

## บทที่ 1

### 1. ความสำคัญของปัญหาที่จะศึกษา

สารสนเทศมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อสังคมมนุษย์ตั้งแต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา จากการประชุมวิชาการเรื่องระบบสารสนเทศที่จัดขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2519 ณ เมืองเฮอร์เชคโนวี ประเทศยูโกสลาเวีย ระบุว่า สารสนเทศมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าทรัพยากรด้านอื่นๆ อันได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งสอดคล้องกับองค์การวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization-UNESCO) ที่สนับสนุนว่าสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากเท่าๆ กับ ทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งทรัพยากรทั้งสามประเภทถือเป็นทรัพยากรหลักที่สำคัญของโลก (สาขาวิชาสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีลพบุรี, 2533, ย่อหน้าที่ 2) เพราะมนุษย์ใช้สารสนเทศเพื่อประโยชน์ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะใช้เพื่อการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐาน หรือขยายวงกว้างไปถึงการใช้สารสนเทศในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา การกีฬา ฯลฯ เพื่อตอบสนองสังสัยในปัญหาต่างๆ หรือใช้ประกอบการตัดสินใจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของมนุษย์จึงเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง กระบวนการดังกล่าวคือการที่มนุษย์พยายามหาหนทางที่จะให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตนต้องการ

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของมนุษย์มี 3 ขั้นตอน ได้แก่ การตระหนักหรือเล็งเห็นถึงความต้องการ การพิจารณาแหล่งสารสนเทศ และการเลือกหนทางแสวงหาสารสนเทศ (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, 2537, น. 100-101) ขั้นตอนการตระหนักหรือเล็งเห็นถึงความต้องการเนื่องจากมนุษย์ตระหนักว่าเรื่องที่ตนต้องการเป็นเรื่องที่สำคัญ จึงต้องการสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ความต้องการนี้จึงทำให้เกิดพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ หลังจากนั้นมนุษย์จะพิจารณาว่าแหล่งสารสนเทศใดที่สามารถตอบสนองความต้องการในเรื่องนั้นได้ดีที่สุด แล้วจึงเลือกหนทางแสวงหาสารสนเทศ โดยพิจารณาถึงความสะดวกในการใช้สารสนเทศจากหลายๆ ปัจจัย อาทิ ค่าใช้จ่าย คุณภาพของสารสนเทศ ตลอดจนปัจจัยแวดล้อมของผู้แสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศขั้นตอนที่สองคือ การพิจารณาถึงแหล่งสารสนเทศ ห้องสมุดถือเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญแห่งหนึ่งนอกเหนือจากแหล่งสารสนเทศอื่นๆ

เช่น ศูนย์การเรียนรู้ ศูนย์สารสนเทศ พิพิธภัณฑ์ แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล เป็นต้น ห้องสมุดจึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสารสนเทศ ดังนั้นเพื่อให้การจัดบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดจึงต้องหาวิธีการต่างๆ เพื่อสนับสนุนการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ให้สามารถทำได้ อย่างสะดวกรวดเร็วและตรงกับความต้องการมากที่สุด การจัดบริการสารสนเทศในปัจจุบัน จำเป็นต้องศึกษาถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดให้ถ่องแท้ก่อน เพื่อจะได้ทราบว่า ผู้ใช้คือใคร มีลักษณะเฉพาะอย่างไร มีความต้องการอะไรบ้าง มีความคาดหวังต่อบริการห้องสมุด ใดๆ เพราะผู้ใช้คือองค์ประกอบสำคัญที่สุดในการจัดบริการห้องสมุด รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้ จะทำให้ห้องสมุดสามารถจัดบริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดี ยิ่งขึ้น (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2546, น. 79) หากว่าผู้ใช้บริการไม่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องความต้องการของผู้ใช้ก็จะไม่สามารถจัดบริการที่มีประสิทธิภาพได้

ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าเป็นแหล่งบริการสารสนเทศที่สำคัญของสถาบันฯ จัดตั้งขึ้นภายใต้หน่วยงานต้นสังกัดคือ สถาบันพระปกเกล้า ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐในกำกับของ ประธานรัฐสภา มีพันธกิจตามกฎหมายในด้านต่างๆ ได้แก่ สนับสนุนงานวิชาการของรัฐสภาและหน่วยงานภายในของสถาบันฯ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ การดำเนินงานที่ผ่านมา สถาบันพระปกเกล้าได้รับมอบหมายภารกิจที่สำคัญหลายด้าน เช่น ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการเพื่อตอบสนองงานของรัฐสภาอันเป็นสถาบันที่สำคัญของชาติ ในฐานะที่รัฐสภาเป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารประเทศด้านนิติบัญญัติ สถาบันฯ มีหน้าที่ในการให้ความเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่มีผลกระทบต่อสังคมและประชาชน การศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อขัดแย้งหรือเรื่องราวใดๆ ที่อยู่ระหว่างการพิจารณาก่อนเข้าสู่กระบวนการนิติบัญญัติเพื่อออกมาบังคับใช้เป็นกฎหมาย ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับรัฐธรรมนูญหรือการเลือกตั้ง สถาบันฯ ก็เป็นตัวกลางหรือผู้ประสานงานในการระดมความเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่เป็นข้อโต้แย้งกันหลายฝ่ายในสังคม การเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานกับคณะกรรมการ หรือคณะกรรมการ ในวุฒิสภา หรือรัฐสภา ซึ่งทำงานร่วมกันหลายฝ่าย เป็นต้น

จากพันธกิจดังกล่าวของสถาบันพระปกเกล้า ทำให้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าซึ่งเป็นแหล่งบริการสารสนเทศและทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนภายในของสถาบันฯ จึงต้องทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าทุกกลุ่ม เพื่อให้สถาบันฯ สามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามพันธกิจขององค์กร โดยกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าประกอบด้วยบุคคล 2 กลุ่มใหญ่ที่สำคัญคือ

1. **บุคลากรสถาบันพระปกเกล้า** ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิ พนักงานตำแหน่ง นักวิชาการ และพนักงานตำแหน่งอื่นๆ ผู้บริหารของสถาบันฯ เป็นผู้มีบทบาททางวิชาการ และจากการสังเกตการให้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าที่ผ่านมาพบว่า ผู้บริหารของสถาบันฯ ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศเชิงลึก ชับซ้อน ในมิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นที่ปรึกษาทางวิชาการ ใช้สารสนเทศในเชิงลึกเช่นเดียวกัน พนักงานตำแหน่ง นักวิชาการส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศตามภารกิจด้านวิชาการที่ได้รับมอบหมาย ส่วนพนักงานตำแหน่งอื่นๆ ส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพื่อหาความรู้ทั่วไปและความรู้ในการปฏิบัติงาน

2. **นักศึกษาสถาบันพระปกเกล้า** ประกอบด้วย นักการเมืองระดับชาติ นักการเมืองระดับท้องถิ่น ข้าราชการ และบุคลากรภาคเอกชน กลุ่มนักศึกษาสถาบันพระปกเกล้า ในกระบวนการเรียนการสอนแต่ละหลักสูตรกำหนดไว้ว่า นักศึกษาสถาบันพระปกเกล้าทุกคนจะสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรได้นั้น ต้องมีการศึกษาวิจัยในประเด็นที่ตนสนใจ โดยอาศัยความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาอบรมมาประยุกต์ใช้ เงื่อนไขดังกล่าวทำให้นักศึกษาของสถาบันพระปกเกล้าต้องค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อจัดทำเอกสารวิชาการในหลักสูตรที่ตนเข้าศึกษา นักศึกษาของสถาบันพระปกเกล้าเป็นนักศึกษาที่มีลักษณะพิเศษในการใช้บริการห้องสมุดซึ่งแตกต่างไปจากผู้เรียนในสถาบันการศึกษาทั่วไป คือ มีการใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าตามช่วงวันและเวลาที่มีการเรียนการสอนตามหลักสูตร หรืออาจไม่มาใช้บริการห้องสมุดเลยก็ได้ เพราะนักศึกษาอาจใช้บริการจากแหล่งบริการสารสนเทศอื่นๆ ที่ตนคุ้นเคย เช่น แหล่งบริการสารสนเทศของหน่วยงานต้นสังกัดที่ตนปฏิบัติงานอยู่ แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล เป็นต้น

