

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศ ความต้องการบริการสารสนเทศ ตลอดจนจรรยาบรรณและอุปสรรคของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยบุคลากรสถาบันพระปกเกล้า และนักศึกษาสถาบันพระปกเกล้าที่มาใช้บริการห้องสมุดในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2552 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2553 โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรซึ่งเป็นผู้ใช้ห้องสมุดทั้งสองประเภทด้วยสัดส่วนที่แตกต่างกันคือ บุคลากรสถาบันพระปกเกล้า พิจารณาเลือกจากกลุ่มตำแหน่งทั้งหมด 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิ พนักงานในตำแหน่งนักวิชาการ และพนักงานในตำแหน่งอื่นๆ ซึ่งกำหนดให้เป็นกลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรในกลุ่มตำแหน่งนั้นๆ และนักศึกษาสถาบันพระปกเกล้ากำหนดกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มอาชีพ 4 กลุ่ม ได้แก่ นักการเมืองระดับชาติ นักการเมืองระดับท้องถิ่น ข้าราชการ และบุคลากรภาคเอกชน โดยกำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนร้อยละ 20 ของจำนวนประชากร แต่ไม่น้อยกว่า 2 คนในแต่ละกลุ่มอาชีพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ กลุ่มบุคลากรสถาบันพระปกเกล้า ประกอบด้วย ผู้บริหาร 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิ 2 คน พนักงานตำแหน่งนักวิชาการ 7 คน และพนักงานตำแหน่งอื่นๆ 10 คน และกลุ่มนักศึกษาสถาบันพระปกเกล้า ประกอบด้วย นักการเมืองระดับชาติ 2 คน นักการเมืองระดับท้องถิ่น 2 คน ข้าราชการ 15 คน และบุคลากรภาคเอกชน 4 คน รวมจำนวนพนักงานสถาบันพระปกเกล้าจำนวน 21 คน และนักศึกษาสถาบันพระปกเกล้าจำนวน 23 คน รวมตัวอย่างที่ศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 44 คน

การเก็บข้อมูลการศึกษานี้ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกโดยอาศัยแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างซึ่งผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นเองโดยศึกษาจากหลักการทฤษฎี จากเอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสารสนเทศ บริการสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และปัญหาจากการใช้สารสนเทศ ลักษณะคำถามในการสัมภาษณ์เป็นคำถามปลายเปิดที่ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย ผู้วิจัย แบบสัมภาษณ์ และเครื่องบันทึกเสียง ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2553 จนถึงวันที่ 31 มกราคม 2554 รวมเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน

เมื่อเก็บข้อมูลแล้วเสร็จผู้วิจัยถอดคำสัมภาษณ์จากเครื่องบันทึกเสียง และบันทึกคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษร จากนั้นจึงสรุปประเด็น จัดกลุ่มและ

บันทึกข้อมูลลงในไฟล์เอ็กเซล (Excel) เพื่อจัดกลุ่มความถี่ของคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตารางและความเรียง

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า

ข้อมูลพื้นฐานโดยทั่วไปของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าที่ทำการศึกษาคือ บุคลากรสถาบันพระปกเกล้า 21 คน ในจำนวนนี้เป็นพนักงานในตำแหน่งอื่นๆ มากที่สุด 10 คน รองลงมาเป็นพนักงานตำแหน่งนักวิชาการ 7 คน ผู้บริหาร 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิ 2 คน ส่วนผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาสถาบันพระปกเกล้าจำนวนทั้งหมด 23 คน และเป็นข้าราชการมากที่สุด 15 คน รองลงมาเป็นบุคลากรภาคเอกชน 4 คน ในจำนวนนี้เป็นนักธุรกิจ 2 คน เป็นนักข่าวและพนักงานธนาคารอย่างละ 1 คน นอกจากนี้ยังมีนักการเมืองระดับชาติ 2 คน ซึ่งเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและ สมาชิกวุฒิสภา ส่วนนักการเมืองระดับท้องถิ่น 2 คน เป็นสมาชิกสภาพัฒนาการเมือง 1 คน ซึ่งทำงานในระดับชาติเกี่ยวกับการรณรงค์ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่เสนอโครงการเพื่อขับเคลื่อนประชาธิปไตยในชุมชน ส่วนอีก 1 คน เป็นนายกเทศมนตรีที่มาจากกาเลือกตั้ง ซึ่งปฏิบัติงานในท้องถิ่น

นักศึกษาสถาบันพระปกเกล้าศึกษาในหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรชั้นกลางมากที่สุดจำนวน 15 คน ตามตำแหน่งเป็นข้าราชการระดับ 7-8 ซึ่งถือว่าเป็นผู้บริหารระดับกลาง และนักศึกษาทั้ง 15 คนดังกล่าวล้วนมีอาชีพและตำแหน่งที่แตกต่างกันทั้งหมด อาทิ ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาล นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นักการทูต กระทรวงการต่างประเทศ ผู้อำนวยการระดับกลางในกระทรวง กรม ต่างๆ

นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรชั้นสูงมีจำนวน 7 คน เป็นนักศึกษาในหลักสูตรการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยสำหรับนักบริหารระดับสูง 5 คน หลักสูตรการบริหารเศรษฐกิจสาธารณะสำหรับนักบริหารระดับสูง 1 คน และหลักสูตรเสริมสร้างสังคมสันติสุข 1 คน โดยที่หลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูงนี้นักศึกษาส่วนใหญ่ประกอบด้วยบุคคลในหลากหลายสาขาอาชีพ อาทิ ข้าราชการ (ระดับ 9 ขึ้นไป) ทหาร ตำรวจ อาจารย์ รวมถึง นักการเมืองระดับชาติ และระดับท้องถิ่น ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของสถาบันในการดำเนินการตามพันธกิจเพื่อเผยแพร่ประชาธิปไตย

เมื่อแบ่งตามอาชีพ ตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ของผู้ใช้ห้องสมุดแล้ว ผู้ใช้ห้องสมุดมีอาชีพเป็นพนักงานของรัฐมากที่สุด 18 คน รองลงมาเป็นข้าราชการ 15 คน อาชีพที่มีน้อยที่สุดคือนักข่าวและพนักงานธนาคาร จำนวนอย่างละ 1 คน และเมื่อพิจารณาตามบทบาทหน้าที่ตามแนวคิดของวิลสัน (Wilson) แล้วผู้ใช้ห้องสมุดเป็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน 23 คน รองลงมาเป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 10 คน เป็นนักวิชาการ/อาจารย์ จำนวน 7 คน และเป็นผู้บริหาร จำนวน 4 คนตามลำดับ

1.2 ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด

ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (43 คน) ต้องการสารสนเทศเพื่อติดตามข่าวสาร รองลงมา (42 คน) ต้องการสารสนเทศเพื่อระดับความรู้ และผู้ใช้ส่วนน้อย (12 คน) ต้องการสารสนเทศเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ กลุ่มผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิ (4 คน) ต้องการสารสนเทศเพื่อระดับความรู้และเพื่อติดตามข่าวสารและระบุว่า ไม่ต้องการสารสนเทศเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นักวิชาการ/อาจารย์ทั้งหมด (7 คน) ต้องการสารสนเทศด้วยวัตถุประสงค์ต่างๆ เพื่อระดับความรู้ เพื่อติดตามข่าวสาร เพื่อความบันเทิง/พักผ่อน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อการเขียนในงานวิชาการ และเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ แต่ใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารงานจำนวนน้อยที่สุด (2 คน) ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงาน (10 คน) ต้องการสารสนเทศเพื่อติดตามข่าวสาร และเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และไม่มีใครใช้สารสนเทศเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ นักศึกษาจำนวนทั้งหมด (23 คน) ระบุต้องการสารสนเทศเพื่อการศึกษา และส่วนน้อย (3 คน) ที่ใช้สารสนเทศเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ นอกจากนี้ผู้ใช้ห้องสมุดจะต้องการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่แล้ว ผู้ใช้ก็ยังต้องการสารสนเทศเพื่อความบันเทิง/พักผ่อนจำนวนมากถึง 41 คนจากผู้ใช้ทั้งหมด 44 คน (ตารางที่ 4.3)

ผู้ใช้ห้องสมุดมีความถี่ในการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่ (21 คน) ระบุว่าต้องการสารสนเทศเมื่อมีความต้องการใช้ รองลงมา (14 คน) มีความถี่ในการใช้ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ กลุ่มผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด (4 คน) นักวิชาการ/อาจารย์ส่วนใหญ่ (4 คน) และผู้ปฏิบัติงาน (5 คน) ต้องการสารสนเทศเมื่อมีความต้องการใช้ ในขณะที่นักศึกษาส่วนใหญ่ (13 คน) มีความถี่ใช้สารสนเทศ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ตารางที่ 4.4)

ผู้ใช้จำนวนทั้งหมด (44 คน) ต้องการสารสนเทศด้านข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ รองลงมา (36 คน) ต้องการสารสนเทศด้านการเมืองและการปกครอง และมีผู้ใช้ส่วนน้อย (2 คน)

