

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความต้องการสารสนเทศและบริการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้ามีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศ ความต้องการบริการสารสนเทศ ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุด

ส่วนที่ 2 ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด

ส่วนที่ 3 ความต้องการบริการสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

ในการศึกษานี้ ผลการศึกษานี้ได้ประมวลผลและสรุปประเด็นคำตอบจากบันทึกคำสัมภาษณ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์และการถอดเทปคำสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าจำนวนทั้งสิ้น 44 คน แล้วนำมาจัดกลุ่มคำตอบที่มีความใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นการเปรียบเทียบคำตอบ และบันทึกไว้ในแฟ้มข้อมูลโปรแกรมเอ็กเซล (excel) หลังจากนั้น ได้นำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ห้องสมุด

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า และข้อมูลอื่นๆ ซึ่งประกอบด้วย อาชีพ ตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ หนึ่งในการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการสัมภาษณ์ได้แบ่งกลุ่มตามลักษณะของอาชีพ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะของความเป็นตัวแทนประชากรอันเป็นลักษณะเฉพาะของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า แต่การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้มีการจัดกลุ่มใหม่ตามบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดในฐานะของผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของวิลสันที่ว่า มนุษย์จะแสวงหาสารสนเทศตามบทบาทหน้าที่การทำงานและสภาพแวดล้อม (Wilson, 1981, pp. 7-10., Wilson, 2000, pp. 51-52) ซึ่งเมื่อจัดกลุ่มใหม่ตามบทบาทหน้าที่แล้ว สามารถจัดกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ/อาจารย์ ผู้ปฏิบัติงาน และนักศึกษา

ตารางที่ 4.1

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า			
บุคลากรสถาบันพระปกเกล้า	จำนวน (คน)	นักศึกษาสถาบันพระปกเกล้า	จำนวน (คน)
ผู้บริหาร	2	นักการเมืองระดับชาติ	2
ผู้ทรงคุณวุฒิ	2	นักการเมืองระดับท้องถิ่น	2
พนักงานตำแหน่งนักวิชาการ	7	ข้าราชการ	15
พนักงานตำแหน่งอื่นๆ	10	บุคลากรภาคเอกชน	4
รวม (n = 44 คน)	21		23

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ห้องสมุดทั้งหมดประกอบด้วย ผู้บริหาร 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิ 2 คน พนักงานตำแหน่งนักวิชาการ 7 คน และพนักงานตำแหน่งอื่นๆ 10 คน รวมจำนวนตัวอย่างของกลุ่มบุคลากรสถาบันเป็นจำนวนทั้งสิ้น 21 คน และนักศึกษาสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งเป็นนักการเมืองระดับชาติ 2 คน นักการเมืองระดับท้องถิ่น 2 คน ข้าราชการ 15 คน และบุคลากรภาคเอกชน 4 คน รวมตัวอย่างของกลุ่มนักศึกษาสถาบัน 23 คน กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าทั้งหมด 44 คน (n = 44 คน) ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 44 คน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