ปัจจุบันการจัดบริการของห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ทั้งสองกลุ่มใหญ่ๆ ดังกล่าวข้างต้นประกอบด้วย บริการอ่าน บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเท่านั้น ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับการจัดบริการของห้องสมุดแห่งอื่นๆ บางแห่ง อาจกล่าวได้ว่าห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้ายังจัดบริการห้องสมุดได้ไม่หลากหลายนัก

ในอดีตที่ผ่านมาห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าได้มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่ม โดยมีการสำรวจความพึงพอใจปีละ 2 ครั้ง แต่ผลของการสำรวจยังได้คำตอบไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำมาใช้ประกอบการปรับปรุงและพัฒนาบริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพได้ตามหลักวิชาการ เพราะผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้ามีลักษณะที่โดดเด่นต่างจากผู้ใช้อื่นๆ โดยทั่วไปดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น กอปรกับห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้ามีอายุกว่า 11 ปีแล้ว ห้องสมุดยังไม่เคยมีการศึกษาวิจัยถึงความ

ต้องการสารสนเทศและบริการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดเลย ดังนั้นเพื่อให้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าได้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดบริการให้แก่ผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องการศึกษาเรื่อง ความต้องการสารสนเทศและบริการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าต่อไป

## 1. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศ ความต้องการบริการสารสนเทศ ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า

## 2. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดของ ทอมัส ดี. วิลสัน (Thomas D. Wilson, 1981) นักวิจัยผู้บุกเบิกการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในการแสวงหาสารสนเทศ โดยเน้นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง โดยมีการนำกระบวนการการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศในด้านต่างๆ มาใช้เพื่อการศึกษา แนวทางการศึกษาผู้ใช้ของวิลสันได้นำแนวคิด ทฤษฎีในสาขาอื่นๆ มาบูรณาการประกอบในการวิจัยด้วย เช่น จิตวิทยา สังคมวิทยา หรือ นิเทศศาสตร์ เป็นต้น ซึ่งเป็นตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ (Information Seeking Behavior Model) ที่กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ที่ผลักดันให้มนุษย์เกิดความต้องการสารสนเทศ ได้แก่

### 1. ความต้องการสารสนเทศของบุคคลมี 3 ระดับ ได้แก่

1.1 ความต้องการสารสนเทศเพื่อสนองตอบความต้องการด้านร่างกาย คือความต้องการสารสนเทศพื้นฐานที่ทำให้ร่างกายสุขสบาย เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ฯลฯ

1.2 ความต้องการสารสนเทศเพื่อสนองตอบความต้องการด้านจิตใจ คือ ความต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก เช่น ความต้องการการยอมรับในสังคม ความต้องการอำนาจ ความมีชื่อเสียง ฯลฯ