ที่ต้องการสารสนเทศด้านสันติวิธีและการจัดการความขัดแย้ง (ตารางที่ 4.5) โดยผู้ใช้ทุกคน (จำนวน 44 คน) ต้องการสารสนเทศที่เป็นหนังสือและตำรามากที่สุด รองลงมา (37 คน) ต้องการใช้หนังสือพิมพ์และกฤตภาค ในขณะที่ผู้ใช้ส่วนน้อย (2 คน) ต้องการใช้สารสนเทศที่เป็นจดหมาย เหตุ เมื่อจำแนกตามกลุ่มพบว่า หนังสือและตำราเป็นสารสนเทศที่ผู้ใช้ทุกกลุ่มใช้ ในขณะที่นักศึกษาสถาบันทั้งหมด (23 คน) ต้องการใช้รายงานวิชาการของนักศึกษาสถาบันด้วย (ตารางที่ 4.6)

ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (30 คน) พิจารณาเรื่องความทันสมัยของสารสนเทศที่ใช้โดย พิจารณาจากเนื้อหาที่ต้องการใช้ประโยชน์เป็นหลัก รองลงมา (12 คน) ต้องการใช้สารสนเทศที่ทันสมัย/ล่าสุด เมื่อจำแนกตามกลุ่มพบว่า กลุ่มผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่ (3 คน) พิจารณาเรื่องความทันสมัยของสารสนเทศโดยขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่ต้องการใช้ประโยชน์มากที่สุด นักวิชาการ/อาจารย์ทั้งหมด (7 คน) ผู้ปฏิบัติงาน (5 คน) ก็ระบุว่าต้องการใช้สารสนเทศโดยขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่ต้องการใช้ประโยชน์เช่นกัน ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานอีก 5 คนระบุว่าต้องการใช้สารสนเทศที่ทันสมัย/ล่าสุด ส่วนนักศึกษาส่วนใหญ่ (15 คน) ต้องการใช้สารสนเทศโดยขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่ใช้ประโยชน์ (ตารางที่ 4.7) โดยผู้ใช้ห้องสมุดทั้งหมด (44 คน) ใช้สารสนเทศภาษาไทยมากที่สุด รองลงมา (20 คน) ระบุใช้สารสนเทศภาษาอังกฤษ (ตารางที่ 4.8)

หน่วยงาน/องค์กร ห้องสมุดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ใช้ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศขององค์กร และเว็บไซต์ ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศดิจิทัลเป็นแหล่งสารสนเทศอื่นที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (43 คน) ใช้กันมากที่สุด รองลงมา (32 คน) ใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล คือ เพื่อนร่วมงาน/เพื่อนเรียน กลุ่มผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด (4 คน) ใช้แหล่งสารสนเทศแทบทุกแหล่ง ยกเว้นแหล่งสารสนเทศจากนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์และวิทยุ นักวิชาการ/อาจารย์ทั้งหมด (7 คน) ใช้แหล่งสารสนเทศจากหน่วยงาน/องค์กร ห้องสมุดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ใช้ องค์กรเครือข่ายความร่วมมือ และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจำนวนทั้งหมด (10 คน) ใช้แหล่งสารสนเทศจากบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน และแหล่งสารสนเทศดิจิทัล ได้แก่ เว็บไซต์ ในขณะที่นักศึกษาจำนวนทั้งหมด (23 คน) ใช้สารสนเทศจากหน่วยงาน/องค์กร ห้องสมุดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ใช้ และแหล่งสารสนเทศดิจิทัล ได้แก่ เว็บไซต์ (ตารางที่ 4.9)

1.3 ความต้องการบริการสารสนเทศ

ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนทั้งหมด (44 คน) ใช้บริการยืม-คืน รองลงมา (35 คน) ใช้บริการอ่าน กลุ่มผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนทั้งหมด (4 คน) ใช้บริการยืม-คืน และบริการตอบคำถาม

และช่วยการค้นคว้า ใช้บริการอ่านน้อยเนื่องจากไม่มีเวลา กลุ่มนักวิชาการ/อาจารย์ จำนวน 7 คน ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 10 คนและนักศึกษาจำนวน 23 คนใช้บริการบริการยืม-คืน (ตารางที่ 4.10)

ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ (12 คน) ต้องการบริการยืมระหว่างห้องสมุด รองลงมา (11 คน) ต้องการบริการสารสนเทศทันสมัย ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิ (2 คน) ต้องการบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล และบริการค้นสารสนเทศย้อนหลังนักวิชาการ/อาจารย์ส่วนใหญ่ (4 คน) ต้องการบริการฐานข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 6 คน ต้องการบริการยืมระหว่างห้องสมุด เช่นเดียวกับนักศึกษา (3 คน) ต้องการบริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสารสนเทศทันสมัย และบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคลด้วย (ตารางที่ 4.11)

วิธีการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ (28 คน) ใช้วิธีให้บรรณารักษ์ดำเนินการค้นให้ รองลงมา (22 คน) ใช้วิธีค้นผ่านโปรแกรมสืบค้นของห้องสมุด ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด (4 คน) ใช้บริการหลายวิธี ทั้งเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเอง ใช้ผ่านโทรศัพท์ และผ่านเลขานุการ เพื่อให้บรรณารักษ์ดำเนินการค้นให้ นักวิชาการ/อาจารย์ส่วนใหญ่ (6 คน) ใช้วิธีค้นผ่านโปรแกรมสืบค้นของห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ (6 คน) ใช้ทั้งวิธีการค้นผ่านโปรแกรมสืบค้นของห้องสมุดและให้บรรณารักษ์ดำเนินการค้นให้ นักศึกษาส่วนใหญ่ (14 คน) ใช้วิธีให้บรรณารักษ์ดำเนินการค้นให้ รองลงมาซึ่งเป็นจำนวนใกล้เคียงกัน (13 คน) ใช้วิธีเดินดูตามชั้นหนังสือ ซึ่งวิธีการค้นโดยเดินดูตามชั้นนี้เป็นวิธีที่กลุ่มผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิไม่ได้ใช้เลย (ตารางที่ 4.12)

ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ (35 คน) เห็นว่าจำนวนและระยะเวลาที่ห้องสมุดให้ยืมทรัพยากรในปัจจุบันมีความสมแล้ว กล่าวคือ พนักงานสามารถยืมได้ 15 เล่ม นักศึกษาสามารถยืมได้ 10 เล่ม ด้วยระยะเวลา 14 วันเท่ากัน รองลงมา (4 คน) เห็นว่าจำนวนเล่มที่ให้ยืมในปัจจุบันมากเกินไป แต่ระยะเวลาเหมาะสมแล้ว ในประเด็นเรื่องจำนวนและระยะเวลาที่ต้องการยืมสารสนเทศนี้ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คนเห็นว่าควรกำหนดจำนวนและระยะเวลาในการยืมที่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานมากที่สุด (ตารางที่ 4.13)

เวลาเปิดทำการของห้องสมุดคือ 8.30 น. – 17.00 นาฬิกา ซึ่งเป็นเวลาที่ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ (30 คน) เห็นว่าเป็นเวลาที่มีความเหมาะสม รองลงมา (6 คน) เห็นว่าควรเป็นเวลา 8.00-17.00 น. (ตารางที่ 4.14) ความเห็นต่อบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ (43 คน) เห็นว่าบรรณารักษ์ผู้ให้บริการมีความเต็มใจบริการ รองลงมา (30 คน) เห็นว่ามีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด (4 คน) เห็นว่าบรรณารักษ์มีคุณสมบัติทั้งในด้านความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ มีทักษะในการให้บริการ และมีความเต็มใจให้บริการ แต่ก็เห็นว่ายังมีความแตกต่างกันในเรื่องประสบการณ์ ซึ่งบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์มากกว่าจะรู้จัก

ผู้ใช่มากกว่าทำให้รู้ความต้องการของผู้ใช้และสามารถคาดการณ์ถึงความต้องการของผู้ใช้ที่ไม่ได้ระบุเมื่อขอใช้บริการได้ อีกทั้งยังมีความเห็นว่าคุณภาพภาษาต่างประเทศสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะจะช่วยในการเลือกสารสนเทศด้านวิชาการให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ในขณะที่นักวิชาการ/อาจารย์ส่วนใหญ่ (6 คน) ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด (10 คน) และนักศึกษาจำนวนทั้งหมด (23 คน) เห็นว่าบรรณารักษ์มีความเต็มใจให้บริการมากที่สุด (ตารางที่ 4.15)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวน 14 คน ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรเพิ่มขึ้น รองลงมา (11 คน) ต้องการให้ห้องสมุดจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสาร กลุ่มผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิ (3 คน) ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรเพิ่มขึ้น นักวิชาการ/อาจารย์ (2 คน) ก็ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรเพิ่มขึ้น เช่นเดียวกัน ส่วนผู้ปฏิบัติงาน (4 คน) ต้องการให้ห้องสมุดจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารและนักศึกษา (5 คน) ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรเพิ่มขึ้น (ตารางที่ 4.16)

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ สิ่งที่ผู้ใช้ห้องสมุดเห็นว่าเป็นปัญหาคือผู้ใช้ห้องสมุดจำนวน 8 คนต่างระบุว่า ห้องสมุดตั้งอยู่ห่างไกลหายาก และทรัพยากรที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด นักวิชาการ/อาจารย์ส่วนหนึ่ง (4 คน) เห็นว่าปัญหาคือทรัพยากรที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงานส่วนหนึ่ง (5 คน) เห็นว่าปัญหาคือ สถานที่ตั้งอยู่ไกลและหายาก (ตารางที่ 4.17)

2. อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

ความต้องการสารสนเทศและบริการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าจำแนกตามบทบาทหน้าที่ (work role) ตามแนวคิดของวิลสัน ซึ่งในที่นี้ได้แบ่งผู้ใช้ห้องสมุดออกเป็น 4 กลุ่มได้แก่ ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ/อาจารย์ ผู้ปฏิบัติงานและนักศึกษา

2.1 ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิต้องการสารสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระดับความรู้ และเพื่อติดตามข่าวสาร ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ใช้กลุ่มนี้ระบุว่าไม่ใช่สารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยเนื้อหาสาขาวิชาที่ต้องการคือ ข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ และเรื่องการเมืองการปกครอง รองลงมาใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานองค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของโมฮัมเหม็ด (2007, บทคัดย่อ) ที่สำรวจความต้องการสารสนเทศ

และพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการสาขาสังคมศาสตร์พบว่า ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการสาขาสังคมศาสตร์จะเปลี่ยนแปลงไปตามอายุ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัดหรือปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งความต้องการสารสนเทศของผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิจะใช้เมื่อมีความต้องการใช้สารสนเทศ

ประเภทและรูปแบบของสารสนเทศที่ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิต้องการใช้คือ หนังสือและตำรามากที่สุด รองลงมาใช้รายงานการประชุมทางวิชาการ รายงานวิชาการของนักศึกษาสถาบัน หนังสือพิมพ์และกฤตภาค ในเรื่องความทันสมัยของสารสนเทศที่ใช้จะพิจารณาจากเนื้อหาเป็นสำคัญ ทั้งนี้สารสนเทศที่ใช้จะใช้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผู้ทรงคุณวุฒิ (WA3) กล่าวว่า “ใช้สารสนเทศโดยพิจารณาจากเนื้อหาเป็นสำคัญ หมายความว่า ภาษาไม่ใช่ประเด็นที่สำคัญในการใช้ หากสารสนเทศนั้นสำคัญและจำเป็นต้องใช้ ก็ต้องหาทางแปล เพื่อให้เข้าใจเนื้อหานั้น เพื่อนำไปใช้”

สำหรับแหล่งสารสนเทศอื่นที่ใช้ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศบุคคล คือ เพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งจะใช้วิธีสอบถามหรือให้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการหรือให้จัดทำเป็นรายงานสรุปเรื่องที่เกี่ยวข้องมาให้ นอกจากนี้ยังใช้แหล่งสารสนเทศองค์กรที่เป็นหน่วยงาน/องค์กร หอสมุดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศนั้น ตลอดจนองค์กรเครือข่ายความร่วมมือและใช้แหล่งสารสนเทศดิจิทัล ได้แก่ เว็บไซต์ สอดคล้องกับงานวิจัยของริดและแทนเนอร์ (2001, pp. 229-233) ที่ศึกษาความต้องการสารสนเทศและบริการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดศิลปะพบว่า นอกจากอาจารย์และนักศึกษาจะใช้สารสนเทศจากห้องสมุดแล้ว ผู้ใช้ยังใช้บริการจากแหล่งสารสนเทศอื่นๆ อาทิ ห้องสมุดส่วนตัว สารสนเทศจากเพื่อนร่วมงาน ร้านหนังสือ และศูนย์ศิลปะ

ความต้องการบริการสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้ใช้ของห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าใช้บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด และใช้บริการอ่านน้อยที่สุด เนื่องจากไม่มีเวลา ซึ่งอาจเป็นข้อจำกัดเรื่องที่ตั้งของห้องสมุดที่อยู่ห่างไกลจากสำนักงาน บริการสารสนเทศที่ต้องการมากที่สุดคือบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคลโดยผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการดังกล่าวให้กับนักศึกษาของสถาบันพระปกเกล้า เนื่องจากเห็นว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของนักศึกษาส่วนหนึ่งเป็นผู้บริหารไม่ค่อยมีเวลาใช้ห้องสมุดในการค้นคว้าสารสนเทศเพื่อทำรายงาน ซึ่งบริการนี้อาจเก็บค่าบริการจากนักศึกษาได้ นอกจากนี้ยังต้องการบริการค้นสารสนเทศย้อนหลังอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของอะจาอี (2004, pp. 209-213) ที่พบว่า นักศึกษาแพทย์ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้เครื่องมือช่วยค้น เช่น ดัชนี บรรณานุกรมและสาระสังเขป ซึ่งผลการศึกษานี้ทำให้มีข้อเสนอว่า ห้องสมุดควร

มีบทบาทในการช่วยผู้ใช้ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น แนะนำการค้นคว้าและการใช้ห้องสมุด เพื่อช่วยให้นักศึกษาเข้าถึงสารสนเทศได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีการของผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้ามีหลายวิธีนับตั้งแต่ ใช้บริการที่ห้องสมุดด้วยตนเอง โทรศัพท์มาขอรับบริการ และผ่านเลขานุการหรือผ่านผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้บรรณารักษ์ดำเนินการค้นหาให้มากที่สุด กลุ่มผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิจะไม่ใช้วิธีเดินดูตามชั้นหนังสือเนื่องจากไม่มีเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของวิลเลียมส์ (2003, บทคัดย่อ) ที่พบว่า การใช้สารสนเทศของผู้บังคับบัญชาจะแสวงหาสารสนเทศโดยมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ค้นหาสารสนเทศให้ รองลงมาใช้วิธีสืบค้นสารสนเทศผ่านโปรแกรมสืบค้นของห้องสมุด แล้วใช้บริการยืมด้วยตนเอง

ความคิดเห็นต่อจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืม ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่า ห้องสมุดควรกำหนดจำนวนเล่มในการให้ยืมและระยะเวลาที่ให้ยืมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ในการใช้งาน เพราะวัตถุประสงค์ในการใช้ที่แตกต่างกันทำให้ใช้ระยะเวลาในการอ่านที่ต่างกัน ผู้ทรงคุณวุฒิ (WA3) ให้ความเห็นว่า “การยืมเพื่อการอ่านสำหรับหนังสือทั่วไปไม่มีความจำเป็นต้องยืมนานถึง 2 สัปดาห์ และโดยปกติคนเราก็ไม่อ่านหนังสือครั้งเดียวพร้อมกันถึง 10 เล่ม เพื่อเป็นการกระจายหนังสือให้ผู้ใช้อื่นได้อย่างทั่วถึง การยืมเพื่อการอ่านก็ไม่ควรให้ยืมจำนวนมากเกินไป ซึ่งต่างกับการยืมหนังสือเพื่อทำวิจัย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลานาน และหนังสือที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ถ้าผู้ใช้ยืมเพื่อทำงานก็ต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ว่าเขาใช้เพื่อทำงาน กำหนดเช่นนี้ก็จะไม่เป็นภาระเรื่องค่าปรับสำหรับห้องสมุด เพราะเรารู้ว่าเขาไปทำงาน”

ความเห็นเรื่องเวลาเปิด-ปิดบริการของห้องสมุด ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่า เวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการในปัจจุบัน คือ 8.30-17.00 นาฬิกา เป็นเวลาที่เหมาะสมมากที่สุด เนื่องจากห้องสมุดตั้งอยู่ในพื้นที่ของศูนย์ราชการ ซึ่งเป็นอาคารที่รวมสำนักงานของหน่วยราชการต่างๆ มีเวลาเปิด-ปิดอาคารที่กำหนดไว้ชัดเจน อีกทั้งห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าเป็นห้องสมุดเฉพาะไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการเปิดเพื่อการอ่านสำหรับผู้ใช้โดยทั่วไป ดังนั้นเวลาที่เปิดให้บริการในปัจจุบันนับว่ามีความเหมาะสม

ความคิดเห็นต่อบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนเห็นว่า บุคลากรผู้ให้บริการมีความเหมาะสมในทุกด้าน ทั้งความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ ทักษะในการให้บริการ และความเต็มใจให้บริการ แต่ยังเห็นว่ามีแตกต่างกันในเรื่องของประสบการณ์ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์มากกว่าจะรู้จักผู้ใช้มากกว่า การรู้ความต้องการของผู้ใช้ทำให้สามารถคาดการณ์ถึงความต้องการของผู้ใช้ที่ไม่ได้ระบุรายละเอียดเมื่อขอใช้บริการได้ ผู้บริหาร (WA2) กล่าวว่า “ที่

ผ่านมาก็รู้ว่าให้บริการได้รวดเร็ว คิดว่าความเต็มใจบริการมีอยู่ทุกคน แต่บรรณารักษ์ใหม่ยังไม่ได้ทำงานสัมผัสกันอย่างใกล้ชิดจนรู้ว่าเขาเก่งในเชิงวิชาการขนาดไหน เพราะคนเก่าเมื่อบอกว่าต้องการสารสนเทศเรื่องอะไรเขาจะรู้ว่าต้องค้นหาแคไหน อย่างไร ไม่ต้องบอก รู้ว่าเรื่องนี้ให้ค้นเพื่อจะเอาไปทำอะไร เพื่อดูข้อมูล เพื่ออ่านประกอบการตรวจรายงานนักศึกษา (สถาบันพระปกเกล้า) หรือเพื่อประกอบการตัดสินใจ” นอกจากนี้ยังมีความเห็นเพิ่มเติมอีกว่า ความรู้ภาษาต่างประเทศสำหรับบรรณารักษ์เป็นสิ่งสำคัญในการเลือกสารสนเทศด้านวิชาการให้ผู้ใช้ห้องสมุด ผู้ทรงคุณวุฒิ (WA3) ให้ความเห็นในประเด็นดังกล่าวว่า “เรื่องภาษาต่างประเทศนี้เห็นได้ชัดเจนจากการให้หาข้อมูลเพื่อทำงานวิจัย ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันของบรรณารักษ์ทำให้ได้รับข้อมูล สารสนเทศในปริมาณที่ไม่เท่ากัน และถ้าผู้ใช้รู้ก็จะทำให้เกิดการเลือกใช้บริการแบบเฉพาะคน ซึ่งไม่ค่อยดีนะ” ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่ไม่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกใดเพิ่มเติม แต่เห็นว่าห้องสมุดอาจจัดหาทรัพยากรเพิ่มขึ้น