ตารางที่ 4.2

อาชีพ ตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ของผู้ใช้ห้องสมุด

รหัส	อาชีพ	ตำแหน่ง	บทบาทหน้าที่
WA1	ลูกจ้างเฉพาะ	ผู้อำนวยการวิทยาลัย	บริหาร
WA2	พนักงานของรัฐ	ผู้ช่วยเลขาธิการ	บริหาร
WA3	ลูกจ้างเฉพาะ	ผู้ทรงคุณวุฒิ	บริหาร
WA4	ลูกจ้างเฉพาะ	ผู้ทรงคุณวุฒิ	บริหาร
WB1	พนักงานของรัฐ	นักวิชาการ-ส.ส่งเสริมวิชาการรัฐสภา	วิจัย สอนและให้ความรู้
WB2	พนักงานของรัฐ	นักวิชาการ-วิทยาลัยการเมืองการปกครอง	วิจัย สอนและให้ความรู้
WB3	พนักงานของรัฐ	นักวิชาการ-ส.สันติวิธีและธรรมาภิบาล	วิจัย สอนและให้ความรู้
WB4	พนักงานของรัฐ	นักวิชาการ-ขึ้นตรงต่อเลขาธิการ	วิจัย สอนและให้ความรู้
WB5	พนักงานของรัฐ	นักวิชาการ-สันติวิธีและธรรมาภิบาล	วิจัย สอนและให้ความรู้
WB6	พนักงานของรัฐ	นักวิชาการ-พิพิธภัณฑฯ	วิจัย สอนและให้ความรู้
WB7	พนักงานของรัฐ	นักวิชาการ-วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น	วิจัย สอนและให้ความรู้
WC1	พนักงานของรัฐ	พนักงานประชาสัมพันธ์สิ่งพิมพ์	ผู้ปฏิบัติงาน
WC2	พนักงานของรัฐ	พนักงานฝึกอบรม	ผู้ปฏิบัติงาน
WC3	พนักงานของรัฐ	พนักงานฝึกอบรม	ผู้ปฏิบัติงาน
WC4	พนักงานของรัฐ	พนักงานบริหารงานบุคคล	ผู้ปฏิบัติงาน
WC5	พนักงานของรัฐ	พนักงานบริหารงานทั่วไป	ผู้ปฏิบัติงาน
WC6	พนักงานของรัฐ	พนักงานฝึกอบรม	ผู้ปฏิบัติงาน
WC7	พนักงานของรัฐ	พนักงานฝึกอบรม	ผู้ปฏิบัติงาน
WC8	พนักงานของรัฐ	พนักงานบริหารโครงการ	ผู้ปฏิบัติงาน
WC9	พนักงานของรัฐ	พนักงานระบบคอมพิวเตอร์	ผู้ปฏิบัติงาน
WC10	พนักงานของรัฐ	พนักงานฝึกอบรม	ผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)
อาชีพ ตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ของผู้ใช้ห้องสมุด

รหัส	อาชีพ	ตำแหน่ง	บทบาทหน้าที่
S1	นักการเมืองระดับชาติ	สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	นักศึกษา
S2	นักการเมืองระดับชาติ	สมาชิกวุฒิสภา	นักศึกษา
S3	นักการเมืองระดับท้องถิ่น	สมาชิกสภาพัฒนาการเมือง	นักศึกษา
S4	นักการเมืองระดับท้องถิ่น	นายเทศมนตรีจังหวัด	นักศึกษา
S5	ข้าราชการ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	นักศึกษา
S6	ข้าราชการ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	นักศึกษา
S7	ข้าราชการ	นักจัดการงานทั่วไป	นักศึกษา
S8	ข้าราชการ	เศรษฐกร	นักศึกษา
S9	ข้าราชการ	นักวิชาการการเงินและบัญชี	นักศึกษา
S10	ข้าราชการ	นักการทูต	นักศึกษา
S11	ข้าราชการ	ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาล	นักศึกษา
S12	ข้าราชการ	ผู้อำนวยการกองกลาง	นักศึกษา
S13	ข้าราชการ	ผู้อำนวยการกองบริหารความเสี่ยง	นักศึกษา
S14	ข้าราชการ	วิทยากร	นักศึกษา
S15	ข้าราชการ	นักวิชาการสาธารณสุข	นักศึกษา
S16	ข้าราชการ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ	นักศึกษา
S17	ข้าราชการ	ผู้อำนวยการกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก	นักศึกษา
S18	ข้าราชการ	นักบริหารทั่วไปชำนาญการ	นักศึกษา
S19	ข้าราชการ	รักษาการผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์	นักศึกษา
S20	นักธุรกิจ	ประธานกรรมการบริหาร	นักศึกษา
S21	บริษัทเอกชน	นักข่าว	นักศึกษา
S22	ธนาคาร	พนักงานฝ่ายบรรษัทภิบาล	นักศึกษา
S23	นักธุรกิจ	ประธานกรรมการบริหาร	นักศึกษา

ตาราง 4.2 แสดงอาชีพ ตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ของผู้ใช้ห้องสมุดพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 18 คน มีอาชีพเป็นพนักงานของรัฐ รองลงมาเป็นข้าราชการ 15 คน ส่วนอาชีพที่มีจำนวนน้อยที่สุดจำนวนอย่างละ 1 คน ได้แก่ นักข่าวและพนักงานธนาคาร เมื่อจำแนกตามบทบาทหน้าที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 23 คน เป็นนักศึกษา รองลงมาเป็นผู้ปฏิบัติงาน 10 คน นักวิชาการ/อาจารย์ 7 คน และเป็นผู้บริหาร 4 คนตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด

ตารางที่ 4.3

วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ

วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	ผู้บริหาร/ ผู้ทรงคุณวุฒิ (n=4)	นักวิชาการ/ อาจารย์ (n=7)	ผู้ปฏิบัติงาน (n=10)	นักศึกษา (n=23)	รวม (n=44)
เพื่อระดับความรู้	4	7	9	22	42
เพื่อการศึกษา	1	3	6	23	33
เพื่อติดตามข่าวสาร	4	7	10	22	43
เพื่อความบันเทิง/พักผ่อน	3	7	9	22	41
เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน	0	7	10	12	29
เพื่อการเขียนและงานวิชาการ	2	7	4	7	20
เพื่อการบริหารงาน	3	2	6	12	23
เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่	2	7	0	3	12

ตารางที่ 4.3 แสดงวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 43 คน ต้องการสารสนเทศ เพื่อติดตามข่าวสาร รองลงมาจำนวน 42 คนต้องการสารสนเทศ เพื่อระดับความรู้ เมื่อจำแนกตามกลุ่ม ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนทั้งหมด 4 คนต้องการใช้สารสนเทศเพื่อระดับความรู้และเพื่อติดตามข่าวสาร รองลงมาจำนวน 3 คนต้องการใช้สารสนเทศเพื่อความบันเทิง/พักผ่อนและเพื่อการบริหารงาน นักวิชาการ/อาจารย์จำนวน 7 คน ต้องการสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์หลายประการคือ เพื่อระดับความรู้ เพื่อติดตามข่าวสาร เพื่อความบันเทิง/พักผ่อน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อการเขียนและงานวิชาการ ตลอดจนเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ รองลงมาจำนวน 3 คน ต้องการใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษา

ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดจำนวน 10 คนต้องการใช้สารสนเทศเพื่อติดตามข่าวสารและเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน รองลงมาจำนวน 9 คน ต้องการใช้สารสนเทศเพื่อระดับความรู้และเพื่อความบันเทิง/พักผ่อน นักศึกษาจำนวนทั้งหมด 23 คนต้องการใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษา รองลงมาจำนวน 22 คนต้องการใช้สารสนเทศเพื่อระดับความรู้ ติดตามข่าวสาร และเพื่อความบันเทิง/พักผ่อน

ตารางที่ 4.4
ความถี่ในการใช้สารสนเทศ

ความถี่ในการใช้สารสนเทศ	ผู้บริหาร/ ผู้ทรงคุณวุฒิ (n=4)	นักวิชาการ/ อาจารย์ (n=7)	ผู้ปฏิบัติงาน (n=10)	นักศึกษา (n=23)	รวม (n=44)
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	0	0	1	13	14
3-5 ครั้งต่อสัปดาห์	0	1	0	1	2
เมื่อมีความต้องการใช้สารสนเทศ	4	4	5	8	21
ไม่แน่นอน	0	2	4	1	7

ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่ในการใช้สารสนเทศ ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 21 คน มีความถี่ในการใช้สารสนเทศคือเมื่อมีความต้องการใช้ รองลงมาจำนวน 14 คนมีความถี่ในการใช้สารสนเทศ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ/อาจารย์ จำนวนกลุ่มละ 4 คน ใช้สารสนเทศเมื่อมีความต้องการใช้ และผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 5 คน มีความถี่ในการใช้สารสนเทศเมื่อมีความต้องการใช้ ส่วนนักศึกษาจำนวน 13 คนมีความถี่ในการใช้สารสนเทศ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์

