จัดหาทรัพยากรของห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหราชอาณาจักร ในช่วงปี 1980 และ 1998 พบว่า ช่วงปีในการจัดหาทรัพยากรสัมพันธ์กับปีพิมพ์ โดยห้องสมุดประชาชนซื้อทรัพยากรที่มีปีพิมพ์ ย้อนหลังน้อยลง ขณะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสั่งซื้อทรัพยากรปีพิมพ์เก่าเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาถึงรูปเล่ม พบว่า ห้องสมุดประชาชนสั่งซื้อหนังสือปกอ่อนเพิ่มขึ้น ขณะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังเน้นการซื้อหนังสือ

ปกอ่อน เมื่อพิจารณาตามเนื้อหาพบว่า ห้องสมุดประชาชนเน้นการจัดหาหนังสือหัวข้อการปฏิบัติ/การใช้งาน งานอดิเรก และอื่นๆ ตามสถิติการใช้งาน ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเน้นการจัดหาด้านสังคมศาสตร์ และจากการวิเคราะห์ราคาหนังสือพบว่า ราคาหนังสือที่ผู้ใช้เสนอมีราคาสูง ส่วนการจัดหาหนังสือจะซื้อผ่านสำนักพิมพ์ และตัวแทนจำหน่าย

Du, Jia Tina & Evans, Nina (2011) ศึกษาการใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเพื่อช่วยในการค้นหาข้อมูลวิจัย บทบาทและความสำคัญของบริการในการสนับสนุนการวิจัย ในมุมมองของผู้ใช้บริการและบรรณารักษ์ นักศึกษาปริญญาเอก 10 คน ใช้แบบสอบถามด้วยการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม และบรรณารักษ์ 4 คน เข้าร่วมในการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ. ผลการวิจัยรวมพบว่าบริการที่มีผู้ใช้มากที่สุด ได้แก่ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ โดยผู้ที่มีความต้องการต่อบทบาท ความสำคัญของห้องสมุดและบรรณารักษ์ในการช่วยค้นหาแหล่งสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด การบอกรับฐานข้อมูลและการเข้าใช้ การเป็นศูนย์อบรมเกี่ยวกับทักษะการวิจัยของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ตามที่ผู้ใช้บริการในการสนับสนุนการวิจัย บรรณารักษ์เชื่อว่าความต้องการบริการที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยของผู้ใช้แตกต่างกันไปตามขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการวิจัยและสาขาวิชา และการรับรู้บทบาทของตนในฐานะ "คนกลาง" และ "ผู้ส่งข้อมูล". คำแนะนำสำหรับอนาคตการวิจัยควรเพิ่มเติมด้วย

Reddy, Shanker & Parvathamma, N. (2009) ศึกษาการใช้แหล่งข้อมูลและบริการในห้องสมุดประชาชน : กรณีศึกษา เมืองปีตาร์, รัฐกรณาฏกะ, อินเดีย ผลการสำรวจพบว่า การใช้แหล่งข้อมูลและบริการในห้องสมุดประชาชน เมืองปีตาร์, รัฐกรณาฏกะ, อินเดีย แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ชายอายุระหว่าง 11-30 ปี รวมถึงนักเรียน วัยรุ่นที่ว่างงาน หรือลูกจ้างในภาคเอกชนที่อยู่ในกลุ่มรายได้ต่ำและปานกลาง พวกเขาใช้เวลาน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมงในห้องสมุดและไม่มีเวลา เป็นสาเหตุหลักที่ไม่เข้าห้องสมุดมากขึ้น หนังสือและนิตยสาร เพื่อน/ครู และวิทยุ/โทรทัศน์เป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้บ่อยที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลของพวกเขา หนังสือพิมพ์และนิตยสารเป็นแหล่งข้อมูลที่อ่านบ่อยที่สุด และนิยายเป็นเอกสารที่นิยมบ่อยที่สุด ห้องบริการอ่านหนังสือและบริการยืม-คืนหนังสือเป็นบริการที่ใช้บ่อยที่สุด สรุปได้ว่าเนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียนและวัยรุ่นที่ว่างงาน ห้องสมุดประชาชนมีความต้องการที่จะปรับปรุงแหล่งรวบรวมข้อมูลเหล่านั้น การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และการบริการในชุมชน รวมถึงการพัฒนาโปรแกรม. ห้องสมุดประชาชนต้องใช้บริการเชิงรุกในการจูงใจผู้ใช้บริการใช้ทรัพยากรและบริการเพื่อเพิ่มระดับความสามารถ