นอกจากการใช้สารสนเทศเพื่อตอบสนองหน้าที่การทำงานแล้ว ผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิยังต้องการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการใน 3 ระดับ ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านปัญญา โดยแสวงหาสารสนเทศเรื่องสุขภาพสำหรับการดูแลตนเอง (WA4) สารสนเทศเรื่องที่อยู่อาศัย (WA4) สารสนเทศเกี่ยวกับข่าวในวงกว้างหนังสือและวรรณกรรม (WA3) เนื่องจากมีบทบาทหน้าที่การทำงานอื่นนอกเหนือจากบทบาทของความเป็นผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิของสถาบัน นอกจากนี้ยังแสวงหาสารสนเทศในเรื่องธรรมะ ศาสนา (WA3, WA4) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้จิตใจสงบ และขัดเกลาจิตใจ

2.2 นักวิชาการ/อาจารย์

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าที่เป็นนักวิชาการ/อาจารย์ใช้สารสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์หลายประการ ได้แก่ เพื่อระดับความรู้ เพื่อติดตามข่าวสารเพื่อความบันเทิง/พักผ่อน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อการเขียนและงานวิชาการ ตลอดจนเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยจะใช้สารสนเทศเมื่อมีความต้องการใช้สารสนเทศ เช่น ได้รับมอบหมายให้ทำวิจัย เนื้อหาสารสนเทศที่นักวิชาการ/อาจารย์ใช้คือ ข่าวสารเหตุการณ์ต่างๆ ร่องลงมาใช้สารสนเทศด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน องค์กร

ประเภทและรูปแบบของสารสนเทศที่ต้องการ ผลการวิจัยพบว่านักวิชาการ/อาจารย์จะใช้สารสนเทศทุกประเภท ได้แก่ หนังสือและตำรา รายงานการวิจัย รายงานการประชุมทาง

วิชาการ สิ่งพิมพ์รัฐบาล วารสาร หนังสือพิมพ์ และสารสนเทศดิจิทัล การพิจารณาเรื่องความทันสมัยของสารสนเทศจะใช้สารสนเทศโดยขึ้นกับเนื้อหาที่ต้องการใช้ประโยชน์เป็นสำคัญ นักวิชาการ (WB7) กล่าวว่า “ถามว่าใช้สารสนเทศเรื่องความทันสมัยหรือเปล่าตอบไม่ได้ชัดเจน ต้องดูแล้วแต่เรื่อง ถ้าเป็นแนวคิด ทฤษฎีที่สำคัญ คนนั้นเป็นต้นตำรับ แบบนั้นเก่าแค่ไหนก็ต้องเอามาใช้อ้างอิง แต่ถ้าเป็นเรื่อง ข้อมูลสถิติ เช่น จำนวนประชากร หรือจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งก็ต้องใช้ที่ทันสมัยที่สุด...”

ภาษาของสารสนเทศที่นักวิชาการ/อาจารย์ใช้คือ จะใช้สารสนเทศทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หน้าี่การทำงานของนักวิชาการ/อาจารย์ของสถาบันพระปกเกล้าส่วนใหญ่เป็นการทำวิจัย ดังนั้นการใช้สารสนเทศทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษนับเป็นเรื่องปกติ นักวิชาการ (WB2) กล่าวว่า “ภาษาอังกฤษไม่ใช่ประเด็นที่สำคัญ เพราะงานของนักวิชาการอย่างการทำวิจัยในบทที่ 2 ก็ต้องรวบรวมเอกสารทุกอย่างที่เกี่ยวข้องอยู่แล้ว แต่อาจจะบอกได้ว่าใช้ภาษาอังกฤษช่วงที่ทำสำรวจวรรณกรรม ถ้าผ่านช่วงนั้นก็อาจบอกว่าไม่ได้ใช้ แต่ถามภาพรวมในการทำงานแล้วถ้าเนื้อหาเรื่องที่เราต้องการเป็นภาษาอังกฤษมันก็จำเป็นต้องใช้” และนักวิชาการอีกท่านหนึ่ง (WB5) กล่าวว่า “โดยทั่วไปของงานนักวิจัยใช้ภาษาอังกฤษช่วงสำรวจวรรณกรรม ช่วงอื่นก็ไม่ค่อยได้ใช้ สำหรับตัวเองถ้ามาสัมภาษณ์ในปีที่แล้วคำตอบก็จะเป็นอีกอย่างหนึ่ง ตอนนั้นได้ทุนของสถาบันเรียนปริญญาโทเรื่องความขัดแย้ง ที่มหาวิทยาลัยรอยัลโรด (Royal Road University) ประเทศแคนาดา โดยเรียนผ่านออนไลน์จากที่นี่ การเรียนทำให้ต้องใช้ภาษาอังกฤษ เพราะจะต้องทำการบ้านส่งอยู่ตลอด งานที่ยังใช้ภาษาอังกฤษน้อยกว่าด้วยซ้ำ งานยังมีการใช้เป็นช่วงๆ พอเรียนจบก็ไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษอย่างหนักแล้ว พอเรียนจบใช้ทำงานก็แค่ช่วงสำรวจวรรณกรรม” ผลการวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่า นอกจากบทบาทหน้าที่จะมีผลต่อการใช้สารสนเทศภาษาต่างประเทศแล้ว ช่วงเวลาและสภาพแวดล้อมของงานที่ต้องใช้สารสนเทศก็มีผลในการเลือกใช้สารสนเทศเช่นกัน

แหล่งสารสนเทศอื่นที่ใช้คือ แหล่งสารสนเทศหน่วยงาน/องค์กร ห้องสมุดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ และองค์กรเครือข่ายความร่วมมือและห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เมื่อสอบถามถึงห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่นักวิชาการ/อาจารย์ไปใช้พบว่า การเลือกใช้ห้องสมุดแห่งใดนั้นผู้ใช้มีเหตุผล 2 ประการคือ ต้องเป็นห้องสมุดที่มีสารสนเทศเนื้อหาที่ต้องการมากที่สุด เช่น ต้องการสารสนเทศเรื่อง การทำประมงพื้นบ้านต้องค้นที่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เหตุผลอีกประการหนึ่งคือ เป็นห้องสมุดของสถาบันการศึกษาที่เคยศึกษา เนื่องจากความคุ้นเคยในระบบการจัดเก็บและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิลสันที่ว่า มนุษย์จะแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่ใกล้ตัว สะดวก และ

คูนเคย (Wilson, 1981, pp. 3-15) นักวิชาการ (WB3) ซึ่งเป็นนักวิชาการสำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาลให้เหตุผลในการเลือกใช้ห้องสมุดคือ “ทำวิจัยเรื่องควายไม่มีที่กินหญ้า ซึ่งเป็นการวิจัยเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างชาวบ้านสองกลุ่มในจังหวัดแห่งหนึ่งทางภาคใต้ ชาวบ้านกลุ่มหนึ่งต้องการพื้นที่เพื่อทำการเกษตร เพาะปลูก ชาวบ้านอีกกลุ่มหนึ่งเลี้ยงสัตว์ ซึ่งเป็นการเลี้ยงแบบปล่อยตามธรรมชาติ เมื่อพื้นที่อยู่อาศัยของมนุษย์ขยายมากขึ้นทำให้พื้นที่เลี้ยงสัตว์และพื้นที่ทำการเกษตรลดลง ชาวบ้านสองกลุ่มก็ทะเลาะแย่งพื้นที่ที่มีอย่างจำกัด เราต้องการหาข้อมูลเรื่องของควาย มีกี่พันธุ์ สภาพพื้นที่อยู่อาศัยเป็นแบบไหน ชอบน้ำ ชอบลุ่ม กินอะไรเป็นอาหาร พื้นที่เดินทางหากินไกลแค่ไหน อะไรแบบนี้ ที่ห้องสมุดสถาบันไม่มีเรื่องแบบนี้อยู่แล้ว ก็ต้องไปที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพราะว่าเขาเป็นห้องสมุดที่มีเรื่องด้านนี้เยอะที่สุด ถ้าเราไม่รู้สภาพพื้นฐานที่สัตว์ต้องการ เราจะทำงานไม่ได้ จะวิจัยเพื่อช่วยเขาหาข้อมูลของปัญหาไม่ได้ เพราะเรื่องพื้นฐานของปัญหาเราไม่มีข้อมูล อีกอย่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ก็อยู่ไม่ไกลจากสถาบันด้วย” ดังนั้นผลการวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่า การเลือกใช้แหล่งสารสนเทศนั้น ผู้ใช้จะเลือกใช้ห้องสมุดที่มีสารสนเทศที่ต้องการเป็นหลัก และพิจารณาเรื่องความสะดวกในการเดินทางประกอบกัน