- 1.3 ความต้องการสารสนเทศเพื่อสนองต่อความต้องการด้านปัญญา คือความต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความเฉลียวฉลาด เช่น ความต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนตัดสินใจ เพื่อการเรียนรู้ให้เกิดความชำนาญ เพื่อพัฒนาสติปัญญา ฯลฯ
2. บทบาทที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งประกอบด้วย ตำแหน่งหน้าที่ และระดับของตำแหน่ง
3. สภาพแวดล้อมของบุคคล ได้แก่ สภาพแวดล้อมในงาน สภาพแวดล้อมทางสังคมวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกแนวคิดของวิลสันเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญ 3 ประการที่เป็นปัจจัยพื้นฐานในการผลักดันให้มนุษย์เกิดความต้องการสารสนเทศและแสวงหาสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตน (Wilson, 1999, p. 252, Wilson, 2006, pp. 31-36) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องด้วยปัจจัย 3 ประการดังกล่าวมีความใกล้เคียงมากที่สุดกับบริบทของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า

### กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีของวิลสันเกี่ยวกับปัจจัย 3 ประการ ในการผลักดันให้มนุษย์เกิดความต้องการสารสนเทศและแสวงหาสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของการวิจัยเรื่องนี้ โดยแบ่งเป็น

1. ความต้องการสารสนเทศของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยความต้องการใน 3 ระดับได้แก่
  - 1.1 ความต้องการสารสนเทศเพื่อสนองต่อความต้องการด้านร่างกาย ได้แก่ ความต้องการสารสนเทศเพื่อการดำเนินชีวิตและตอบปัญหาในชีวิตประจำวัน เพื่อความสนใจด้านนันทนาการ ศิลปะ วัฒนธรรม เพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือบุคคลอื่น
  - 1.2 ความต้องการสารสนเทศเพื่อสนองต่อความต้องการด้านจิตใจ ได้แก่ ความต้องการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น งานบริหารจัดการ หรืองานเฉพาะด้านการทำวิจัย การเขียนบทความ การบรรยาย การประชุมสัมมนา การทำรายงานประกอบการศึกษา เป็นต้น
  - 1.3 ความต้องการสารสนเทศเพื่อสนองต่อความต้องการด้านปัญญา ได้แก่ ความต้องการสารสนเทศเพื่อการวางแผนตัดสินใจ เพื่อพัฒนาสติปัญญาในระดับจิตใจ
2. หน้าที่การทำงานของบุคคล ได้แก่ อาชีพ ลักษณะงาน ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน อายุงาน

3. สภาพแวดล้อมทางสังคม-การเมืองของบุคคล เช่น บทบาทและตำแหน่งทางสังคม-การเมืองของบุคลากรและนักศึกษาศาสน์พระปกเกล้า