ตารางที่ 4.5
 ขอบเขตเนื้อหา/สาขาวิชาที่ต้องการ

ขอบเขตเนื้อหา/สาขาวิชาที่ต้องการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	ผู้บริหาร/ ผู้ทรงคุณวุฒิ (n=4)	นักวิชาการ/ อาจารย์ (n=7)	ผู้ปฏิบัติงาน (n=10)	นักศึกษา (n=23)	รวม (n=44)
ข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ	4	7	10	23	44
การเมืองและการปกครอง	4	5	7	20	36
กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ	3	6	7	9	25
สันติวิธีและการจัดการความขัดแย้ง	0	2	0	0	2
เศรษฐกิจ	0	2	0	3	5
สังคมและวัฒนธรรม	2	5	3	7	17
ประวัติศาสตร์	0	4	0	3	7
จริยธรรมและคุณธรรม	0	1	1	6	8
การบริหาร	0	0	2	7	9
การศึกษา	2	3	4	4	13
วิทยาศาสตร์-เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม	1	5	3	5	14
หนังสือและวรรณกรรม	1	2	4	1	8
การท่องเที่ยวและเดินทาง	0	5	8	13	26
ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล	2	5	5	0	12
ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน องค์กร	3	6	8	3	20

ตารางที่ 4.5 แสดงขอบเขต เนื้อหา/สาขาวิชาที่ต้องการ ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 44 คน ต้องการข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ รองลงมาจำนวน 36 คนต้องการใช้สารสนเทศเรื่องการเมืองและการปกครอง เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้พบว่า ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดจำนวน 4 คนต้องการใช้ข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ และการเมืองการปกครอง นักวิชาการ/อาจารย์จำนวนทั้งหมด 7 คน ต้องการใช้ข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 10 คน และนักศึกษาจำนวน 23 คน ต้องการใช้ข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ เหมือนกัน

ตารางที่ 4.6
ประเภทและรูปแบบของสารสนเทศที่ต้องการ

ประเภทและรูปแบบของ สารสนเทศที่ต้องการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	ผู้บริหาร/ ผู้ทรงคุณวุฒิ (n=4)	นักวิชาการ/ อาจารย์ (n=7)	ผู้ปฏิบัติงาน (n=10)	นักศึกษา (n=23)	รวม (n=44)
หนังสือและตำรา	4	7	10	23	44
รายงานวิจัย	2	7	6	21	36
รายงานการประชุมทางวิชาการ	3	7	7	15	32
สิ่งพิมพ์รัฐบาล	2	7	8	19	36
หนังสืออ้างอิง	0	3	5	0	8
รายงานวิชาการของนักศึกษาสถาบัน	3	0	2	23	28
เอกสารจดหมายเหตุ	0	1	1	0	2
วารสาร	2	7	9	10	28
หนังสือพิมพ์และกฤตภาค	3	7	9	18	37
จุลสาร	0	5	3	1	9
โสตทัศนวัสดุ	1	2	3	0	6
สารสนเทศดิจิทัล	2	7	9	8	26

ตารางที่ 4.6 แสดงประเภทและรูปแบบของสารสนเทศที่ต้องการ ผู้ใช้ห้องสมุดทั้งหมดจำนวน 44 คน ต้องการสารสนเทศที่เป็นหนังสือและตำรา รองลงมาจำนวน 37 คน ต้องการหนังสือพิมพ์และกฤตภาค เมื่อจำแนกตามกลุ่มพบว่า ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดจำนวน 4 คน ต้องการหนังสือและตำรา นักวิชาการ/อาจารย์ทั้งหมดจำนวน 7 คนต้องการสารสนเทศที่เป็นหนังสือและตำรา รายงานวิจัย รายงานการประชุมทางวิชาการ สิ่งพิมพ์รัฐบาล วารสาร หนังสือพิมพ์และกฤตภาค และสารสนเทศดิจิทัล ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดจำนวน 10 คน ต้องการหนังสือและตำรา และนักศึกษาจำนวนทั้งหมด 23 คนต้องการหนังสือและตำรา และรายงานวิชาการของนักศึกษาสถาบัน

ตารางที่ 4.7
ช่วงอายุของสารสนเทศที่ต้องการ

ช่วงอายุของสารสนเทศที่ต้องการ	ผู้บริหาร/ ผู้ทรงคุณวุฒิ (n=4)	นักวิชาการ/ อาจารย์ (n=7)	ผู้ปฏิบัติงาน (n=10)	นักศึกษา (n=23)	รวม (n=44)
สารสนเทศที่ทันสมัย/ล่าสุด	1	0	5	6	12
สารสนเทศที่มีอายุไม่เกิน 10 ปี	0	0	0	1	1
สารสนเทศที่ขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่ต้องการ ใช้ประโยชน์	3	7	5	15	30
ไม่ได้พิจารณาเรื่องอายุ	0	0	0	1	1