ความต้องการบริการสารสนเทศ ผลการศึกษาวิจัยพบว่านักวิชาการ/อาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดบริการฐานข้อมูลมากที่สุด เพราะเห็นว่าเป็นประโยชน์มากต่อการทำงาน วิชาการ ปัจจุบันห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้ายังไม่ได้บอกรับเป็นสมาชิกฐานข้อมูลเนื่องจากเป็นนโยบายของผู้บริหารที่ว่า ให้ใช้บริการจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เหตุผลของสถาบันอาจพิจารณาจากความคุ้มค่า การเสียค่าใช้จ่ายเป็นรายครั้งจะถูกลงกว่าการบอกรับเป็นสมาชิกโดยตรง จากประสบการณ์ของผู้วิจัยในฐานะบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าพบว่า ผู้ใช้ที่เป็นนักวิชาการ/อาจารย์ของสถาบันพระปกเกล้าจะใช้วิธีขอให้เพื่อนที่ทำงานในมหาวิทยาลัยที่ห้องสมุดมีบริการฐานข้อมูลเป็นผู้ดำเนินการเพื่อให้ได้มากซึ่งสารสนเทศที่ต้องการ แต่จากผลการวิจัยพบว่า นักวิชาการ/อาจารย์มีความเห็นว่าห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าควรมีฐานข้อมูลเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ ดังจะเห็นได้ว่า นักวิชาการ จำนวน 3 คน (WB2, WB5, WB6) โดยที่นักวิชาการท่านหนึ่ง (WB2) กล่าวว่า “น่าจะเป็นสมาชิกเองได้แล้ว หรือหาวิธีเพื่อนักวิชาการได้ใช้ฐานข้อมูลต่างประเทศ เพราะขณะนี้มันเป็นยุคที่ใช้อินเทอร์เน็ตจากโทรศัพท์ได้แล้ว การใช้ผ่านการติดต่อประสานงานกลับไปกลับมาหลายครั้งทำให้เสียเวลา ถ้าเราค้นเองได้ เราก็จะเลือกเองได้ เพราะงานเราก็จะรู้ว่า บทความไหนใช้ได้ ใช้ไม่ได้ อีกอย่างในวงวิชาการจริงๆ ในต่างประเทศเขาไม่นิยมใช้หนังสือกันเพราะมันล้าสมัย แคว้ใช้แต่วารสารทั้งนั้นแหละ” รองลงมาต้องการบริการยืมระหว่างห้องสมุด ในประเด็นดังกล่าวเนื่องจากห้องสมุดสถาบันเพิ่งตั้งขึ้นประมาณ 10 ปี

ทรัพยากรที่เพิ่งจัดหาเข้ามาก็มีไม่มากนักเมื่อเทียบกับห้องสมุดแห่งอื่น ดังนั้นเมื่อมีทรัพยากรสารสนเทศน้อย ไม่เพียงพอ หากสามารถยืมหนังสือจากห้องสมุดอื่นได้ก็จะช่วยบรรเทาในเรื่องนี้ได้

นักวิชาการ/อาจารย์จะเดินทางมาใช้บริการห้องสมุดด้วยตนเอง และใช้ผ่านโทรศัพท์เพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้น ส่วนวิธีในการสืบค้นจะใช้วิธีสืบค้นผ่านโปรแกรมสืบค้นของห้องสมุด (E-Lib) ด้วยตนเอง ซึ่งนับเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่ใช้วิธีนี้มากที่สุดในจำนวนผู้ใช้ทั้ง 4 กลุ่ม รองลงมาจะให้บรรณารักษ์ดำเนินการค้นหาให้หรือช่วยแนะนำ การที่นักวิชาการ/อาจารย์ใช้วิธีสืบค้นผ่านโปรแกรมห้องสมุดด้วยตนเองมากเนื่องจากบทบาทหน้าที่การทำงานทำให้จำเป็นต้องแสวงหาสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ การค้นด้วยตนเองทำให้มีโอกาสตัดสินใจเลือกสารสนเทศได้ทันที เพราะนักวิชาการ/อาจารย์รู้ความต้องการสารสนเทศของตนเองอย่างชัดเจน และคิดว่าการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการด้วยตนเองสามารถประหยัดเวลาได้มากกว่าให้บรรณารักษ์ค้นหาให้นักวิชาการ (WB7) กล่าวว่า “จะค้นเองผ่านโปรแกรมสืบค้นของห้องสมุด เพื่อดูว่าเรื่องที่ต้องการมีหรือไม่ ถ้ามีจึงจะเดินทางไปยืมทำให้ไม่เสียเวลา แต่ถ้าค้นแล้วหนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุดก็จะมาพิจารณาต่อว่า ถ้าหนังสือเล่มนั้นจำเป็นที่ต้องใช้จริงๆ จะไปหาหรือไปยืมจากที่ไหน ตรงนี้อาจจะให้เพื่อนที่ทำงานในมหาวิทยาลัยยืมให้ หรือขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ให้หาทางยืมให้ หรือว่าขอคำแนะนำว่าต้องการหนังสือจะทำอย่างไร”

สำหรับจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืมผลการศึกษาพบว่า นักวิชาการ/อาจารย์ส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนและเวลาที่ให้ยืมในปัจจุบันมีความเหมาะสมแล้ว อาจเป็นเพราะสามารถยืมหนังสือต่อได้ และโดยปกตินักวิชาการ/อาจารย์ที่เป็นผู้ใช้ของห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้ามีความต้องการเนื้อหาของสารสนเทศที่แตกต่างกัน เช่น เรื่องความขัดแย้ง เรื่องการปกครองท้องถิ่น เรื่องพฤติกรรมกรรมการเมือง เป็นต้น และสำหรับเวลาเปิด-ปิดบริการห้องสมุดนักวิชาการ/อาจารย์ส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสมแล้ว นักวิชาการ (WB2) กล่าวว่า “ไม่ค่อยมีปัญหาเกี่ยวกับเวลาเปิด-ปิด และเห็นว่าเวลาในปัจจุบันก็เหมาะสมแล้ว อย่างที่บอกว่าถึงแม้จะทำงานวิชาการก็ไม่ได้ค้นคว้าตลอดเวลาทุกวัน ก็เป็นช่วงๆ ช่วงสำรวจวรรณกรรมอาจมาห้องสมุดบ่อย มานั่งทำงานที่นี้ แต่เมื่อได้หนังสือที่ต้องการแล้วก็ไม่ค่อยมา” เพราะบทบาทหน้าที่การทำงานทำให้นักวิชาการ/อาจารย์ค่อนข้างมีอิสระเรื่องการทำงาน สามารถเดินออกจากสำนักงานเพื่อไปค้นคว้า (ทำงาน) อื่นๆ ได้ ทั้งที่ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า หรือห้องสมุดที่อื่นๆ เพราะงานต้องมีข้อมูลเพื่อเขียน ซึ่งต่างจากตำแหน่งอื่นๆ เช่น ผู้ปฏิบัติงานที่ต้องนั่งทำงานอยู่ประจำที่โต๊ะทำงาน ในเวลาปฏิบัติงานการไม่นั่งอยู่ที่โต๊ะทำงานอาจดูเหมือนไม่ทำงานซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อตนเอง

ผู้ใช้ที่เป็นนักวิชาการ/อาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อบุคลากรผู้ให้บริการว่า มีความเต็มใจให้บริการมากที่สุด รองลงมาเห็นว่ามีความรู้ความสามารถในวิชาชีพและมีทักษะในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมนอกเหนือจากบริการที่ห้องสมุดจัดไว้ นักวิชาการ/อาจารย์ส่วนน้อยต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรเพิ่มเติม

2.3 ผู้ปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่าผู้ปฏิบัติงานของสถาบันพระปกเกล้าต้องการสารสนเทศเพื่อติดตามข่าวสารและเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ จันทร์ลุน (2548) ที่พบว่าตุลาการศาลปกครองและพนักงานคดีปกครองจะใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานมากที่สุด และยุพา วัฒนศักดิ์ากุล (2549, บทคัดย่อ) ที่พบว่าเลขานุการจะใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ รองลงมาผู้ปฏิบัติงานของสถาบันพระปกเกล้าต้องการสารสนเทศเพื่อประดับความรู้และเพื่อความบันเทิง/พักผ่อน จะใช้สารสนเทศเมื่อมีความต้องการ โดยใช้สารสนเทศที่เป็นข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ มากที่สุด รองลงมาผู้ปฏิบัติงานใช้สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและเดินทาง และข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน องค์กร