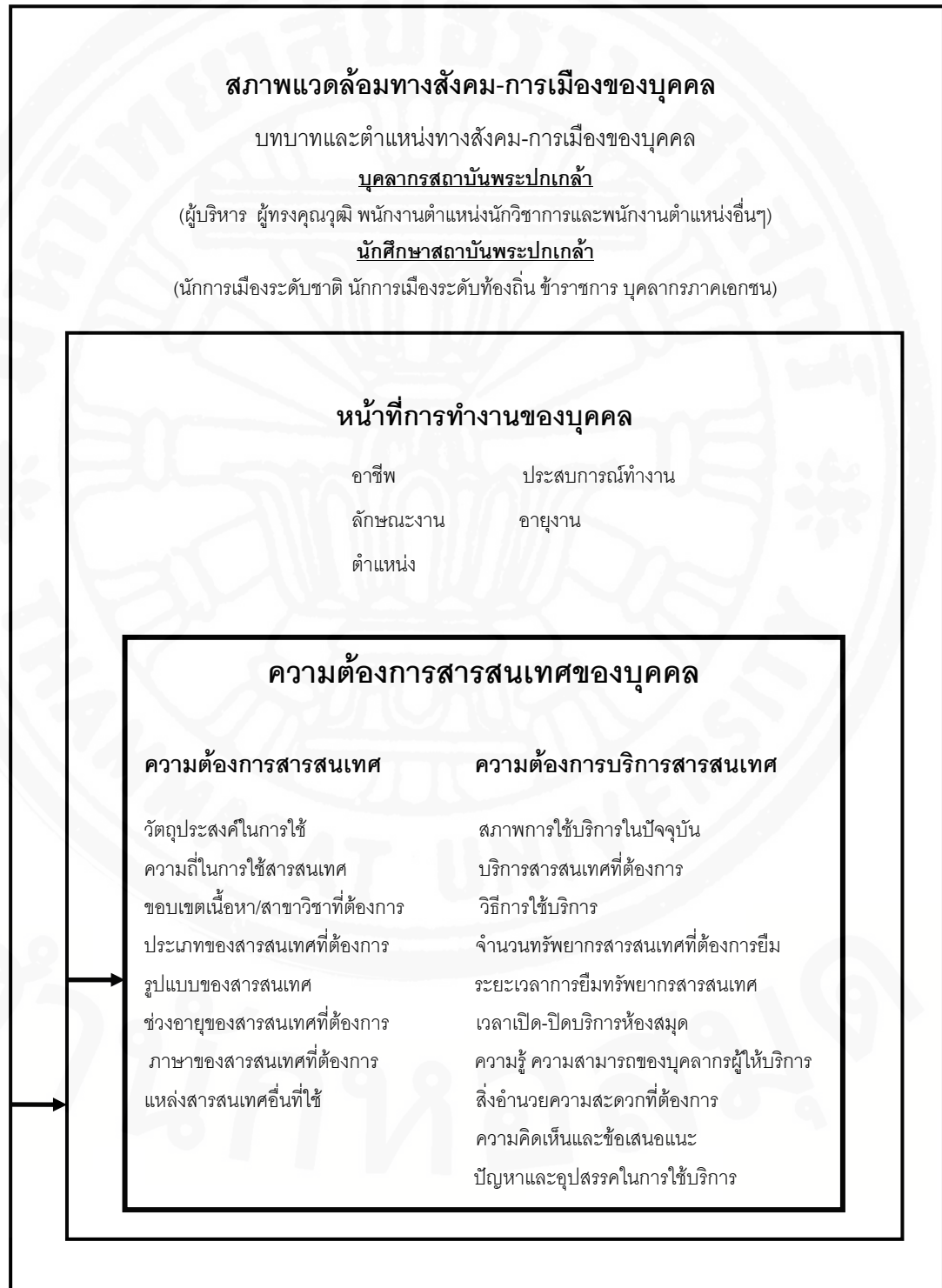


สำนักหอสมุด

จากปัจจัยสำคัญดังที่กล่าวมานี้ผู้วิจัยจึงกำหนดเป็นแผนภาพของการวิจัยในครั้งนี้คือ

ภาพที่ 1.1

แผนภาพของการวิจัย



#### 4. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษา ใช้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสถาบันพระปกเกล้าทุกประเภท (ผู้บริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิ พนักงานตำแหน่งนักวิชาการและพนักงานตำแหน่งอื่นๆ) นักศึกษาสถาบันพระปกเกล้าทุกประเภท (นักการเมืองระดับชาติ นักการเมืองระดับท้องถิ่น ข้าราชการ และบุคลากรภาคเอกชน) เนื่องจากวิธีการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพจึงกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรที่เป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2552 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ.2553 ดังนี้

กลุ่มบุคลากรสถาบันพระปกเกล้า ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิ พนักงานตำแหน่งวิชาการและพนักงานตำแหน่งอื่นๆ ใช้วิธีสุ่มจากจำนวนผู้ใช้บริการ 50% ได้เป็นจำนวนดังนี้ ผู้บริหาร 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิ 2 คน พนักงานตำแหน่งนักวิชาการ 7 คน และพนักงานตำแหน่งอื่นๆ 10 คน