ตารางที่ 4.7 แสดงช่วงอายุของสารสนเทศที่ต้องการ ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 30 คน ต้องการสารสนเทศที่ขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่ใช้ประโยชน์ รองลงมาจำนวน 12 คน ต้องการสารสนเทศที่ทันสมัย/ล่าสุด เมื่อจำแนกตามกลุ่มพบว่า ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน นักวิชาการ/อาจารย์จำนวน 7 คน ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 5 คน ต้องการสารสนเทศโดยขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่ใช้ประโยชน์ ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 5 คน ต้องการสารสนเทศที่ทันสมัย/ล่าสุด นักศึกษาจำนวน 15 คน ต้องการสารสนเทศโดยขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่ต้องการใช้ประโยชน์

ตารางที่ 4.8
ภาษาของสารสนเทศที่ต้องการ

ภาษาของสารสนเทศที่ต้องการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	ผู้บริหาร/ ผู้ทรงคุณวุฒิ (n=4)	นักวิชาการ/ อาจารย์ (n=7)	ผู้ปฏิบัติงาน (n=10)	นักศึกษา (n=23)	รวม (n=44)
ภาษาไทย	4	7	10	23	44
ภาษาอังกฤษ	3	6	6	5	20
ใช้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเนื้อหาเป็นสำคัญ	1	0	0	1	2

ตารางที่ 4.8 แสดงภาษาของสารสนเทศที่ต้องการ ผู้ใช้ห้องสมุดทั้งหมดจำนวน 44 คนต้องการสารสนเทศภาษาไทย รองลงมาจำนวน 20 คน ต้องการสารสนเทศภาษาอังกฤษ เมื่อจำแนกตามกลุ่มพบว่าผู้ใช้ทุกกลุ่มต้องการสารสนเทศภาษาไทย

ตารางที่ 4.9
แหล่งสารสนเทศอื่นที่ใช้

แหล่งสารสนเทศอื่นที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	ผู้บริหาร/ ผู้ทรงคุณวุฒิ (n=4)	นักวิชาการ/ อาจารย์ (n=7)	ผู้ปฏิบัติงาน (n=10)	นักศึกษา (n=23)	รวม (n=44)
แหล่งสารสนเทศบุคคล					
-เพื่อนร่วมงาน/เพื่อนเรียน	4	6	10	12	32
-นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์	0	5	9	4	18
แหล่งสารสนเทศองค์กร					
-หน่วยงาน/องค์กร หอสมุดเฉพาะที่ เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ใช้	4	7	9	23	43
-องค์กรเครือข่ายความร่วมมือ	4	7	7	7	25
-สมาคมวิชาการ/วิชาชีพ	2	1	2	7	12
-ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	2	7	7	11	27
แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน					
-วิทยุ	0	4	4	2	10
-โทรทัศน์	2	2	1	4	9
แหล่งสารสนเทศดิจิทัล					
-ฐานข้อมูล	2	2	0	2	6
-เว็บไซต์	4	6	10	23	43

ตารางที่ 4.9 แสดงแหล่งสารสนเทศอื่นที่ใช้ ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 43 คน ใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศองค์กร คือ หน่วยงาน/องค์กร หอสมุดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ใช้ ซึ่งเป็นจำนวนเท่ากับแหล่งสารสนเทศดิจิทัล คือเว็บไซต์ รองลงมาจำนวน 32 คน ใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล คือ เพื่อนร่วมงาน/เพื่อนเรียน เมื่อจำแนกตามกลุ่มพบว่า ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศแทบทุกแหล่ง ยกเว้นแหล่งสารสนเทศจากนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์และวิทยุ นักวิชาการ/อาจารย์จำนวนทั้ง 7 คน ใช้แหล่งสารสนเทศองค์กร คือ หน่วยงาน/องค์กร หอสมุดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ใช้ องค์กรเครือข่ายความร่วมมือ และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 10 คน ใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลได้แก่ เพื่อนร่วมงาน และแหล่งสารสนเทศดิจิทัล ได้แก่ เว็บไซต์ นักศึกษาจำนวนทั้ง 23 คนใช้แหล่งสารสนเทศ