ผู้ปฏิบัติงาน (WC2) กล่าวถึงลักษณะของสารสนเทศในการปฏิบัติงานว่า “ผมเป็นพนักงานฝึกอบรม ข้อมูลที่ใช้ส่วนมากจะเป็นการเลือกโรงแรมที่จะจัดฝึกอบรม ส.ส. หรือ ส.ว. ถ้าผู้บริหารไม่ได้แนะนำมา ก็จะค้นหาตั้งแต่จะจัดที่จังหวัดไหน เมืองค์กร เช่น ท.ท.ท. (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) แนะนำว่าที่ไหนดีบ้าง เมื่อได้ชื่อมาก็จะดูรายละเอียดเฉพาะลงไป เช่น จำนวนห้อง มีบริการอะไรให้บ้าง หรือไปค้นในเว็บไซต์ว่ามีคนพูดถึงอย่างไรบ้าง มีคนชม มีคนว่า สิ่งเหล่านี้เป็นแค่ข้อมูลเบื้องต้น หลังจากนั้นจะโทรให้ตัวแทนชายของโรงแรมส่งรายละเอียดเพิ่มเติมมาให้ นอกจากนี้ก็เป็นข้อมูลประกอบแบบแผนที่ เส้นทาง การเดินทาง เป็นต้น หรือได้รับมอบหมายให้จัดงานเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ตั้งแต่การตั้งชื่อโครงการก็ต้องค้นมติคณะรัฐมนตรีว่า ในอดีตที่ผ่านมาที่รัฐบาลจัดงานให้กับพระองค์ท่านใช้ชื่องานว่าอะไรกันบ้าง ค้นเพื่อตอบคำถามผู้ใหญ่ว่าเคยมีการจัดงานชื่ออะไรบ้างก็ต้องค้น ผิดไม่ได้ด้วย” หรือ

ผู้ปฏิบัติงาน (WC4) เป็นพนักงานบริหารงานบุคคล “สารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่ก็ใช้ทำงาน เป็นพนักงานบุคคลซึ่งรับผิดชอบงานพัฒนาพนักงาน ช่วงนี้กำลังค้นเรื่องการทำสมรรถนะหลัก นอกจากค้นจากหนังสือในห้องสมุดแล้วก็จะค้นจากเว็บไซต์หน่วยงานต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบ

ว่าที่ไหนทำอย่างไรบ้าง ค้นเว็บขององค์กรที่ใกล้เคียงกับสถาบัน นอกจากนี้ในรัฐธรรมนูญใหม่ กำหนดให้หน่วยงานราชการจัดทำประมวลจริยธรรม สถาบันก็ต้องจัดทำ ซึ่งก็ต้องหาข้อมูลว่าที่ไหนทำบ้าง จริยธรรมรวมถึงเรื่องอะไรบ้าง องค์กรใกล้เคียงกับสถาบันมีใครบ้างที่ทำ ก็ค้นหาเพื่อศึกษาเป็นแนวทางทำของเราเอง แล้วไว้ตอบคำถามผู้บริหารด้วย นอกจากนี้ก็จะหาหลักสูตรอบรมต่างๆ ให้กับพนักงาน ที่ไหนอบรมเรื่องอะไรบ้าง การเขียนหนังสือราชการ การพูดในที่สาธารณะ เป็นต้น” ผู้ปฏิบัติงานสองคนมีตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่แตกต่างกัน ลักษณะของงานก็ต่างกันทำให้ใช้สารสนเทศที่แตกต่างกัน

ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันพระปกเกล้าส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศประเภทหนังสือและตำรา สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์ จันทรลุน (2548) ที่พบว่าตุลาการศาลปกครองและพนักงานคดีปกครองจะใช้สารสนเทศประเภทหนังสือและตำราในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาผู้ปฏิบัติงานใช้วารสาร หนังสือพิมพ์และสารสนเทศดิจิทัล ด้านความทันสมัยของสารสนเทศกลุ่มผู้ปฏิบัติงานจำนวนเท่าๆ กัน ต้องการสารสนเทศทั้งที่ทันสมัย/ล่าสุดและการใช้ขึ้นกับเนื้อหาที่ต้องการใช้ประโยชน์เป็นสำคัญ ผู้ใช้กลุ่มนี้จะใช้สารสนเทศภาษาอังกฤษน้อยกว่ากลุ่มนักวิชาการ/อาจารย์และกลุ่มผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิ

แหล่งสารสนเทศอื่นที่ใช้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานจะใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน สอดคล้องแนวคิดของวิลสันที่ว่า มนุษย์จะแสวงหาสารสนเทศจากคนใกล้ชิด (Wilson, 1981, p. 4) และผลการศึกษาของวิลเลียมส์ (2003, บทคัดย่อ) รีดและแทนเนอร์ (2001, pp. 229-233) ที่พบว่า ประธานสมาคมการศึกษาแห่งชาติสาขาในสหรัฐอเมริกา แสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการสอบถามจากผู้รู้โดยตรง ด้วยการแลกเปลี่ยนสนทนากัน และอะจาอี้ (2004, pp. 209-213) ซึ่งศึกษาการใช้ห้องสมุดและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและพบว่า นักศึกษาแพทย์เห็นว่า คำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นแพทย์ด้วยกันมีประโยชน์และสำคัญ ดังนั้นผลการวิจัยเรื่องแหล่งสารสนเทศ นอกจากเพื่อนร่วมงานแล้วแหล่งสารสนเทศดิจิทัล คือเว็บไซต์ยังเป็นแหล่งสารสนเทศที่ผู้ปฏิบัติงานใช้ในอันดับรองลงมา สอดคล้องกับผลการวิจัยของรุบินา (2008, pp. 3-17) ที่พบว่า นักศึกษาเห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ และการวิจัยของ ฮูมา (2006, บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้อพยพชาวปากีสถานในพื้นที่อ่าวเบย์ ซานฟรานซิสโกนิยมแสวงหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตเพราะเป็นสื่อที่รวดเร็วทันสมัย

ความต้องการบริการสารสนเทศ ผลการศึกษพบว่าผู้ปฏิบัติงานต้องการบริการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด รองลงมาต้องการบริการสารสนเทศทันสมัย การใช้บริการของผู้ปฏิบัติ

จะมาใช้บริการด้วยตนเอง และใช้ผ่านโทรศัพท์ สำหรับวิธีการสืบค้นผู้ปฏิบัติงานจะใช้ทั้งวิธีค้นผ่านโปรแกรมสืบค้นของห้องสมุด และให้บรรณารักษ์ดำเนินการค้นหาให้

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืมผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนและเวลาที่ให้ยืมในปัจจุบันมีความเหมาะสมแล้ว และความเห็นต่อเวลาเปิด-ปิดบริการบริการห้องสมุดผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า เวลาที่ห้องสมุดเปิด-ปิดให้บริการในปัจจุบันมีความเหมาะสมแล้ว

ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันพระปกเกล้าเห็นว่าบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพและมีความเต็มใจให้บริการ รองลงมาเห็นว่ามีทักษะในการให้บริการ ความเห็นเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการนี้ ผู้ปฏิบัติงาน (WC4) เห็นว่า “เวลาขอใช้บริการห้องสมุดก็เกรงใจมากเลยนะ เพราะงานยุ่งมากเลยไม่ค่อยมีเวลาไปที่ห้องสมุด ตอนนี้อยู่ส่วนใหญ่จะโทรไปถามว่ามีหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนี้ไหม ช่วยหาให้หน่อย น้องเขาก็หาให้แล้วโทรกลับมาบอกว่ามี (หนังสือ) ก็เล่ม ของใครบ้าง ต้องการยืมหรือเปล่า ถ้าบอกว่าต้องการยืม เขาก็ทำยืมแล้วก็ฝากมาให้ บางทีมาติดต่องานฝั่งนี้ก็ถือมาให้ด้วย ใช้บริการแบบไม่ได้เดินทางไปเลย..(หัวเราะ) มีนิดหนึ่ง ที่รู้สึกแตกต่าง น้องๆ ก็เต็มใจให้บริการนะ ช่วยเหลือทุกอย่าง แต่ผมว่าที่บรรณารักษ์เค้าจะหาได้มากกว่า บางทีชื่อเรื่องมันไม่ได้บอกว่าเป็นเรื่องนั้น น้องเค้าจะหาจากชื่อเรื่องหรือคำ แต่ถ้าที่บรรณารักษ์หาให้ชื่อที่ปกมันไม่ตรงนะ เค้าหามาเผื่อให้ แล้วอ่านดูมันก็ใช้ได้จริงๆ ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะน้องมาทำงานไม่นานมาก ไม่รู้จักผม ไม่คุ้นเคยกันเท่าไร ไม่เหมือนที่บรรณารักษ์เค้าค้นหาให้เหมือนรู้ว่าเราต้องการแบบไหน” สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการเพิ่มเติมคือ ให้ห้องสมุดจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสาร

2.4 นักศึกษา

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นนักศึกษาทั้งหมดของสถาบันพระปกเกล้า ต้องการสารสนเทศเพื่อการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของอะจายี (Ajayi, 2004, pp. 209-213) สายฝน บุญ (2545, บทคัดย่อ) พัชร พิพิธกุล (2547) และเอกอนงค์ ดวงจักร (2549, บทคัดย่อ) ที่พบว่า นักศึกษาใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้า หาข้อมูลประกอบการทำรายงาน รองลงมา นักศึกษาต้องการสารสนเทศเพื่อระดับความรู้ เพื่อติดตามข่าวสาร และเพื่อความบันเทิง/พักผ่อน โดยนักศึกษาจะใช้บริการห้องสมุดจำนวน 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ สอดคล้องกับเวลาในการเรียน โดยที่ความถี่จะมากขึ้นเมื่อใกล้ถึงกำหนดส่งรายงาน

เนื้อหาของสารสนเทศที่นักศึกษาของสถาบันพระปกเกล้าต้องการเกี่ยวกับข่าวสาร เหตุการณ์ต่างๆ รองลงมานักศึกษาต้องการสารสนเทศเรื่องการเมืองการปกครอง ซึ่งสอดคล้องกับ