กลุ่มนักศึกษาสถาบันพระปกเกล้าแบ่งตามประเภทของกลุ่มนักศึกษา ได้แก่ นักการเมืองระดับชาติ นักการเมืองระดับท้องถิ่น ข้าราชการ และบุคลากรภาคเอกชน ใช้วิธีสุ่มจากจำนวนผู้ใช้บริการ 20% แต่ไม่น้อยกว่า 2 คน (เพราะกลุ่มนักศึกษาดังกล่าวมิใช่ผู้ใช้ห้องสมุดประจำเหมือนกลุ่มบุคลากรสถาบันพระปกเกล้า) ได้เป็นจำนวนดังนี้ นักการเมืองระดับชาติ 2 คน นักการเมืองระดับท้องถิ่น 2 คน ข้าราชการ 15 คน และบุคลากรภาคเอกชน 4 คน รวมเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาทั้งสิ้น 44 คน

#### 5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งต่างประเทศและในประเทศ
2. กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะสัมภาษณ์จากกลุ่มบุคลากรสถาบันพระปกเกล้า และกลุ่มนักศึกษาสถาบันพระปกเกล้าในประเภทต่างๆ
3. สร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยจัดทำเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่หนึ่งเป็นคำถามที่มีโครงสร้าง ที่เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้สัมภาษณ์และการใช้สารสนเทศในชีวิตประจำวันในด้านต่างๆ ส่วนที่สองเป็นคำถามที่เกี่ยวกับ



หน้าที่การทำงานของบุคคล ส่วนที่ถามเป็นคำถามที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการใช้สารสนเทศ และส่วนที่สี่เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความต้องการบริการสารสนเทศ ซึ่งแบ่งเป็นสองส่วนหลักได้แก่ คำถามเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการห้องสมุด และความต้องการบริการสารสนเทศ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุด

4. ทดลองสัมภาษณ์กับผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสัมภาษณ์จริงตามข้อคำถามต่างๆ และปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์
5. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ ใช้เวลาประมาณ 4 เดือน (1 ตุลาคม 2553 – 31 มกราคม 2554) โดยการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์แล้วนำมาถอดคำสัมภาษณ์
6. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยใช้ตารางประกอบการพรรณนา แล้วสรุปผลการวิเคราะห์ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบความต้องการสารสนเทศและบริการสารสนเทศของผู้ใช้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าต่อไป
2. ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า อันจะเป็นข้อมูลเพื่อการปรับปรุง พัฒนา และกำหนดนโยบายการบริการสารสนเทศของห้องสมุดต่อไป

## 7. นิยามศัพท์

**ห้องสมุด** หมายถึง ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า

**บุคลากร** หมายถึง ผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิ พนักงานตำแหน่งวิชาการ และพนักงานตำแหน่งอื่นๆ ของสถาบันพระปกเกล้าที่เป็นสมาชิกของห้องสมุด

**นักศึกษา** หมายถึง นักการเมืองระดับชาติ นักการเมืองท้องถิ่น ข้าราชการ และบุคลากรภาคเอกชน ผู้เข้ารับการศึกษาของสถาบันพระปกเกล้า เฉพาะหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรชั้นสูงและระดับประกาศนียบัตรที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดในช่วงปีการศึกษา 2552-2553

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง ผู้ให้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าทั้งสองกลุ่ม คือ กลุ่มบุคลากรสถาบันพระปกเกล้า และกลุ่มนักศึกษาสถาบันพระปกเกล้า

**นักการเมืองระดับชาติ** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานด้านการเมืองในรัฐสภา

**นักการเมืองท้องถิ่น** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานด้านการเมืองที่ปฏิบัติงานในระดับชุมชน ท้องถิ่น หรือเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น

**ข้าราชการ** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในส่วนราชการ ในที่นี้คือ อาจารย์มหาวิทยาลัย นักการทูต พยาบาล นักวิชาการ ผู้ปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบกฎหมายข้อบังคับของรัฐ

**บุคลากรภาคเอกชน** หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรซึ่งไม่ใช่ของรัฐ มีรูปแบบการบริหารเป็นแบบเอกชน หรือผู้ประกอบการส่วนตัว

ชำนาญการพิเศษ