องค์กร ได้แก่ หน่วยงาน/องค์กร ห้องสมุดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ใช้ และแหล่งสารสนเทศดิจิทัล ได้แก่ เว็บไซต์

ส่วนที่ 3 ความต้องการบริการสารสนเทศ

ตารางที่ 4.10

สภาพการใช้บริการในปัจจุบัน

บริการที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	ผู้บริหาร/ ผู้ทรงคุณวุฒิ (n=4)	นักวิชาการ/ อาจารย์ (n=7)	ผู้ปฏิบัติงาน (n=10)	นักศึกษา (n=23)	รวม (n=44)
บริการอ่าน	3	6	5	21	35
บริการยืม-คืน	4	7	10	23	44
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4	5	7	15	31

ตารางที่ 4.10 แสดงสภาพการใช้บริการในปัจจุบัน ห้องสมุดจัดบริการไว้เพียง 3 ประเภท ได้แก่ บริการอ่าน บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนทั้งหมด 44 คนใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด รองลงมาจำนวน 35 คน ใช้บริการอ่าน เมื่อจำแนกตามกลุ่มพบว่า ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนทั้งหมด 4 คนใช้บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นักวิชาการ/อาจารย์จำนวน 7 คน ผู้ปฏิบัติงาน 10 คน และนักศึกษาจำนวนทั้งหมด 23 คน ใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด

ตาราง 4.11
บริการสารสนเทศที่ต้องการ

บริการสารสนเทศที่ต้องการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	ผู้บริหาร/ ผู้ทรงคุณวุฒิ (n=4)	นักวิชาการ/ อาจารย์ (n=7)	ผู้ปฏิบัติงาน (n=10)	นักศึกษา (n=23)	รวม (n=44)
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	0	3	6	3	12
บริการจองหนังสือ	0	0	0	2	2
บริการสารสนเทศทันสมัย	1	2	5	3	11
บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ	0	2	3	2	7
บริการสาระสังเขปและดรรชนี	0	2	0	0	2
บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล	2	2	3	3	10
บริการคืนสารสนเทศย้อนหลัง	2	2	0	0	4
บริการนำส่งเอกสาร	1	1	3	0	5
บริการหมุนเวียนวารสาร	0	0	1	0	1
บริการฐานข้อมูล	0	4	0	0	4

ตารางที่ 4.11 แสดงบริการสารสนเทศที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดเพิ่มเติม ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 12 คนต้องการบริการยืมระหว่างห้องสมุด รองลงมาจำนวน 11 คนต้องการบริการสารสนเทศทันสมัย เมื่อจำแนกตามกลุ่มพบว่าผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 2 คนต้องการบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคลและบริการคืนสารสนเทศย้อนหลัง นักวิชาการ/อาจารย์จำนวน 4 คน ต้องการบริการฐานข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 6 คน ต้องการบริการยืมระหว่างห้องสมุด นักศึกษาจำนวนอย่างละ 3 คนต้องการบริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสารสนเทศทันสมัย และบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล

ตารางที่ 4.12
วิธีการใช้บริการ

วิธีการใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	ผู้บริหาร/ ผู้ทรงคุณวุฒิ (n=4)	นักวิชาการ/ อาจารย์ (n=7)	ผู้ปฏิบัติงาน (n=10)	นักศึกษา (n=23)	รวม (n=44)
ดูจากบรรณานุกรมก่อนแล้วจึงค้น	0	1	2	0	3
ค้นผ่านโปรแกรมสืบค้นของห้องสมุด	2	6	6	8	22
ให้บรรณารักษ์ดำเนินการค้นหาให้	4	4	6	14	28
เดินดูตามชั้นหนังสือ	0	2	3	13	18

ตารางที่ 4.12 แสดงวิธีการใช้บริการ ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 28 คนใช้วิธีให้บรรณารักษ์ดำเนินการค้นหาให้ รองลงมาจำนวน 22 คน ใช้วิธีค้นผ่านโปรแกรมสืบค้นของห้องสมุด เมื่อจำแนกตามกลุ่มพบว่า ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดจำนวน 4 คนใช้บริการโดยให้บรรณารักษ์ดำเนินการค้นหาให้มากที่สุด นักวิชาการ/อาจารย์จำนวน 6 คนใช้วิธีค้นผ่านโปรแกรมสืบค้น ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 6 คน ใช้วิธีค้นผ่านโปรแกรมสืบค้นของห้องสมุด และให้บรรณารักษ์ดำเนินการค้นหาให้มากที่สุด นักศึกษาจำนวน 14 คนใช้วิธีให้บรรณารักษ์ดำเนินการค้นหาให้มากที่สุด