เนื้อหาวิชาในหลักสูตรที่นักศึกษาเรียน และอีกประการหนึ่งการเข้าศึกษาในสถาบันพระปกเกล้า ในเบื้องต้นเป็นความสมัครใจที่จะเข้ามาศึกษาในแต่ละหลักสูตรด้วยตัวเอง หมายความว่า เนื้อหา เรื่องการเมืองการปกครองเป็นความสนใจส่วนตัวของนักศึกษา จึงสมัครเข้ามาศึกษาในหลักสูตร ต่างๆ ของสถาบันพระปกเกล้า สารสนเทศที่นักศึกษาต้องการใช้เป็นหนังสือและตำรา และ รายงานนักศึกษาของสถาบันพระปกเกล้าเอง นักศึกษา (S1) กล่าวว่า “มาใช้ห้องสมุดหลักๆ คือ มาค้นรายงานรุ่นเก่าเพื่อดูเป็นตัวอย่างสำหรับทำรายงาน ผมต้องการทำหัวข้อเกี่ยวกับการสื่อสาร ก็มาค้นว่าเคยมีใครทำรายงานเกี่ยวกับเรื่องนี้หรือเปล่า ถ้ามีทำในแง่มุมไหนบ้าง ดูเป็นแนวทาง ไม่ให้ซ้ำกัน” หรือ นักศึกษา (S6) “มาค้นหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวกับตัวชี้วัดธรรมาภิบาล เพราะ กลุ่มต้องการจะทำรายงานเรื่องนี้ อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำว่าให้มาค้นงานวิจัยที่ห้องสมุด แล้วก็จะมาดูด้วยว่าเคยมีใครทำเรื่องนี้หรือเปล่า ถ้ามีพื้นที่ศึกษาทำที่ไหน” โดยส่วนใหญ่ของการเรียน ในแต่ละหลักสูตรจะใช้เวลา 2 วันเต็มเวลาทั้งวัน ดังนั้นเมื่อถึงช่วงของการทำรายงานนักศึกษาจะเริ่มค้นหาข้อมูลจากห้องสมุด เพราะห้องสมุดมีที่ตั้งใกล้กับห้องเรียน และรายงานนักศึกษาสถาบัน ในรุ่นเก่าจะมีเฉพาะที่ห้องสมุดของสถาบันพระปกเกล้าเท่านั้น นักศึกษาสามารถใช้เวลาระหว่าง รอเรียนค้นคว้าหัวข้อ หรือตัวอย่างรายงานเพื่อเป็นแนวในการทำงานให้กับตัวเองและกลุ่มได้

เรื่องความทันสมัยของสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาของสถาบัน พระปกเกล้าต้องการสารสนเทศโดยพิจารณาจากเนื้อหาที่ต้องการใช้ประโยชน์เป็นหลัก เช่นเดียวกับผู้ใช้ในกลุ่มอื่นๆ และต้องการสารสนเทศภาษาไทย มีเพียงเล็กน้อยที่ต้องการ สารสนเทศเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเมื่อเทียบสัดส่วนการใช้สารสนเทศภาษาอังกฤษกับกลุ่มผู้ใช้อื่นๆ แล้ว ถือว่านักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้สารสนเทศภาษาอังกฤษน้อยกว่ากลุ่มอื่น นักศึกษา (S3) กล่าวว่า “ใช้หนังสือเฉพาะภาษาไทยอยู่แล้ว เราโตแล้วไม่ใช่เด็ก และรายงานนี้ก็ไม่ได้เป็นถึงขนาด งานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ เวลาที่มีจำกัด ถ้าใช้ภาษาอังกฤษนอกจากเราไม่ถนัดแล้ว ต้องเสียเวลา แปล” ในเรื่องภาษาที่ใช้เน้นสอดคล้องกับการศึกษาภาษาของสารสนเทศที่ใช้ของนักท่องเที่ยวกึ่ง กึ่งแก้ว ประติตังโฮ (2550) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยจะใช้สารสนเทศภาษาไทย นักท่องเที่ยว ต่างประเทศจะใช้สารสนเทศภาษาอังกฤษ นักศึกษาที่ใช้สารสนเทศประเภท หนังสือ ตำรา และ รายงานวิชาการของนักศึกษามากที่สุด ซึ่งสารสนเทศดังกล่าวเป็นภาษาไทยดังนั้นตัวเลขการใช้ สารสนเทศภาษาอังกฤษของกลุ่มนักศึกษาจึงน้อย แหล่งสารสนเทศอื่นที่นักศึกษานำมาใช้คือ หน่วยงาน/องค์กร ห้องสมุดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศนั้น และแหล่งสารสนเทศดิจิทัลได้แก่ เว็บไซต์

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า นักศึกษายังต้องการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย จิตใจและปัญญาด้วย เช่น ต้องการสารสนเทศด้านสุขภาพเพื่อดูแลตนเองและครอบครัว (S7, S13, S16) สารสนเทศด้านการศึกษาเพื่อบุตรและตนเอง (S5, S15, S16) สารสนเทศด้านกีฬา /นันทนาการ เพื่อความบันเทิงพักผ่อนหย่อนใจ (S1, S2, S8, S10, S14, S18, S21, S22) สารสนเทศด้านปรัชญา ศาสนา เพื่อยกระดับจิตใจ (S17, S18) นักศึกษาท่านหนึ่ง (S16) กล่าวว่า “ความจริงแล้วการใช้ห้องสมุดก็เพื่อทำรายงานเป็นหลัก แต่เมื่อมาที่ห้องสมุดก็พบว่า มีหนังสือ วารสารเรื่องสุขภาพที่น่าสนใจ จึงยืมหนังสือเรื่องดังกล่าวไปด้วย ก็ได้ประโยชน์ในการดูแลตัวเองและลูก ซึ่งจริงๆ แล้วเป็นการใช้โดยบังเอิญ”

ความต้องการบริการสารสนเทศของนักศึกษาสถาบันพระปกเกล้า ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาจำนวนหนึ่งต้องการบริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสารสนเทศทันสมัย และบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล สำหรับความต้องการยืมระหว่างห้องสมุดของนักศึกษาจะมีความแตกต่างกับกลุ่มนักวิชาการ/อาจารย์ กลุ่มนักวิชาการ/อาจารย์ต้องการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเนื่องจากสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันมีน้อย ไม่เพียงพอ อาจเป็นเพราะห้องสมุดสถาบันเพิ่งก่อตั้งไม่นานมีอายุเพียง 10 ปี ทรัพยากรที่สะสมมาย่อมมีน้อยกว่าห้องสมุดที่ก่อตั้งมานาน ส่วนความต้องการยืมระหว่างห้องสมุดของกลุ่มนักศึกษาเป็นความต้องการเนื่องจากทรัพยากรในห้องสมุดมีไม่หลากหลาย เพราะห้องสมุดจัดหาทรัพยากรเพื่อตอบสนองพันธกิจตามกฎหมาย ตอบสนองการทำงานวิจัย การจัดการศึกษาและฝึกอบรม เนื้อหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องการเมืองการปกครองและเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่สถาบันเปิดการเรียนการสอน เช่น สันติวิธี การจัดการความขัดแย้ง แต่นักศึกษาเป็นผู้บริหารซึ่งมาจากหน่วยงานที่หลากหลายสาขาอาชีพ การเลือกหัวข้อทำรายงานโดยส่วนใหญ่จะมีความใกล้เคียงกับความรู้ ประสบการณ์ และหน้าที่การทำงานของตนเองดังนั้นความต้องการเนื้อหาในด้านต่างๆ ของนักศึกษาจึงมีความหลากหลายมากกว่าความต้องการของกลุ่มนักวิชาการ/อาจารย์ของสถาบัน

การใช้บริการห้องสมุด นักศึกษาส่วนใหญ่จะใช้วิธีให้บรรณารักษ์ดำเนินการค้นหาให้มากที่สุด รองลงมาใช้วิธีเดินดูตามชั้นหนังสือ เพราะนักศึกษาไม่ถนัดในการค้นหาด้วยคอมพิวเตอร์ การเรียนรู้การใช้โปรแกรม นักศึกษา (S20) กล่าวว่า “ไม่ยากค้นเอง เสียเวลาตรงไปถามบรรณารักษ์และให้น้องเขาหาให้ดีที่สุด เค้าจะรู้จักและแนะนำเกี่ยวกับเรื่องที่เราต้องการได้ ถ้าเราหาเอง ก็มั่วแต่มั่วๆ ว่าโปรแกรมค้นหาใช้อย่างไร ต้องพิมพ์อะไรเข้าไป พิมพ์ชองไหน ดูข้อมูลตรงไหน จดเลขอะไรไปหา หนังสือวางอยู่ที่ตรงไหน ทุกอย่างเป็นเรื่องที่เสียเวลา

แล้วเราไม่ขำนาถ ให้คนที่เขาทำเป็นอาชีพช่วยดีกว่า รวดเร็ว ไม่เสียเวลา ได้ข้อมูลครบ บรรณารักษ์แนะนำด้วย ถ้าไม่มีไปหาที่ไหนต่อ”

นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นต่อจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการเยี่ยมว่า จำนวนและเวลาที่ให้เยี่ยมในปัจจุบันมีความเหมาะสมแล้ว นักศึกษา (S19) เห็นว่า “จำนวนเล่มที่ให้เยี่ยมในปัจจุบัน 10 เล่มก็มากเกินไปด้วยซ้ำ จริงๆ เรียนแค่ 2 สองวัน อีกสามวันที่เหลือก็ต้องทำงาน สองวันเสาร์-อาทิตย์หยุด ยืมไปสองสามเล่มก็อ่านจบพอดี เปิดมาก็เอามาคืนเยี่ยมชุดใหม่ไปอีก ไม่ต้องถึง 10 เล่มด้วยซ้ำ” สำหรับเวลาเปิดบริการห้องสมุดนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าเวลาที่เปิด-ปิดในปัจจุบัน คือ 8.30 – 17.00 น. มีความเหมาะสม

ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นนักศึกษาทั้งหมดมีความเห็นต่อบรรณารักษ์ผู้ให้บริการว่า บรรณารักษ์มีความเต็มใจให้บริการมากที่สุด รองลงมาเห็นว่ามีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ นักศึกษา (S20) “ความเห็นต่อบรรณารักษ์มีความเหมาะสม เต็มใจให้บริการ ยังไม่เคยไปใช้บริการที่ไหนที่เค้าจะให้บริการดีขนาดนี้เลย จะเอาบริการอะไร ขนาดนั้นก็ดีมากแล้วนะ อยากจะได้อะไรน้องเขาก็กุ๊กกึ่งจอบามาให้ เราหาเองไม่เจอเค้าก็ไปหามาให้ หาเล่มไม่เจอบอกด้วยว่าอยู่ที่ไหน” หรือนักศึกษา (S4) “คิดว่าบรรณารักษ์ที่ให้บริการก็มีความเหมาะสม ทั้งการบริการและความรู้ นี่ไม่ได้ชมนะ เท่าที่ได้ติดต่อมา คอมที่คั่นผมไม่รู้จะเปิดตรงไหน เค้าก็มาดูแล บอกว่าต้องดูตรงไหน กำลังจดอยู่เค้าก็เดินไปเอาหนังสือมาให้แล้ว ผมใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลได้จากการมาเรียนที่นี่”

สิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่นักศึกษาจำนวนหนึ่งต้องการคือ ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรเพิ่มเติม รองลงมาต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นเพื่อใช้อินเทอร์เน็ต และควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสาร

นอกจากความต้องการบริการสารสนเทศเพื่อการศึกษาแล้ว นักศึกษายังต้องการสารสนเทศจากห้องสมุดในบทบาทหน้าที่อื่นๆ ที่นอกเหนือจากความเป็นนักศึกษาด้วย อาทิ ต้องการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่การทำงานในตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่อีกด้วย นักศึกษาท่านหนึ่ง (S13) กล่าวว่า “งานในหน้าที่ของตัวเองรับผิดชอบเรื่องการบริหารความเสี่ยงขององค์กรในเรื่องที่เรียนทำรายงานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เมื่อมาคั่นหนังสือที่ห้องสมุดก็เห็นว่าหนังสือเรื่องเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงมากมาย เห็นว่ามีประโยชน์มากกับงาน ก็ยืมไปเพราะเอาไปใช้กับงานได้”

2.5 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการของห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้ามีค่อนข้างน้อยโดยพิจารณาจากจำนวนผู้ใช้ที่ระบุปัญหาเทียบกับจำนวนผู้ให้บริการทั้งหมด ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีปัญหาในการใช้บริการ มีเพียงส่วนน้อย (1 คน) ที่เห็นว่าสถานที่ตั้งห้องสมุดอยู่ห่างไกลและหายาก ที่กล่าวโดยเช่นนี้เนื่องจากผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีเวลาเดินมายังฝั่งอาคารเรียน ด้วยศูนย์ราชการมีพื้นที่ขนาดใหญ่ เส้นทางการเดินทางค่อนข้างซับซ้อน และหากพิจารณาจากระยะทางระหว่างสำนักงานซึ่งผู้บริหารนั่งทำงานประจำกับห้องสมุดก็เป็นระยะทางที่ค่อนข้างห่างไกล ปัญหาในกลุ่มนักวิชาการ/อาจารย์คือห้องสมุดไม่มีทรัพยากรที่ต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ หานั่งสอบบนชั้นไม่เจอ ผู้ปฏิบัติงานส่วนหนึ่งเห็นว่า สถานที่ตั้งของห้องสมุดอยู่ไกลและหายาก สำหรับปัญหาของนักศึกษามีเพียงส่วนน้อย (1 คน) ที่เห็นว่าห้องสมุดตั้งอยู่ห่างไกลและหายาก และทรัพยากรที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

3.1.1 ด้านสารสนเทศ ควรจัดหาทรัพยากรเพิ่มเติมโดยพิจารณาจากขอบเขตเนื้อหาวิชาที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่สถาบันเปิดสอน และพิจารณาเนื้อหาซึ่งมีบริบทแวดล้อมด้วยเนื่องจากในปัจจุบันงานวิชาการ โดยเฉพาะด้านสังคมศาสตร์เป็นศาสตร์ที่ต้องพิจารณบริบทแวดล้อมอื่นๆ ประกอบ อาทิ การเมืองก็มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงสัมพันธ์กับ เศรษฐกิจ สังคมนอกจากจัดหาทรัพยากรในขอบเขตเนื้อหาด้านการเมืองการปกครอง รัฐศาสตร์และศาสตร์ที่เกี่ยวข้องแล้ว ควรพิจารณาด้วยประเภทและรูปแบบที่หลากหลาย ได้แก่ หนังสือ ตำราวารสารวิชาการ และฐานข้อมูล

3.1.2 ด้านการบริการ ควรจัดบริการนำส่งเพื่อให้พนักงานใช้บริการห้องสมุดเพิ่มขึ้น และจัดบริการยืมระหว่างห้องสมุดกับห้องสมุดหน่วยงานเฉพาะที่มีขอบเขตเนื้อหาที่ใกล้เคียงกัน เช่น ห้องสมุดขององค์กรอิสระต่างๆ ตลอดจนห้องสมุดภายในอาคารศูนย์ราชการด้วยกัน หรือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3.1.3 ด้านบุคลากร บรรณารักษ์ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าควรหาโอกาสในการพัฒนาตนเองทั้งด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับ

ขอบเขตเนื้อหาและศาสตร์ซึ่งห้องสมุดให้บริการ ตลอดจน ความรู้ในภาษาต่างประเทศเพื่อให้สามารถให้บริการทางวิชาการในระดับลึกและเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น และทักษะด้านการให้บริการซึ่งยังเป็นศาสตร์ที่จำเป็น เพราะห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าเป็นห้องสมุดเฉพาะที่มีผู้ใช้ซึ่งมีลักษณะเฉพาะ การพัฒนาทักษะ หรือมุมมองด้านบริการอยู่เสมอจะทำให้บรรณารักษ์สามารถบริหารจัดการห้องสมุดได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นและใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มเติม เนื่องจากผู้ใช้บริการซึ่งเป็นนักศึกษามีการใช้บริการค่อนข้างสูง การมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นเพียงเครื่องเดียวอาจไม่เพียงพอ นอกจากนี้ควรจัดทำป้ายบอกทางมายังห้องสมุดและป้ายบอกหมวดหมู่ต่างๆ ให้ชัดเจนมากขึ้น

3.1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดควรประชาสัมพันธ์บริการที่มี หรือความสามารถที่ห้องสมุดสามารถสนับสนุนทางวิชาการให้กับผู้ใช้บริการได้ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการภายในซึ่งเป็นพนักงาน และนักวิชาการของสถาบัน ทั้งนี้อาจใช้ช่องทางต่างๆ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้ห้องสมุด เช่น อินทราเน็ต หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์

3.2 ข้อเสนอแนะต่อสถาบันพระปกเกล้า

1) ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บรรณารักษ์ได้พัฒนาตนเองในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ทักษะการให้บริการ ความรู้ภาษาต่างประเทศ ตลอดจนความรู้ในขอบเขตเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า

2) ควรสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือร่วมกันกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการของสถาบันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ความร่วมมือในด้านต่างๆ ด้านวิชาการ ด้านบริการ เป็นต้น

3) ควรให้โอกาสแก่ห้องสมุดได้ทำงานสนับสนุนวิชาการของหลักสูตรที่สถาบันเปิดสอน เช่น การปฐมนิเทศ เพื่อแนะห้องสมุด แนะนำบริการต่างๆ ซึ่งนอกจากเป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดและสถาบันว่ามีการสนับสนุนทางวิชาการในการเรียนการสอนแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดการใช้ห้องสมุดเพื่อให้การเรียนการสอนเป็นวิชาการมากยิ่งขึ้น

4) ควรจัดพื้นที่ให้กับนักศึกษาเพื่อใช้ในการทำงานกลุ่ม หรือปรึกษาหารือกันด้านวิชาการ เนื่องจากในปัจจุบันการเรียนการสอนของสถาบันมีการทำรายงานกลุ่มเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งหากนักศึกษาใช้พื้นที่ในห้องสมุดจะเป็นการรบกวนผู้อื่นๆ

3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาวิจัยผู้ไม่ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า ทั้งบุคลากรสถาบันพระปกเกล้าและนักศึกษาสถาบันพระปกเกล้าเพื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาคั้งนี้และนำไปปรับปรุงคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ควรมีการศึกษาความต้องการสารสนเทศและบริการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้ากลุ่มใหม่เป็นระยะๆ เพื่อศึกษาแนวโน้มผลการวิจัยในแต่ละช่วงเวลา อันจะนำผลไปพัฒนาและปรับปรุงบริการห้องสมุดต่อไป

สำนักหอสมุด