ตาราง 4.13

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืม

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืม	ผู้บริหาร/ ผู้ทรงคุณวุฒิ (n=4)	นักวิชาการ/ อาจารย์ (n=7)	ผู้ปฏิบัติงาน (n=10)	นักศึกษา (n=23)	รวม (n=44)
จำนวนและเวลาที่ให้ยืมในปัจจุบันมีความเหมาะสมแล้ว	1	5	9	20	35
จำนวนเล่มที่ให้ยืมในปัจจุบันมากเกินไป แต่ระยะเวลาเหมาะสมแล้ว	0	0	1	3	4
จำนวนเล่มที่ให้ยืมในปัจจุบันเหมาะสม แต่ระยะเวลาน้อยเกินไป	0	1	0	0	1
จำนวนเล่มที่ยืมไม่จำกัด แต่ระยะเวลาเท่าเดิม	0	1	0	0	1
จำนวนเล่มและระยะเวลาที่กำหนดต่างกันตามวัตถุประสงค์ในการใช้งาน	3	0	0	0	3

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืม ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 35 คนเห็นว่าจำนวนและเวลาที่ห้องสมุดให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศในปัจจุบันมีความเหมาะสมแล้ว กล่าวคือ บุคลากรสถาบันพระปกเกล้ายืมได้ 15 เล่ม นักศึกษายืมได้ 10 เล่ม ด้วยระยะเวลา 14 วันเท่ากัน รองลงมาจำนวน 4 คน เห็นว่าจำนวนเล่มที่ให้ยืมในปัจจุบันมากเกินไป แต่ระยะเวลาเหมาะสมแล้ว เมื่อจำแนกตามกลุ่ม ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน เห็นว่าควรกำหนดจำนวนเล่มและระยะเวลาในการยืมที่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ในการใช้งาน นักวิชาการ/อาจารย์จำนวน 5 คน ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 9 คน และนักศึกษา จำนวน 20 คนเห็นว่าจำนวนเล่มและเวลาที่ให้ยืมในปัจจุบันมีความเหมาะสมแล้ว

ตาราง 4.14
เวลาเปิด-ปิด บริการห้องสมุด

เวลาเปิด-ปิด บริการห้องสมุด	ผู้บริหาร/ ผู้ทรงคุณวุฒิ (n=4)	นักวิชาการ/ อาจารย์ (n=7)	ผู้ปฏิบัติงาน (n=10)	นักศึกษา (n=23)	รวม (n=44)
8.00-17.00 น.	0	1	1	6	6
8.30-17.00 น.	3	6	9	12	30
8.30-17.30 น.	0	0	0	2	2
8.30-18.30 น.	0	0	0	3	3
8.30-19.00 น.	0	0	0	1	1
9.00-17.00 น.	1	0	0	0	1
เปิดบริการในวันเสาร์	0	0	0	1	1

ตารางที่ 4.14 แสดงเวลาเปิด-ปิด บริการห้องสมุด ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 30 คนเห็นว่าเวลา 8.30-17.00 น. (ซึ่งเป็นเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการในปัจจุบัน) มีความเหมาะสม รองลงมาจำนวน 6 คน เห็นว่าควรเปิดเวลา 8.00-17.00 น. เมื่อจำแนกตามกลุ่ม ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน นักวิชาการ/อาจารย์ จำนวน 6 คน ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 9 คน และนักศึกษา จำนวน 12 คนเห็นว่าเวลา 8.30-17.00 น. เหมาะสม

ตารางที่ 4.15

ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ

ความรู้ ความสามารถของ บุคลากรผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร/ ผู้ทรงคุณวุฒิ (n=4)	นักวิชาการ/ อาจารย์ (n=7)	ผู้ปฏิบัติงาน (n=10)	นักศึกษา (n=23)	รวม (n=44)
มีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ	4	4	10	12	30
มีทักษะในการให้บริการ	4	4	5	11	24
มีความเต็มใจให้บริการ	4	6	10	23	43

ตารางที่ 4.16 แสดงความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ใช้ห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 43 คน เห็นว่าบุคลากรผู้ให้บริการซึ่งในที่นี้คือ บรรณารักษ์มีความเต็มใจให้บริการ รองลงมาจำนวน 30 คน เห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ เมื่อจำแนกตามกลุ่มพบว่า ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนทั้งหมด 4 คนเห็นว่าบรรณารักษ์มีคุณสมบัติทั้งในด้านความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ มีทักษะในการให้บริการ และมีความเต็มใจให้บริการ นักวิชาการ/อาจารย์ จำนวน 6 คน ผู้ปฏิบัติงาน และนักศึกษาจำนวนทั้งหมดเห็นว่าบรรณารักษ์มีความเต็มใจให้บริการ

ตารางที่ 4.16

สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	ผู้บริหาร/ ผู้ทรงคุณวุฒิ (n=4)	นักวิชาการ/ อาจารย์ (n=7)	ผู้ปฏิบัติงาน (n=10)	นักศึกษา (n=23)	รวม (n=44)
เพิ่มคอมพิวเตอร์สำหรับการค้นและใช้อินเทอร์เน็ต	1	1	1	5	8
จัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสาร	1	1	4	5	11
จัดให้มีห้องประชุมย่อย	0	1	2	1	4
จัดหาทรัพยากรเพิ่มขึ้น	3	2	2	7	14
จัดหาทรัพยากรที่หลากหลาย	1	1	2	4	8
จัดหาตำราพื้นฐานด้านรัฐศาสตร์	0	1	0	0	1
เพิ่มป้ายบอกทางให้มากขึ้น	0	1	0	1	2
ประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุดให้เป็นที่ รู้จักมากขึ้น	1	1	0	0	2
มีกาแฟให้บริการและโต๊ะนั่งอ่านสบาย	0	0	0	3	3
ให้บริการเชิงรุกมากขึ้น	1	0	0	0	1

ตารางที่ 4.16 แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวน 14 คนมีข้อเสนอคือ ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรเพิ่มขึ้น รองลงมา ผู้ใช้จำนวน 11 คนต้องการให้ห้องสมุดจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสาร เมื่อจำแนกตามกลุ่มพบว่า ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน และนักวิชาการ/อาจารย์ จำนวน 2 คน ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรเพิ่มขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 4 คนต้องการให้ห้องสมุดจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสาร นักศึกษาจำนวนมากที่สุด 7 คนต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 4.17

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ (ตอบมากกว่า 1 คำตอบ)	ผู้บริหาร/ ผู้ทรงคุณวุฒิ (n=4)	นักวิชาการ/ อาจารย์ (n=7)	ผู้ปฏิบัติงาน (n=10)	นักศึกษา (n=23)	รวม (n=44)
สถานที่ตั้งอยู่ไกลและหายาก	1	1	5	1	8
โปรแกรมสืบค้นใช้ยาก	0	1	0	0	1
ทรัพยากรที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด	0	4	3	1	8
หาหนังสือบนชั้นไม่เจอ	0	3	0	0	3

ตารางที่ 4.17 แสดงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวน 8 คน เห็นว่าสิ่งที่เป็นปัญหาคือ ห้องสมุดมีสถานที่ตั้งอยู่ไกลและหายาก และผู้ใช้ห้องสมุดจำนวน 8 คน เห็นว่า ทรัพยากรที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด เมื่อจำแนกตามกลุ่มพบว่า ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 1 คนที่เห็นว่าปัญหาคือสถานที่ตั้งอยู่ห่างไกลและหายาก ปัญหาของนักวิชาการ/อาจารย์ จำนวน 4 คน คือ ทรัพยากรที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด สิ่งที่เป็นปัญหาของผู้ปฏิบัติงานจำนวน 5 คน คือ สถานที่ตั้งอยู่ห่างไกลและหายาก และสิ่งที่เป็นปัญหาของนักศึกษาจำนวน 1 คน คือ สถานที่ตั้งอยู่ไกลและหายาก และ ทรัพยากรที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด