

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุดของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ สาเหตุการใช้และไม่ใช้บริการห้องสมุดสำนักงานฯ ปัญหาการใช้บริการห้องสมุด ความคิดเห็นต่อบริการห้องสมุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน และความต้องการที่จะให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการที่มีอยู่และจัดบริการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

ในการดำเนินการวิจัย ได้ส่งแบบสอบถามถึงข้าราชการสำนักงานฯ ที่ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานเผยแพร่ นักวิชาการเผยแพร่ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร และเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับงานวิชาการรวม ๑๐๖ คน ได้รับแบบสอบถาม กลับคืน ๘๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๖

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ มีเนื้อหา ๕ ตอน ดังนี้ คือ สภาพการใช้ห้องสมุด ปัญหาการใช้บริการห้องสมุด ความต้องการใช้บริการห้องสมุด และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดและปรับปรุงบริการห้องสมุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แบ่งข้าราชการออกเป็น ๒ กลุ่มคือ กลุ่มเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยและกลุ่มข้าราชการที่อยู่ในตำแหน่งอื่น ๆ สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

สถานภาพของผู้ตอบ

ข้าราชการผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ ๖๖.๒๙ สำหรับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ที่เป็นเพศหญิงมีร้อยละ ๓๒.๗๓ และ ๕๕.๘๘ ตามลำดับ

ข้าราชการผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๑ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี, ๔๑-๕๐ ปี และ ๕๑-๖๐ ปี ตามลำดับ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยซึ่งมีช่วงอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปีมีร้อยละ ๓๘.๑๘ ในขณะที่ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ร้อย

ละ ๗๐.๕๔ มีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี

ระยะเวลาทำงานของข้าราชการผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ ๖๑.๔ ทำงานในสำนักงานฯ น้อยกว่า ๖ ปี รองลงมาทำงานระหว่าง ๑๑-๑๕ ปี, ๖-๑๐ ปี, ๑๖-๒๐ ปี และมากกว่า ๒๐ ปี ตามลำดับ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยที่ทำงานน้อยกว่า ๖ ปีมีเพียงร้อยละ ๔๗.๒๗ ส่วนข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ที่ทำงานน้อยกว่า ๖ ปี มีถึงร้อยละ ๘๕.๓

สภาพการใช้ห้องสมุด

ข้าราชการผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ มีร้อยละ ๗๔.๖๕ สำหรับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยที่เคยใช้ห้องสมุดมีร้อยละ ๕๐.๕ ส่วนข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ที่เคยใช้ห้องสมุดมีร้อยละ ๘๘.๘๒

ข้าราชการที่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ เมื่อจำแนกตาม เพศ ปรากฏว่าเป็นข้าราชการหญิงร้อยละ ๖๘.๕๗ สำหรับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ที่เป็นหญิงมีร้อยละ ๗๐ และ ๖๕ ตามลำดับ ส่วนข้าราชการที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ พบว่าเป็นหญิงร้อยละ ๕๗.๘๘ โดยเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ เป็นหญิงทั้งหมด ในขณะที่ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ เป็นชายร้อยละ ๘๗.๑๔

เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ ปรากฏว่าข้าราชการที่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ มีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี ซึ่งมากกว่าช่วงอายุอื่น เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยที่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ ร้อยละ ๔๐ มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี ในขณะที่ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ร้อยละ ๖๕ มีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี ส่วนข้าราชการที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ นั้น พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๘.๔๒ มีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี โดยที่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยซึ่งมีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี และ ๔๑-๕๐ ปี ที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ มีร้อยละ ๔๐ เท่ากัน ในขณะที่ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๗ มีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี

ในด้านระยะเวลาทำงานในสำนักงานฯ ข้าราชการที่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๕ ทำงานในสำนักงานฯ น้อยกว่า ๖ ปี สำหรับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ปรากฏว่าทำงานในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นจำนวนสูงสุด เหมือนกันคิดเป็นร้อยละ ๔๖ และ ๗๕ ตามลำดับ ส่วนข้าราชการที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ ปรากฏว่าร้อยละ ๘๕.๔๘ ทำงานน้อยกว่า ๖ ปี โดยเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ทั้งหมดที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ ทำงานน้อยกว่า ๖ ปี เช่นเดียวกัน

เหตุผลสำคัญของข้าราชการที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ ได้แก่ ข้าราชการไม่มีเวลา มาห้องสมุด และใช้ห้องสมุดอื่นเป็นประจำอยู่แล้ว ซึ่งมีผู้ตอบเท่ากันคือร้อยละ ๔๒.๑๑ โดยที่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยร้อยละ ๔๐ ไม่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ เพราะไม่มีเวลา ในขณะที่ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ร้อยละ ๕๗.๑๔ มีเหตุผลสำคัญว่าใช้ห้องสมุดอื่นเป็นประจำอยู่แล้ว ได้แก่ห้องสมุดของกองสำรวจทรัพยากรธรรมชาติด้วยดาวเทียม ห้องสมุดเอยูเอ และห้องสมุดบริษัทเคาน์ซิล นอกจากนี้ข้าราชการกลุ่มหลังร้อยละ ๒๑.๔๓ ยังได้ระบุอีกว่าห้องสมุดไม่มีหนังสือในสาขาวิชาที่ต้องการใช้ เช่น วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ คอมพิวเตอร์ และการสำรวจทรัพยากรธรรมชาติด้วยดาวเทียม

สำหรับข้าราชการที่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ นั้น มีวัตถุประสงค์สำคัญในการใช้ห้องสมุดคือ เพื่อยืมและเพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และ ๖๘.๕๗ ตามลำดับ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยร้อยละ ๔๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในขณะที่ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ร้อยละ ๔๕ มีจุดประสงค์เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในห้องสมุด

ในด้านความถี่ในการใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ ข้าราชการร้อยละ ๖๑.๔๓ ใช้ห้องสมุดนาน ๆ ครั้ง รองลงมาร้อยละ ๒๒.๘๕ ใช้ห้องสมุดไม่แน่นอนขึ้นกับความจำเป็นและงานที่ทำ บางช่วงใช้เกือบทุกวันและบางช่วงไม่ใช้เลย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยร้อยละ ๖๒ และข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ร้อยละ ๖๐ ใช้ห้องสมุดนาน ๆ ครั้งเช่นเดียวกัน

ช่วงเวลาที่ข้าราชการขอใช้ห้องสมุดมากที่สุดคือ เวลาที่ต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่งทันทีคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๕ ทั้งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ขอใช้ห้องสมุดในช่วง เวลาดังกล่าวเช่นเดียวกันทั้ง ๒ กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ ๘๖ และ ๗๕ ตามลำดับ

สำหรับวิธีการที่ข้าราชการนิยมใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการจากห้องสมุด ได้แก่ ถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และดูจากบัตรรายการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ และ ๗๘.๕๗ ตามลำดับ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยร้อยละ ๘๘ ใช้วิธีถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ในขณะที่ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ร้อยละ ๘๐ ใช้วิธีดูจากบัตรรายการ

ในด้านการใช้สิ่งพิมพ์ห้องสมุด ข้าราชการใช้รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ในระดับปานกลาง ส่วนสิ่งพิมพ์ประเภทอื่นมีการใช้ในระดับน้อย ทั้งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ใช้รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ปานกลางเหมือนกัน และข้าราชการ

การทั้ง ๒ กลุ่มยังใช้จุลสาร วารสารและนิตยสารน้อยกว่าสิ่งพิมพ์ประเภทอื่นเหมือนกันอีกด้วย

ส่วนการใช้บริการและกิจกรรมซึ่งห้องสมุดจัดอยู่จำนวน ๑๓ ประเภทนั้น ข้าราชการเคยใช้เพียง ๗ ประเภทเท่านั้น โดยมีบริการยืมเพียงบริการเดียวที่ใช้ในระดับปานกลาง ส่วนบริการอื่นอีก ๖ ประเภทใช้น้อย ซึ่งในบรรดาบริการที่ใช้น้อยดังกล่าว ข้าราชการใช้บริการอ่านในห้องสมุดสูงกว่าบริการอื่น ๆ สำหรับบริการที่ข้าราชการไม่เคยใช้ได้แก่ บริการจองหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร บริการจัดหาหนังสือตามคำแนะนำของผู้ใช้ **บรรณสาร สวช.** และการขอรับเอกสารที่สำนักงานฯ จัดทำ ทั้งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ใช้บริการยืมปานกลางเช่นเดียวกัน บริการที่ใช้รองลงมาคือบริการอ่านในห้องสมุด ซึ่งข้าราชการกลุ่มแรกใช้น้อย ในขณะที่ข้าราชการกลุ่มหลังใช้ปานกลาง

ปัญหาการใช้บริการห้องสมุด

ผลจากการสำรวจพบว่าข้าราชการประสบปัญหาการใช้บริการห้องสมุดเกือบทุกด้าน ยกเว้น เวลาทำการของห้องสมุด ซึ่งไม่เป็นปัญหาสำหรับข้าราชการทั้ง ๒ กลุ่ม

ในด้านอาคารสถานที่พบว่า ขนาดของห้องสมุด การแบ่งสัดส่วนเนื้อที่ภายในห้องสมุด การถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุด และเสียงรบกวนเป็นปัญหาปานกลาง ส่วนเรื่องอื่น ๆ ข้าราชการพบว่าเป็นปัญหาน้อย ข้าราชการทั้ง ๒ กลุ่มประสบปัญหาต่าง ๆ ในระดับเฉลี่ยเดียวกัน ยกเว้น ปัญหาเรื่องแสงสว่าง ซึ่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยพบว่าเป็นปัญหาน้อย ในขณะที่ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ พบว่าเป็นปัญหาปานกลาง

สำหรับด้านวัสดุครุภัณฑ์ ข้าราชการประสบปัญหาปานกลางเรื่อง โต๊ะ เก้าอี้ที่นั่งอ่าน ที่ตั้งตู้และชั้นหนังสือ และที่ตั้งตู้และชั้นวารสาร นิตยสาร ส่วนเรื่องอื่น ๆ เป็นปัญหาน้อย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยประสบปัญหาปานกลางเรื่องที่ตั้งตู้และชั้นวารสารนิตยสาร แต่ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ มีปัญหาน้อยในเรื่องนี้

ปัญหาด้านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รายงานการวิจัย เป็นสิ่งพิมพ์ประเภทเดียวที่ข้าราชการประสบปัญหาปานกลาง ส่วนสิ่งพิมพ์อื่นมีปัญหาน้อย ข้าราชการทั้ง ๒ กลุ่มประสบปัญหาต่างกัน เรื่องรายงานการวิจัยและหนังสือพิมพ์ ซึ่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยประสบปัญหาปานกลางสำหรับรายงานการวิจัยและมีปัญหาน้อยเรื่องหนังสือพิมพ์ ในขณะที่ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ พบว่าทั้ง ๒ เรื่อง เป็นปัญหาน้อยและปานกลางตามลำดับ

ในด้านระบบจัดเก็บสิ่งพิมพ์และเครื่องช่วยค้นพบว่า ระบบจัดเก็บสิ่งพิมพ์และป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือเป็นปัญหาปานกลางสำหรับข้าราชการ ส่วนบัตรรายการเป็นปัญหาน้อย สำหรับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยพบว่าทั้งบัตรรายการและป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือเป็นปัญหาปานกลาง แต่ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ พบว่าทั้ง ๒ เรื่องเป็นปัญหาน้อย

สำหรับบริการและกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดอยู่ ๑๓ ประเภทนั้น ปรากฏว่าข้าราชการประสบปัญหาถึง ๑๐ ประเภท โดยมีบริการอ่านในห้องสมุดเพียงอย่างเดียวที่เป็นปัญหาปานกลาง ส่วนบริการอื่นเป็นปัญหาน้อย บริการที่ข้าราชการพบว่าไม่เป็นปัญหาได้แก่บริการจองหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบรรณสาร สวช. ข้าราชการทั้ง ๒ กลุ่มประสบปัญหาต่างกันในการยืมบริการรายชื้อวารสารใหม่ บริการรายชื้อหนังสือที่จัดหมู่และทำบัตรรายการ บริการรายชื้อหนังสือใหม่และบรรณสาร สวช. ซึ่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยมีปัญหาน้อยในบริการเหล่านี้ ในขณะที่ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ พบว่าบริการดังกล่าวไม่เป็นปัญหา

ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ปรากฏว่าจำนวนบุคลากร ความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาเฉพาะ และความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร เป็นปัญหาน้อยตรงกันสำหรับข้าราชการทั้ง ๒ กลุ่ม

ความต้องการใช้บริการห้องสมุด

ในจำนวนบริการและกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดอยู่จำนวน ๑๓ ประเภท ปรากฏว่าเป็นบริการที่ข้าราชการต้องการปานกลาง ๔ ประเภท ส่วนบริการที่ต้องการน้อยได้แก่ บริการจองหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร และบรรณสาร สวช. ซึ่งในจำนวนบริการที่ต้องการปานกลาง พบว่าข้าราชการต้องการบริการยืมและบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าค่อนข้างไปทางระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ มีความต้องการต่างกันในการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการยืม และบริการถ่ายเอกสาร โดยที่ข้าราชการกลุ่มแรกต้องการบริการ ๒ ประเภทแรกปานกลาง และต้องการน้อยในบริการถ่ายเอกสาร แต่ข้าราชการกลุ่มหลังต้องการน้อยในบริการ ๒ ประเภทแรก ส่วนบริการถ่ายเอกสารต้องการปานกลาง นอกจากนั้น เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยต้องการบริการยืม และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสูงกว่าบริการอื่น ในขณะที่ข้าราชการอีกกลุ่มให้ความสำคัญกับบริการอ่านในห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการรายชื้อหนังสือใหม่ประจำเดือนตามลำดับสูงกว่าบริการอื่น

สำหรับบริการและกิจกรรมที่ห้องสมุดยังไม่ได้จัดทำอีก ๑๓ ประเภท ปรากฏว่าข้าราชการต้องการน้อย ๒ ประเภทได้แก่การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด และการจัดทำฤกษ์ภาค ส่วนบริการอีก

๑๑ ประเภทต้องการปานกลาง ซึ่งในจำนวนนี้พบว่าบริการที่ข้าราชการต้องการค่อนข้างไปทางระดับมาก ได้แก่ บริการข้อมูลทันสมัยที่เลือกตามความสนใจของผู้ใช้ การจัดทำสารระสังเขป การจัดแสดงหนังสือใหม่หรือสิ่งพิมพ์บางประเภท และการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง เมื่อพิจารณาความต้องการของข้าราชการแต่ละกลุ่ม พบว่าเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ต้องการบริการแตกต่างกัน ซึ่งข้าราชการกลุ่มแรกต้องการปานกลาง ส่วนข้าราชการกลุ่มหลังต้องการน้อย สำหรับบริการที่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยต้องการสูงกว่าบริการอื่น คือ บริการข้อมูลทันสมัยที่เลือกตามความสนใจของผู้ใช้ การจัดทำสารระสังเขป การจัดแสดงหนังสือใหม่หรือสิ่งพิมพ์บางประเภท และการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องตามลำดับ ในขณะที่ข้าราชการกลุ่มหลังต้องการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องสูงกว่าบริการอื่น รองลงมาได้แก่ การจัดทำรวมรายชื่อวารสาร การจัดทำสารระสังเขป บริการข้อมูลทันสมัยที่เลือกตามความสนใจของผู้ใช้ การจัดแสดงหนังสือใหม่หรือสิ่งพิมพ์บางประเภท การจัดทำสัปดาห์ และการเวียนวารสาร

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดและปรับปรุงบริการห้องสมุด

ในด้านอาคารสถานที่และการจัดเนื้อที่ภายในห้องสมุด ข้าราชการจำนวน ๓๒ คน มีความเห็นว่าห้องสมุดควรขยายเนื้อที่ให้กว้างขวางกว่านี้ รองลงมา ๒๗ คน มีความเห็นว่าห้องสมุดคับแคบมาก สำหรับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๒๔ คน มีความเห็นว่า ควรขยายเนื้อที่ห้องสมุดให้กว้างขวางกว่านี้ ส่วนข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๑๑ คน มีความเห็นว่าห้องสมุดคับแคบ

ความคิดเห็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับวัสดุครุภัณฑ์นั้น ปรากฏว่าข้าราชการ ๒๔ คน มีความเห็นว่าห้องสมุดมีโต๊ะเก้าอี้นั่งอ่านไม่เพียงพอ รองลงมา ๗ คนมีความเห็นว่าวัสดุครุภัณฑ์ล้าสมัย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๑๖ คน และข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๘ คน มีความเห็นสอดคล้องกันว่าห้องสมุดมีโต๊ะเก้าอี้นั่งอ่านไม่เพียงพอ

สำหรับสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ พบว่าข้าราชการ ๑๑ คน เสนอแนะให้ห้องสมุดจัดหาสิ่งพิมพ์ทางวิชาการเพิ่มขึ้นทุกประเภทและทุกสาขา รองลงมา ๔ คนมีความเห็นว่าห้องสมุดควรมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านตามเวลาอย่างสม่ำเสมอ สำหรับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๖ คน เห็นว่าห้องสมุดควรมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านตามเวลา ส่วนข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๖ คนเสนอแนะว่าห้องสมุดควรจัดหาสิ่งพิมพ์ทางวิชาการทุกประเภทและทุกสาขาเพิ่มขึ้น

ในด้านระบบจัดเก็บสิ่งพิมพ์และเครื่องช่วยค้น ข้าราชการ ๔ คน มีความเห็นว่าห้องสมุดควรเลือกระบบจัดเก็บสิ่งพิมพ์ระบบใดระบบหนึ่งให้แน่นอน และ ๗ คนมีความเห็นว่า การจัดทำบัตรรายการล่าช้ามาก ซึ่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยแสดงความเห็นใน ๒ เรื่องนี้อย่างละ ๖ คน ส่วนข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ มีความเห็นว่าระบบจัดเก็บเครื่องช่วยค้นเหมาะสมแล้ว ควรเลือกระบบจัดเก็บระบบใดระบบหนึ่งให้แน่นอนและสืบค้นหาหนังสือไม่ค่อยพบ โดยแสดงความ

เห็นในเรื่องดังกล่าวอย่างละ ๒ คนเท่ากัน

สำหรับความคิดเห็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับบริการและกิจกรรมต่าง ๆ มีดังนี้

๑. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๕ คน และข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๒ คน มีความเห็นตรงกันว่า ควรมีการแนะนำการใช้ห้องสมุดให้มากกว่านี้
๒. บริการอ่านในห้องสมุด เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๔ คน และข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๒ คน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า สถานที่นั่งอ่านคับแคบควรปรับปรุง ข้าราชการในกลุ่มหลังอีก ๒ คนยังมีความเห็นด้วยว่าห้องสมุดร้อนอบอ้าว
๓. บริการยืม เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๑๓ คน เห็นว่าบริการนี้เหมาะสมแล้ว ส่วนข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ แสดงความเห็นเพียง ๑ คนว่าห้องสมุดควรให้ยืมครั้งละ ๓ เล่ม
๔. บริการจองหนังสือ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๗ คน มีความเห็นว่าการนี้เหมาะสมแล้ว ส่วนข้าราชการอีกกลุ่มไม่มีผู้แสดงความเห็น
๕. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๓ คน และข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๑ คนมีความเห็นว่าห้องสมุดควรมีบริการนี้
๖. บริการถ่ายเอกสาร เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๕ คน เสนอแนะว่าห้องสมุดควรมีบริการนี้โดยคิดค่าบริการราคาถูก ส่วนข้าราชการอีกกลุ่มจำนวน ๔ คน เห็นว่าห้องสมุดควรมีบริการนี้
๗. บริการจัดหาหนังสือตามคำแนะนำของผู้ใช้ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยจำนวน ๔ คนมีความเห็นว่าควรมีบริการนี้ ในขณะที่ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๒ คน เสนอแนะว่าควรสอบถามข้าราชการเกี่ยวกับหนังสือที่ต้องการ
๘. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๕ คน เห็นว่าควรมีบริการนี้ สำหรับข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๓ คน เห็นว่าบริการนี้เหมาะสมแล้ว
๙. บริการรายชื่อนหนังสือใหม่ประจำเดือน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๓ คน และข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๑ คนมีความเห็นตรงกันว่าบริการนี้เหมาะสมแล้ว
๑๐. บริการรายชื่อนวารสารใหม่ประจำเดือน ข้าราชการทั้ง ๒ กลุ่มจำนวน ๕ คน และ ๒ คนตามลำดับ มีความเห็นว่าการนี้เหมาะสมแล้ว

๑๑. บริการรายชื่อนหนังสือที่จัดหมู่และทำบัตรรายการประจำเดือน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย มีความเห็นว่า บริการนี้เหมาะสมแล้ว และการจัดทำล่าช้าอย่างละ ๔ คนเท่ากัน ส่วนข้าราชการในตำแหน่งอื่นๆ แสดงความเห็นเพียงคนเดียวว่าบริการนี้เหมาะสมแล้ว

๑๒. บรรณสาร สวช. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยแสดงความเห็นว่าบริการนี้เหมาะสมแล้ว และควรจัดทำอย่างละ ๒ คน ส่วนข้าราชการอีกกลุ่มไม่มีผู้แสดงความเห็น

๑๓. การขอรับเอกสารที่สำนักงานฯ จัดทำ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๔ คน เห็นว่าบริการนี้เหมาะสมแล้ว. ส่วนข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๒ คน เสนอแนะ ว่าห้องสมุดควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่ามีเอกสารใหม่ ๆ อะไรบ้าง

๑๔. การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๔ คนและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๑ คน เห็นตรงกันว่าควรจัดทำ

๑๕. การจัดทำสัปดาห์ ข้าราชการทั้ง ๒ กลุ่มจำนวน ๔ คนและ ๒ คนตามลำดับมีความเห็นสอดคล้องกันว่าควรจัดทำ

๑๖. การจัดทำรวมรายชื่อวารสาร ข้าราชการกลุ่มแรกจำนวน ๔ คนและกลุ่มหลังจำนวน ๓ คน มีความเห็นว่าควรจัดทำ

๑๗. การรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน ๔ คนและ ๓ คน ตามลำดับมีความเห็นตรงกันว่าควรจัดทำ

๑๘. การจัดทำดัชนีวารสาร เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๑๐ คน และข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๑ คนมีความเห็นว่าควรจัดทำ

๑๙. การจัดทำสาระสังเขปเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๔ คนเห็นว่าควรจัดทำเช่นเดียวกับข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๕ คน

๒๐. บริการแปล เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๓ คนและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๑ คน มีความเห็นว่าควรมีบริการนี้

๒๑. การเรียงวารสารเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๖ คนและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๓ คน เห็นว่าควรมีบริการนี้

๒๒. การเรียงหน้าสารบัญวารสาร เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๕ คน และข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๓ คนมีความเห็นว่าควรจัดทำ

๒๓. บริการข้อมูลทันสมัยที่เลือกตามความสนใจของผู้ใช้ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๑๐ คนและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๑ คนมีความเห็นว่าควรมีบริการนี้

๒๔. การจัดทำกฤตภาค เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๔ คนเห็นว่าควรมีบริการนี้ ส่วนข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๑ คนเห็นว่าควรเลือกทำเฉพาะเรื่องที่เป็นปัญหาปัจจุบัน

๒๕. การจัดแสดงหนังสือใหม่หรือสิ่งพิมพ์บางประเภท เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๔ คน และข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๑ คนมีความเห็นว่าควรมีบริการนี้

๒๖. บริการโสตทัศนวัสดุ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๑๓ คน และข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๑ คนเห็นว่าควรมีบริการนี้

ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลากรที่ให้บริการ ความคิดเห็นที่มีจำนวนสูงสุดคือบุคลากรให้ความช่วยเหลือดี ซึ่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยแสดงความเห็น ๘ คนและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ แสดงความเห็นดังกล่าว ๓ คน ความคิดเห็นอันดับรองลงมา นั้น ข้าราชการกลุ่มแรกจำนวน ๗ คน และกลุ่มหลังจำนวน ๒ คนเสนอแนะว่าห้องสมุดควรเพิ่มจำนวนบุคลากร

สำหรับเวลาทำการของห้องสมุด ซึ่งเปิดวันจันทร์ถึงวันศุกร์เวลา ๙.๐๐-๑๖.๐๐ น. นั้นเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๒๑ คนและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๔ คนมีความเห็นว่าเหมาะสมแล้ว

ส่วนความคิดเห็นอื่น ๆ ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๓ คนเสนอแนะให้ห้องสมุดปรับปรุงแก้ไขทุกด้าน และหาทางพัฒนาให้ห้องสมุดเป็นศูนย์ข้อมูลทางการวิจัยจริง ๆ ส่วนข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ๒ คน มีความเห็นว่าห้องสมุดล้ำสมัยมาก

อภิปรายผล

จากการสำรวจความต้องการใช้บริการห้องสมุดของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ปรากฏว่ามีข้าราชการที่ไม่เคยใช้ห้องสมุด เป็นส่วนน้อยเท่านั้น สำหรับข้าราชการแต่ละกลุ่มพบว่าเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ (ร้อยละ ๙.๑) มีจำนวนน้อยกว่าข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ที่ไม่เคยใช้ห้องสมุด (ร้อยละ ๔๑.๑๔) มาก นอกจากนั้นยังพบอีกว่าข้าราชการกลุ่มแรก เป็นหญิงทั้งหมด ส่วนข้าราชการกลุ่มหลังที่ไม่เคยใช้ห้องสมุด เป็นชายมากกว่า

ในด้านช่วงอายุของข้าราชการที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ พบว่ามีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี มากที่สุด และถ้าพิจารณาถึงระยะเวลาทำงานในสำนักงานฯ ของข้าราชการประกอบด้วยแล้ว จะพบว่าจำนวนมากกว่าสามในสี่ของข้าราชการที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดทำงานในสำนักงานฯ น้อยกว่า ๖ ปี การที่มีจำนวนข้าราชการในช่วงอายุและระยะเวลาทำงานดังกล่าวมากที่สุดนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นข้าราชการใหม่ ซึ่งยังไม่คุ้นกับการใช้ห้องสมุดมาก่อนและไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง รวมทั้งในปัจจุบันห้องสมุดยังไม่เคยมีการปฐมนิเทศเกี่ยวกับห้องสมุดให้ข้าราชการใหม่ทราบ สิ่งเหล่านี้อาจมีส่วนทำให้ข้าราชการที่มีช่วงอายุและระยะเวลาทำงานดังกล่าว ไม่เคยใช้ห้องสมุดมากกว่าข้าราชการที่มีอายุและระยะเวลาทำงานในช่วงอื่น ๆ ก็ได้ ด้วยเหตุนี้บรรณารักษ์ จึงควรประชาสัมพันธ์ห้องสมุดให้มากขึ้น เพื่อให้ข้าราชการใหม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง

สำหรับสาเหตุสำคัญที่ทำให้ข้าราชการไม่ใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ คือไม่มีเวลาหาห้องสมุด ซึ่งตรงกับงานวิจัยของลลอบ ประภาสวัสดิ์ ที่พบว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงมหาดไทย มีส่วนน้อยที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดของหน่วยงาน โดยมีเหตุผลว่าไม่มีเวลา เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามข้าราชการสำนักงานฯ ที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดยังมีเหตุผลสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ข้าราชการใช้ห้องสมุดอื่นเป็นประจำอยู่แล้ว ได้แก่ ห้องสมุดของกองสำรวจทรัพยากรธรรมชาติด้วยดาวเทียม ห้องสมุดเอยูเอ และห้องสมุดบริติชเคาน์ซิล และเป็นที่น่าสนใจ เหตุผลที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยคือไม่มีเวลามาหาห้องสมุด ในขณะที่เหตุผลสำคัญของข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ คือใช้ห้องสมุดอื่นเป็นประจำอยู่แล้ว โดยส่วนใหญ่ระบุว่าใช้ห้องสมุดของกองสำรวจทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งมีสิ่งพิมพ์ทางด้านวิทยาศาสตร์เป็นส่วนใหญ่ และ เมื่อพิจารณาเหตุผลอื่นที่สัมพันธ์กันประกอบด้วยแล้ว จะพบว่าข้าราชการกลุ่มนี้ยังได้ระบุว่าห้องสมุดสำนักงานฯ ไม่มีหนังสือในสาขาวิชาที่ต้องการใช้ได้แก่ ด้านวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ คอมพิวเตอร์ และการสำรวจทรัพยากรธรรมชาติด้วยดาวเทียม ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง คือ ห้องสมุดสำนักงานฯ ในปัจจุบันมีสิ่งพิมพ์ด้านสังคมศาสตร์มากกว่าด้านวิทยาศาสตร์ ทั้งนี้เพราะห้องสมุดสำนักงานฯ เดิมเป็นห้องสมุดที่กองวิจัยสังคมศาสตร์จัดตั้งขึ้น แม้ว่าในเวลาต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นห้องสมุดของสำนักงานฯ แต่ผู้บริหารสำนักงานฯ มีนโยบายให้ห้องสมุดจัดส่งสิ่งพิมพ์เฉพาะสาขาทางด้านวิทยาศาสตร์ให้แก่ศูนย์บริการเอกสารการวิจัย ทำให้ห้องสมุดสำนักงานฯ มีสิ่งพิมพ์ทางด้านวิทยาศาสตร์จำนวนไม่มาก เป็นผลให้ข้าราชการส่วนหนึ่งไม่ใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ เนื่องจากไม่มีสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาที่ต้องการ

ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารจึงควรกำหนดนโยบายให้แน่ชัดว่า ห้องสมุดสำนักงานฯ จะเน้นการให้บริการสิ่งพิมพ์ทางด้านสังคมศาสตร์เท่านั้น หรือจะให้บริการทั้งด้านวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่การทำงานของข้าราชการสำนักงานฯ และเพื่อที่บรรณารักษ์จะได้ใช้เป็นแนวทางในการจัดหาสิ่งพิมพ์ ตลอดจนการแนะนำเกี่ยวกับทรัพยากรและบริการของห้องสมุดสำนักงานฯ ให้ผู้ใช้ทราบ

ในด้านข้าราชการที่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ ปรากฏว่าทั้งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ส่วนใหญ่เคยใช้ห้องสมุดเหมือนกัน และยังพบว่าข้าราชการทั้ง ๒ กลุ่มนี้มีข้าราชการหญิงใช้ห้องสมุดมากกว่าชายอีกด้วย

ส่วนช่วงอายุของข้าราชการที่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ นั้น พบว่าข้าราชการซึ่งมีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี ใช้ห้องสมุดมากกว่าข้าราชการที่อยู่ในช่วงอายุอื่น ๆ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของเพชรภรณ์ ทรัพย์ถือสัตย์ที่พบว่าข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการที่ใช้ห้องสมุดมีอายุระหว่าง ๒๐-๒๔ ปี มากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมบูรณ์ พิบูลย์ผล ที่พบว่าข้าราชการในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งมีอายุ ๒๕-๒๙ ปี ใช้ห้องสมุดมากที่สุด เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงช่วงอายุของข้าราชการสำนักงานฯ ที่เคยใช้ห้องสมุดแต่ละกลุ่มจะพบว่าต่างกัน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยซึ่งมีอายุ ๓๑-๔๐ ปี (ร้อยละ ๔๐) ใช้ห้องสมุดมากกว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี (ร้อยละ ๓๔) ในขณะที่ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ซึ่งมีอายุ ๒๑-๓๐ ปี ใช้ห้องสมุดเป็นจำนวนมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ ๓) ซึ่งมีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากกว่าผู้ที่มีอายุในช่วงอื่นอยู่แล้ว ประกอบกับ เป็นช่วงอายุที่ต้องรับผิดชอบงานในหน้าที่เพิ่มขึ้น ทำให้มีความจำเป็นต้องใช้เอกสารสิ่งพิมพ์ในการปฏิบัติงานมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นจึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยที่มีช่วงอายุดังกล่าวมาใช้ห้องสมุดมากกว่าผู้ที่อยู่ในช่วงอายุอื่น สำหรับข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ นั้นปรากฏว่าข้าราชการบางตำแหน่ง ได้แก่ วิศวกร นักวิทยาศาสตร์ หรือเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงานในกองสำรวจทรัพยากรธรรมชาติด้วยดาวเทียม ซึ่งรับผู้ที่จบระดับปริญญาตรีจำนวนมากหลังจากการตั้งกองนี้ใน พ.ศ. ๒๕๒๒ ทำให้ข้าราชการที่มีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี (ร้อยละ ๗๐.๕๔) มีจำนวนสูงกว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี (ร้อยละ ๒๓.๕๓) มากด้วยเหตุนี้จึงอาจมีส่วนทำให้ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ที่เคยใช้ห้องสมุดมีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี เป็นส่วนใหญ่ ต่างจากกลุ่มเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย

ในด้านระยะเวลาทำงานในสำนักงานฯ ของข้าราชการที่เคยใช้ห้องสมุด ปรากฏว่า ทั้งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย และข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ส่วนใหญ่ทำงานในสำนักงานฯ น้อยกว่า ๖ ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมบุรณ์ พิบูลย์ผลที่พบว่าข้าราชการในสังกัดสำนัก นายกรัฐมนตรี ที่ใช้ห้องสมุดมีอายุราชการ ๑-๔ ปี เป็นจำนวนมากที่สุด

สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดของข้าราชการที่เคยใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ นั้น ปรากฏว่ามีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อยืม และเพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในห้องสมุด ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ เพชรภรณ์ ทรัพย์ถือสัตย์ และครุณี ณ ลำปาง ที่พบว่าข้าราชการ กระทรวงศึกษาธิการและพนักงานธนาคารใช้ห้องสมุดเพื่อยืมและเพื่ออ่านหนังสือในห้องสมุดมากกว่า จุดประสงค์อื่น ๆ

อย่างไรก็ตาม ในด้านความถี่ของการใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ ทั้งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยและข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ใช้ห้องสมุดนาน ๆ ครั้ง แม้ว่าข้าราชการส่วนใหญ่จะมีที่ทำงานอยู่ใกล้กับห้องสมุดก็ตาม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพของห้องสมุดไม่ดึงดูดให้เข้าใช้บริการ เนื่องจากห้องสมุดมีสถานที่คับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว และที่นั่งอ่านมีน้อย ดังปรากฏ ในความคิดเห็นด้านอาคารสถานที่และการจัดเนื้อที่ภายในห้องสมุดของข้าราชการ นอกจากนี้การที่ห้องสมุดไม่ได้เคร่งครัดมากกับการกำหนดการคืนหนังสือที่ข้าราชการยืมไปอาจเป็นสาเหตุอีกประการหนึ่งที่ทำให้ข้าราชการไม่มีความจำเป็นต้องมาห้องสมุดบ่อยครั้ง

ส่วนช่วงเวลาที่ใช้ของข้าราชการทั้ง ๒ กลุ่มชอบใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ มากที่สุด คือในเวลาที่ต้องการค้นคว้า เรื่องใดเรื่องหนึ่งทันที รองลงมาได้แก่เวลาพักเที่ยงและเวลาว่างจากงานประจำ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของเพชรภรณ์ ทรัพย์ถือสัตย์ ที่พบว่าข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ ชอบใช้ห้องสมุดเวลาพักเที่ยงมากที่สุด

สำหรับวิธีการค้นหาหนังสือที่ต้องการจากห้องสมุด ปรากฏว่าข้าราชการสำนักงานฯ นิยมใช้วิธีถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และใช้บัตรรายการ เช่นเดียวกับข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการในงานวิจัยของเพชรภรณ์ ทรัพย์ถือสัตย์ ซึ่งต่างจากงานวิจัยของสมบุรณ์ พิบูลย์ผล ครุณี ณ ลำปาง และลลอบ ประภาสสวัสดิ์ที่พบว่าข้าราชการในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี พนักงานธนาคารและพนักงานรัฐวิสาหกิจ นิยมดูจากชั้นหนังสือมากกว่าวิธีอื่น

ในด้านการใช้สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ จากการสำรวจพบว่าข้าราชการสำนักงานฯ ใช้รายงาน การวิจัยและวิทยานิพนธ์มากกว่าสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ซึ่งสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการสำนักงานฯ ที่เน้นงานด้านวิจัยอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม ปรากฏว่าสิ่งพิมพ์ประเภทจุลสาร

วารสารและนิตยสารมีการใช้น้อยกว่าสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดเก็บจุลสารของห้องสมุดค่อนข้างกระจัดกระจาย จุลสารส่วนใหญ่ยังไม่มีการจัดเก็บที่เป็นระบบ ตลอดจนไม่มีตู้หรือชั้นเก็บให้เป็นสัดส่วน ในขณะที่จุลสารบางฉบับมีการจัดหมู่และทำบัตรรายการ เช่นเดียวกับหนังสือ จึงทำให้ไม่สะดวกในการค้นหา ส่วนวารสารนิตยสารนั้น ห้องสมุดจัดเก็บและให้บริการอยู่ที่ชั้นหนึ่งของอาคารสำนักงานฯ ซึ่งข้าราชการบางคนไม่ทราบว่าห้องอ่านวารสารนิตยสารที่ชั้นนี้จึงไม่ได้ไปใช้ สาเหตุเหล่านี้จึงอาจมีส่วนทำให้ข้าราชการใช้สิ่งพิมพ์ประเภทจุลสาร วารสารและนิตยสารน้อย ดังนั้นเพื่อช่วยให้มีการใช้สิ่งพิมพ์ดังกล่าวมากขึ้น บรรณารักษ์ควรประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการทราบว่าห้องสมุดมีบริการและทรัพยากรอะไรบ้าง รวมทั้งควรกำหนดระบบจัดเก็บจุลสารให้แน่นอนว่าจะจัดหมู่ทำบัตรรายการ เช่นเดียวกับหนังสือทั้งหมด หรือแยกเก็บต่างหาก และผู้บริหารห้องสมุดควรพิจารณางบประมาณในการจัดซื้อชั้นหรือตู้เพื่อใช้เก็บจุลสารให้เป็นระเบียบและสะดวกในการค้นคว้า

ในด้านการให้บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ปรากฏว่าข้าราชการสำนักงานฯ ใช้บริการยืมสูงกว่าบริการอื่น บริการที่ใช้รองลงมาคือ บริการอ่านในห้องสมุด เช่นเดียวกับข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ ในงานวิจัยของเพชรภรณ์ ทรัพย์ถ้อยสดี สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ข้าราชการสำนักงานฯ ส่วนใหญ่ใช้บริการยืมสูงกว่าบริการอื่นนั้น อาจเป็นเพราะข้าราชการจำเป็นต้องใช้สิ่งพิมพ์ประเภทรายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ประกอบการปฏิบัติงาน เป็นจำนวนมากและนานวัน รวมทั้งการที่ห้องสมุดไม่มีที่นั่งอ่านเพียงพอ จึงเป็นการสะดวกกว่าถ้าจะยืมไปใช้ในที่ทำงานของตนมากกว่าการอ่านในห้องสมุด

สำหรับการให้บริการและกิจกรรมที่มีอยู่ของห้องสมุดสำนักงานฯ จำนวน ๑๓ ประเภทนั้น ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยเคยใช้เพียง ๗ ประเภท ในขณะที่ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ เคยใช้ ๘ ประเภท นอกจากนี้การใช้บริการดังกล่าวของข้าราชการทั้ง ๒ กลุ่มปรากฏว่าอยู่ในระดับน้อย เป็นส่วนใหญ่ การที่ข้าราชการใช้บริการในระดับน้อยหรือไม่เคยใช้ อาจเป็นเพราะห้องสมุดขาดการประชาสัมพันธ์และไม่มีคู่มือการใช้ห้องสมุด ทำให้ข้าราชการไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง หรือมีระเบียบในการให้บริการต่าง ๆ อย่างไร หรือบริการเหล่านั้นมีประโยชน์ต่อตัวเองอย่างไร เช่น บริการจัดหาหนังสือตามคำแนะนำของผู้ใช้ หรือการขอเอกสารที่สำนักงานฯ จัดทำ ซึ่งเป็นบริการที่ข้าราชการต้องการปานกลาง แต่ปรากฏว่าไม่เคยใช้ทั้ง ๒ ประเภท นอกจากนี้

นั้น การที่ข้าราชการมีปัญหาการใช้ห้องสมุดสำนักงานฯ เกือบทุกด้าน เช่น ปัญหาการใช้สถานที่นั่งอ่านภายในห้องสมุด ก็อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ข้าราชการส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดนาน ๆ ครั้ง และมีผลกระทบต่อการใช้บริการต่าง ๆ อยู่ในระดับน้อยหรือไม่เคยใช้ตามไปด้วย

สำหรับปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดสำนักงานฯ ผลจากการสำรวจพบว่าข้าราชการประสบปัญหาการใช้ห้องสมุด เกือบทุกด้าน ยกเว้นเวลาทำการของห้องสมุด ซึ่งเปิดบริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา ๘.๐๐-๑๖.๐๐ น. ข้าราชการส่วนใหญ่ตอบว่าไม่เป็นปัญหาและเห็นว่าเหมาะสมแล้ว ส่วนปัญหาที่ข้าราชการประสบได้แก่ปัญหาอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ระบบจัดเก็บสิ่งพิมพ์และเครื่องช่วยค้น บริการและกิจกรรมต่าง ๆ และบุคลากร ที่ให้บริการ

ในด้านอาคารสถานที่ ข้าราชการสำนักงานฯ มีความเห็นว่าสถานที่ห้องสมุดคับแคบ และจำนวนที่นั่งไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลออ ประภาสวัสดี ดรุณี ณ ลำปาง พิบูลศิลป์ รัชชนพงษ์ จันทิภา พุ่มจันทร์ และเอตา วิณีเฟรด จอห์นส์ ที่พบว่าห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่มีสถานที่คับแคบและอุปกรณ์ไม่พอ เพียง นอกจากนี้ ข้าราชการยังมีความเห็นว่าห้องสมุดสำนักงานฯ แยกเป็นห้องเล็กห้องน้อย ทำให้ไม่สะดวกในการค้นหา และข้าราชการรู้สึกสับสนว่าสิ่งพิมพ์ที่ต้องการใช้ควรจะอยู่ส่วนใดของห้องสมุด ในเวลาที่ต้องค้นสิ่งพิมพ์นั้นด้วยตนเอง ขนาดของห้องสมุดยังมีผลต่อการจัดสถานที่ภายในอีกด้วย กล่าวคือ ทำให้การจัดชั้นชิดกันมากเพื่อประหยัดเนื้อที่ ตู้เก็บสิ่งพิมพ์บางส่วนต้องจัดเก็บไว้นอกห้องสมุด ตลอดจนไม่สามารถเพิ่มที่นั่งอ่านให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ เรื่องสถานที่จึงเป็นปัญหาสำคัญต่อการให้บริการเป็นอย่างมาก ผู้บริหารสำนักงานฯ ควรพิจารณาถึงการสร้างอาคารใหม่ตามโครงการที่มีอยู่ เพื่อที่ห้องสมุดจะได้มีสถานที่อยู่ร่วมกัน และมีขนาดที่ได้สัดส่วนกับจำนวนผู้ใช้บริการรวมทั้งการขยายตัวของห้องสมุดในอนาคตด้วย

ส่วนในด้านวัสดุอุปกรณ์นั้น นอกจากปัญหาเรื่องจำนวนที่นั่งอ่านมีน้อยแล้ว ข้าราชการยังมีความเห็นว่า ห้องสมุดควรมีชั้นเก็บสิ่งพิมพ์เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อห้องสมุดสามารถขยายเนื้อที่ได้กว้างขวางกว่านี้ ห้องสมุดก็ควรจัดหาชั้นเก็บสิ่งพิมพ์ให้เพียงพอ ในปัจจุบันห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์จำนวนไม่น้อยซึ่งไม่มีชั้นหรือตู้เก็บ เช่น จุลสาร หรือสิ่งพิมพ์ที่ยังไม่ได้จัดหมวดหมู่ทำบัตรรายการ เป็นต้น ทำให้ไม่สะดวกในการค้นหาเมื่อต้องการใช้ การแก้ปัญหาเรื่องนี้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารห้องสมุดอีกเช่นกัน ในการพิจารณางบประมาณสำหรับจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ ตลอดจนมีเนื้อที่สำหรับครุภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสม

ปัญหาด้านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ปรากฏว่ารายงานการวิจัยเป็นปัญหาสำคัญกว่าสิ่งพิมพ์อื่น ๆ รองลงมาคือวิทยานิพนธ์ เนื่องจากสิ่งพิมพ์ทั้ง ๒ ประเภทจำเป็นต้องการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยเฉพาะกลุ่มเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย แต่ห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์ดังกล่าวไม่ครบถ้วน วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยบางแห่งมีจำนวนน้อยมาก โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ตลอดจนนักวิจัยและหน่วยงานที่ทำวิจัยไม่ได้ส่งรายงานการวิจัยมาให้สำนักงานฯ ครบทุกแห่ง อย่างไรก็ตาม ปัญหาบางส่วนอาจเกิดจากห้องสมุดเองด้วย กล่าวคือห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์เก่าที่ยังไม่ได้จัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการอยู่เป็นจำนวนมาก และเมื่อได้รับสิ่งพิมพ์เพิ่มขึ้นอีกในแต่ละเดือน ทำให้มีสิ่งพิมพ์ที่รอการจัดหมวดหมู่ทวีมากขึ้นทุกที ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีปัญหาในการใช้สิ่งพิมพ์ดังกล่าว สำหรับข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ นั้น เป็นที่น่าสังเกตว่าเป็นกลุ่มที่ระบุว่าหนังสือพิมพ์เป็นปัญหาสำคัญกว่าสิ่งพิมพ์อื่น ทั้งนี้สืบเนื่องจากการที่ห้องสมุดใช้หนังสือพิมพ์ร่วมกับกองอื่นในสำนักงานฯ ทำให้ข้าราชการมีเวลาจำกัดในการใช้หนังสือพิมพ์ กล่าวคือห้องสมุดจะได้รับหนังสือพิมพ์มาให้บริการแก่ข้าราชการในเวลาพักเที่ยงหรือบางครั้งอาจล่าช้าไปถึงตอนบ่ายและมีช่วงเวลาให้บริการประมาณ ๑-๓ ชั่วโมงเท่านั้น นอกจากนี้ ห้องสมุดยังไม่มีหนังสือพิมพ์ฉบับเก่าสำหรับข้าราชการที่ต้องการค้นย้อนหลัง เนื่องจากกองส่ง เสริมการวิจัยจะรับหนังสือพิมพ์ของแต่ละวันไปสัปดาห์เกี่ยวกับข่าวเกี่ยวกับสำนักงานฯ ข้อจำกัดเหล่านี้จึงมีส่วนทำให้ข้าราชการใช้หนังสือพิมพ์น้อย ในเรื่องนี้ข้าราชการมีความเห็นว่า ห้องสมุดควรมีหนังสือพิมพ์ให้อ่านตามเวลาอย่างสม่ำเสมอ บางคนเสนอว่าห้องสมุดควรเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ที่มีสาระดี ๆ เป็นบางรายชื่อ โดยรับรายชื่อย่อยฉบับ และบางคนมีความเห็นว่าห้องสมุดควรมีหนังสือพิมพ์ฉบับเก่าเก็บไว้ในห้องสมุดสำหรับค้นย้อนหลังได้

ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ ผู้บริหารห้องสมุดควรขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กองทะเบียนการวิจัย ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมงานวิจัยจากหน่วยงานต่าง ๆ ในชั้นที่จะติดตามให้หน่วยงานเหล่านั้นส่งงานวิจัยให้แก่สำนักงานฯ ครบถ้วนยิ่งขึ้น ส่วนหนังสือพิมพ์นั้น ผู้บริหารห้องสมุดควรพิจารณางบประมาณเพื่อจัดหาหนังสือพิมพ์บางรายชื่อเพื่อให้บริการประจำภายในห้องสมุด โดยเลือกรายชื่อที่มีสาระดีสามารถใช้ค้นคว้าอ้างอิงได้ ทั้งนี้ห้องสมุดเอง ก็มีโครงการที่จะให้บริการกฤตภาคอยู่แล้ว การจัดซื้อหนังสือพิมพ์เพิ่มจึงไม่ทำให้เสียประโยชน์แต่อย่างใด

ในด้านที่เกี่ยวกับระบบจัดเก็บสิ่งพิมพ์และเครื่องช่วยค้นนั้น ข้าราชการมีปัญหาเรื่องระบบจัดเก็บสิ่งพิมพ์มากกว่าเรื่องอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดได้เปลี่ยนระบบการจัดหมู่จากระบบทศนิยมของดิวอี้มาเป็นระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกันใน พ.ศ. ๒๕๒๔ ทำให้ข้าราชการยังไม่คุ้นเคยกับระบบจัดหมู่ระบบใหม่ อย่างไรก็ตาม ระบบจัดเก็บสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดในปัจจุบันก็เป็นปัญหาไม่น้อย เพราะนอกจากระบบจัดหมู่ทั้ง ๒ ระบบแล้ว ห้องสมุดยังมีระบบจัดเก็บสิ่งพิมพ์ที่คิดขึ้นใช้เอง

อีกด้วย ทำให้มีระบบจัดเก็บสิ่งพิมพ์หลายระบบ ซึ่งมีผลให้ผู้ใช้รู้สึกสับสนในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ ข้าราชการบางคนมีความเห็นว่าห้องสมุดควรเลือกระบบจัดเก็บระบบใดระบบหนึ่งให้แน่นอน ในเรื่องนี้ผู้บริหารห้องสมุดควรกำหนดให้แน่นอนว่าจะใช้ระบบใดในการจัดหมวดหมู่สิ่งพิมพ์ เพื่อให้เป็นแบบแผนเดียวและไม่ต้องเสียเวลาย้อนกลับมาทำใหม่ สำหรับบรรณารักษ์ ควรจะจัดทำแผนผังแสดงที่เก็บสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ เพื่อช่วยผู้ใช้ให้สามารถหาสิ่งพิมพ์ได้ดียิ่งขึ้น

สำหรับปัญหาด้านบริการและกิจกรรมต่าง ๆ นั้น ปรากฏว่าบริการที่ข้าราชการทั้ง ๒ กลุ่มพบว่า เป็นปัญหาสำคัญกว่าเรื่องอื่น ๆ คือบริการอ่านในห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาด้านสถานที่ ซึ่งได้กล่าวมาแล้ว บริการที่เป็นปัญหารองลงมา คือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ซึ่งมีข้าราชการเสนอความเห็น ว่า ห้องสมุดควรแนะนำการใช้ห้องสมุดให้มากกว่านี้ ควรพิมพ์คู่มือการใช้ห้องสมุด แจก หรือเขียนวิธีใช้บริการไว้ในห้องสมุด เป็นต้น ในกลุ่มข้าราชการสำนักงานฯ ที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดก็มีส่วนหนึ่งที่ระบุเหตุผลที่ไม่ใช้ห้องสมุดว่าเป็น เพราะไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง บรรณารักษ์จึงควรพิจารณาวิธีการประชาสัมพันธ์ที่จะช่วยให้ข้าราชการทราบเกี่ยวกับห้องสมุดมากขึ้น และมาใช้ห้องสมุดมากกว่าที่เป็นอยู่ โดยจัดทำคำแนะนำเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ที่มี และวิธีใช้บริการเหล่านั้น หรือพิมพ์ระเบียบหรือคู่มือใช้ห้องสมุดแจกแก่ผู้ที่สนใจรวมทั้งข้าราชการที่เข้ามาใหม่ด้วย

ส่วนปัญหาในด้านบุคลากร ข้าราชการสำนักงานฯ พบว่ามีปัญหาเรื่องจำนวนบุคลากร และความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาเฉพาะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิบูลศิลป์ วัฒนะพงศ์ จันทิกภา พุ่มจันทร์ วิสัย อัคคศิขยา เอตา วินิเฟรด จอห์นส์ สุนทร รัสสุธาธรรม รุ่งฟ้า ฐิโนทัย และ เจ อี โรว์ลีย์ ที่พบว่าห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่มีปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอ บุคลากรต้องรับภาระหลายอย่าง และขาดความรู้เฉพาะด้าน มีข้าราชการสำนักงานฯ บางคนเสนอแนะให้ห้องสมุดเพิ่มจำนวนบุคลากร ส่วนบางคนแสดงความคิดเห็นว่า บุคลากรห้องสมุดไม่สามารถช่วยเหลือหรือแนะนำได้เท่าที่ควร สำหรับจำนวนเจ้าหน้าที่ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการเอกสารนั้น ห้องสมุดมีเพียง ๒ คน โดยจะอยู่ประจำห้องอ่านห้องละ ๑ คน และมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ มาผลัดเปลี่ยนช่วงพักเพียง ส่วนการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านั้น บรรณารักษ์ทุกฝ่ายจะหมุนเวียนกันรับหน้าที่นี้วันละ ๑ คน ซึ่งจะเห็นได้ว่าการที่ห้องสมุดแยกเป็นห้องเล็กห้องน้อย มีผลให้ต้องจัดบุคลากรให้บริการกระจายอยู่ตามห้องอ่าน ทั้งยังต้องให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ ของห้องสมุดซึ่งมีการะของคนที่อยู่แล้วมาช่วยให้บริการ เป็นบางเวลาอีกด้วย จึงทำให้มีปัญหามาในบางครั้งเพราะเจ้าหน้าที่เหล่านี้ไม่คุ้นกับการให้บริการ และในด้านการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านั้น

ห้องสมุดไม่มีบุคลากร ที่มีความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะ ข้าราชการจึงมีความ เห็นว่าบุคลากรไม่ สามารถช่วย เหลือได้เท่าที่ควร ในเรื่องนี้ผู้บริหารห้องสมุดควรพิจารณาเพิ่มจำนวนบุคลากร ตามอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ในสาขา วิชาเฉพาะ เพื่อจะได้ช่วยเหลือนักเรียนเกี่ยวกับการใช้สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้ดีกว่านี้

จากปัญหาต่างต่าง ๆ ดังกล่าว จึงเห็นได้ว่าการจัดบริการส่วนใหญ่ของห้องสมุดสำนักงานฯ ได้แก่ อาคารสถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ระบบจัดเก็บสิ่งพิมพ์และเครื่องช่วยค้น บริการและ กิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนบุคลากรที่ให้บริการยังไม่สนองความต้องการของข้าราชการ ซึ่งผลของการ วิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ ๑

ในด้านความต้องการบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันปรากฏว่าข้าราชการ มีความต้องการบริการทุกประเภท โดยต้องการบริการส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง สำหรับบริการ ที่ต้องการมากกว่าบริการอื่น ๆ คือบริการยืม ซึ่งตรงกับงานวิจัยของเพชรภรณ์ ทรัพย์ถ้อยสัตย์ และสมบูรณ์ พิบูลย์ผลที่พบว่าข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการและข้าราชการในสังกัดสำนักนายก รัฐมนตรีต้องการบริการยืมมากกว่าบริการอื่น ๆ เช่นเดียวกัน สาเหตุที่ปรากฏผลเช่นนี้อาจ เป็น เพราะปัญหาเรื่องสถานที่นั่งอ่านในห้องสมุดตั้งที่ใดก็แล้วข้างต้น ที่ทำให้ข้าราชการไม่สามารถ ใช้บริการอ่านในห้องสมุดตามที่ต้องการได้อย่าง เต็มที่

เมื่อพิจารณาถึงความต้องการของข้าราชการสำนักงานแต่ละกลุ่ม พบว่าบริการที่อยู่ใน ความ ต้องการที่มี ระดับสูงกว่าบริการอื่นสำหรับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยคือ บริการยืม และบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และสำหรับข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ต้องการบริการอ่านในห้อง สมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการรายชื่อนหนังสือใหม่ประจำเดือน สูงกว่าบริการ อื่น ๆ เป็นที่น่าสังเกตว่าข้าราชการทั้ง ๒ กลุ่มมีความต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน(ตารางที่ ๒๓) และยังใช้บริการดังกล่าวในระดับน้อยเหมือนกันอีกด้วย (ตารางที่ ๑๕) ในการให้บริการนี้ ปัจจุบันห้องสมุดมีบรรณารักษ์ฝ่ายนี้เพียงคนเดียว ซึ่งมีหน้าที่จัดทำ บรรณสาร สวช. ด้วย จึงไม่สามารถให้บริการตอบคำถามฯ ได้อย่างเต็มที่ แม้ว่าห้องสมุดจะแก้ปัญหา โดยการจัดบรรณารักษ์ฝ่ายอื่น ๆ หมุนเวียนกันประจำในห้องสมุดเพื่อช่วยบริการผู้ใช้ก็ตาม แต่การให้ บริการดังกล่าวก็ไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะบรรณารักษ์ฝ่ายอื่น ๆ ต่างมีงานประจำ ของตนเองอยู่แล้ว ดังนั้นถ้าหากผู้บริหารห้องสมุดพิจารณาจัดหาบุคลากรในฝ่ายนี้เพิ่มขึ้นตามอัตรากำลัง ที่มีอยู่ในโครงการ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะซึ่งห้องสมุดยังขาดอยู่ก็จะเป็นการ ช่วยแบ่งเบาภาระของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนทำให้ห้องสมุด

สามารถช่วย เหลือผู้ใช้ในการค้นหาเรื่องที่ต้องการได้ดียิ่งขึ้น ส่วนบริการรายชื่อนี้หนังสือใหม่ ประจำเดือน ซึ่งข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ต้องการในระดับค่อนข้างสูง แต่มีการใช้น้อย อาจ เป็นเพราะห้องสมุดใช้วิธีส่งเวียนรายชื่อนี้ไปตามกองต่าง ๆ ซึ่งอาจมีข้าราชการที่ไม่มีเวลาอ่าน ในขณะนั้น ทำให้ไม่ได้ใช้บริการตามที่ต้องการอย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตามข้าราชการกลุ่มนี้ระบุว่า บริการดังกล่าวไม่เป็นปัญหา และเห็นว่าเหมาะสมแล้ว

เมื่อพิจารณาถึงความต้องการบริการและกิจกรรมที่ห้องสมุดสำนักงานฯ ยังไม่ได้จัดทำนั้น ปรากฏว่าข้าราชการต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการและกิจกรรม เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากที่มีอยู่ ซึ่งตรงกับสมมติฐานในข้อที่ ๒ โดยลำดับความต้องการในบริการจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ บริการข้อมูล ทันสมัยที่เลือกตามความสนใจของผู้ใช้ การจัดทำสารระสังเขป การจัดแสดงหนังสือใหม่หรือสิ่งพิมพ์ บางประเภท การรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง การจัดทำรวมรายชื่อวารสาร และการจัดทำ วรรณวารสาร การจัดทำสัปดาห์ การเรียนวารสาร การเรียนหน้าสารบัญวารสาร บริการโสตทัศนวัสดุ บริการแปล การจัดทำกฤตภาค และการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด

ในด้านลำดับความต้องการของข้าราชการแต่ละกลุ่มปรากฏผลแตกต่างกัน กล่าวคือ บริการที่ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัยต้องการในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ บริการข้อมูลทันสมัยที่เลือกตาม ความสนใจของผู้ใช้ การจัดทำสารระสังเขป การจัดแสดงหนังสือใหม่หรือสิ่งพิมพ์บางประเภท และ การรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง ในขณะที่ข้าราชการในตำแหน่งอื่น ๆ ต้องการการรวบรวม บรรณานุกรมเฉพาะเรื่องสูงกว่าบริการอื่น รองลงมาได้แก่ การจัดทำรวมรายชื่อวารสาร การจัดทำ สารระสังเขป บริการข้อมูลทันสมัยที่เลือกตามความสนใจของผู้ใช้ การจัดแสดงหนังสือใหม่หรือสิ่งพิมพ์ บางประเภท การจัดทำสัปดาห์ และการเรียนวารสาร ในเรื่องนี้ห้องสมุดควรพิจารณาที่จะจัดบริการ เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากที่มีอยู่โดยเฉพาะ บริการข้อมูลทันสมัยที่เลือกตามความสนใจของผู้ใช้ และการ รวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง ซึ่งข้าราชการแต่ละกลุ่มต้องการสูงกว่าบริการอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ก่อนที่ห้องสมุดจะจัดบริการเพิ่มขึ้นก็ควรจะต้องแก้ไขปัญหาที่มีอยู่เสียก่อน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านบุคลากร ระบบจัดเก็บสิ่งพิมพ์ อาคารสถานที่ หรือเรื่องอื่น ๆ เพื่อที่จะไม่เป็นการสะสมปัญหา ตลอดจนเพื่อให้ห้องสมุดมีความพร้อมในการจัดบริการเพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ถ้าห้องสมุดจะจัดทำสัปดาห์ ก็จำเป็นต้องแก้ไขระบบจัดหมวดหมู่ให้เป็นแบบแผนเดียวกัน ก่อนที่จะ เข้าร่วมโครงการจัดทำสัปดาห์ กับห้องสมุดอื่น ๆ หรือถ้าหากห้องสมุดจะจัดบริการข้อมูลทันสมัยที่เลือกตามความสนใจของผู้ใช้ หรือ จัดทำสารระสังเขป ห้องสมุดก็ควรจะต้องรับงบประมาณสำหรับบุคลากรที่มีความรู้ในสาขาวิชา เฉพาะ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ในสาขาต่าง ๆ ลึกซึ้งกว่าบรรณารักษ์ โดยเฉพาะ ด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งจะช่วยให้ห้องสมุดสามารถจัดบริการดังกล่าวได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการจัดบริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดดังนี้

ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารสำนักงานฯ

๑. ด้านอาคารสถานที่

จากการสำรวจพบว่า เรื่องอาคารสถานที่ เป็นปัญหาสำคัญที่สุดในการใช้ห้องสมุดของข้าราชการ ซึ่งข้าราชการมีความคิดเห็นว่าห้องสมุดมีสถานที่คับแคบ ที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ ตลอดจนมีห้องเล็กห้องน้อยและไม่อยู่รวมในบริเวณเดียวกัน ในเรื่องนี้ฝ่ายห้องสมุดเองก็ประสบปัญหา เช่นเดียวกัน จะเห็นได้จากการที่ห้องสมุดจัดชั้นหนังสือชิดกันมากเพื่อประหยัดเนื้อที่ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่อเนื่องไปถึงการหยิบและเก็บหนังสือด้วย ในด้านอาคารสถานที่ของห้องสมุด จึงควรมีการจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมกว่าปัจจุบัน โดยมีเนื้อที่ห้องสมุดที่ได้สัดส่วนกับจำนวนผู้ใช้บริการ คือควรมีที่นั่งอ่านอย่างน้อย ๑๐ เปอร์เซ็นต์ของจำนวนผู้ใช้บริการ และควรกำหนดเนื้อที่สำหรับการขยายตัวของห้องสมุดอย่างน้อย ๕ ปี ตลอดจนห้องสมุดควรมีห้องต่าง ๆ อยู่รวมในบริเวณเดียวกัน

๒. นโยบายการให้บริการของห้องสมุด

ปัจจุบันห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์ด้านวิทยาศาสตร์ค่อนข้างน้อย สาเหตุหนึ่งเนื่องมาจากการที่ผู้บริหารสำนักงานฯ เคยมีนโยบายให้ห้องสมุดส่งสิ่งพิมพ์เฉพาะสาขาด้านวิทยาศาสตร์ไปให้ศูนย์บริการเอกสารการวิจัย ทำให้ข้าราชการสำนักงานฯ ส่วนหนึ่งไม่ใช้ห้องสมุด เพราะไม่มีสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาที่ต้องการ เช่น วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น นอกจากนั้น ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของห้องสมุดก็กำหนดไว้ว่า มีหน้าที่สืบค้นและรวบรวมสถิติข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ ทั้งด้านวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์^๑ ดังนั้น จึงเป็นปัญหาว่าห้องสมุดจะทำหน้าที่ดังกล่าวได้ดีเพียงใด ในเมื่อห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์ด้านวิทยาศาสตร์ที่จะใช้ค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ จำนวนไม่มาก ในเรื่องนี้จึงควรมีการกำหนดนโยบายให้แน่ชัดว่าห้องสมุดจะ เน้นการให้บริการทางด้านสังคมศาสตร์เท่านั้น หรือจะให้บริการทั้งด้านวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของห้องสมุด และภาระหน้าที่การทำงานของข้าราชการสำนักงานฯ รวมทั้งเพื่อที่บรรณารักษ์จะได้ใช้เป็นแนวทางในการจัดหาสิ่งพิมพ์ ตลอดจนการแนะนำเกี่ยวกับทรัพยากรและบริการของห้องสมุดให้ผู้ใช้ทราบ

^๑สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, มาตรฐานห้องสมุดเฉพาะ, หน้า ๕๑.

^๒สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, รายงานประจำปี ๒๕๒๔ (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, ๒๕๒๔), หน้า ๗๔.

ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารห้องสมุด

๑. ระบบจัดเก็บสิ่งพิมพ์

เนื่องจากห้องสมุดมีระบบจัดเก็บสิ่งพิมพ์หลายระบบเกินไป ทำให้ผู้ใช้สับสนในเวลาที่ต้องค้นหาสิ่งพิมพ์ด้วยตนเอง ตลอดจนบรรณารักษ์ต้องรับภาระเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ นอกเหนือจากการจัดหมู่สิ่งพิมพ์ที่ได้รับในแต่ละเดือนแล้วยังต้องแกสิ่งพิมพ์ที่ใช้ระบบเดิมมาเป็นระบบใหม่ด้วยในเวลาเดียวกัน ด้วยเหตุนี้จึงควรมีการกำหนดนโยบายที่แน่นอนว่าห้องสมุดจะใช้ระบบจัดเก็บสิ่งพิมพ์ระบบใดเพื่อที่บรรณารักษ์จะได้ไม่ต้องเสียเวลาย้อนกลับมาทำใหม่ และผู้ใช้จะได้ค้นหาสิ่งพิมพ์ด้วยตนเองได้โดยสะดวก

๒. วัสดุครุภัณฑ์

ในด้านวัสดุครุภัณฑ์นั้น เมื่อห้องสมุดสามารถขยายเนื้อที่ได้กว้างขวางกว่าปัจจุบันแล้ว ควรจะพิจารณางบประมาณสำหรับจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นให้เพียงพอ ได้แก่ ที่นั่งอ่าน ตู้หรือชั้นสำหรับจัดนิทรรศการ เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันควรจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ให้เพียงพอว่าที่เป็นอยู่ด้วย เช่น ชั้นเก็บสิ่งพิมพ์ เพราะยังมีสิ่งพิมพ์จำนวนมากที่ยังไม่มีตู้หรือชั้นเก็บให้เป็นระเบียบ ได้แก่ จุลสารหรือสิ่งพิมพ์ที่รอการจัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการ ควรจัดหาพัดลมเพื่อใช้ในบริเวณที่เก็บสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ห้องอ่านชั้น ๒ ซึ่งเป็นบริเวณที่มีอากาศอบอ้าวมากจนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่สามารถเข้าไปจัดเก็บสิ่งพิมพ์ได้นาน รวมทั้งผู้ใช้ห้องสมุดก็ไม่สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้นาน เช่นเดียวกัน สำหรับการให้บริการถ่ายเอกสารนั้น ห้องสมุดควรจะได้รับงบประมาณค่าวัสดุเพิ่มขึ้นถ้าหากจะมีนโยบายให้บริการนี้แก่ข้าราชการมากกว่าที่เป็นอยู่ นอกจากนั้นควรมีการจัดหาป้ายนิเทศเพื่อใช้สำหรับติดประกาศต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบด้วย

๓. สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

สำหรับรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญว่าสิ่งพิมพ์อื่น ๆ นั้น ควรจะติดต่อขอความร่วมมือจากกองอื่น ๆ ในสำนักงานฯ เช่น กองทะเบียนการวิจัย ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมผลงานวิจัยจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อที่ห้องสมุดจะได้มีเอกสารการวิจัยครบถ้วนยิ่งขึ้น ส่วนหนังสือพิมพ์ควรเริ่มต้นจัดหาโดยงบประมาณของห้องสมุด โดยเลือกเฉพาะรายชื่อที่มีเนื้อหาสาระเพื่อให้บริการประจำในห้องสมุด ซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการสามารถมาใช้ประโยชน์ได้ทุกเวลาที่ต้องการ

๔. บุคลากรที่ให้บริการ

ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ข้าราชการมีความเห็นว่าจำนวนบุคลากร เป็นปัญหาสำคัญกว่าเรื่องอื่น โดยเสนอแนะให้ห้องสมุดเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น ปัจจุบันห้องสมุดมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเอกสารประจำห้องอ่านห้องละ ๑ คน และบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ๑ คน เช่นเดียวกัน ซึ่งบุคลากรเหล่านี้อาจไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงในเวลาที่มีผู้มาใช้ห้องสมุดจำนวนมากในเวลาเดียวกัน นอกจากนั้น การที่ห้องสมุดมีบุคลากรให้บริการจำนวนน้อย ทำให้ต้องใช้เจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ ของห้องสมุดมาช่วยให้บริการด้วย ซึ่งบุคคลเหล่านี้ไม่คุ้นกับการให้บริการจึงอาจทำให้มีปัญหาในบางครั้งและอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ข้าราชการคิดว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่มีมนุษยสัมพันธ์และไม่สนใจผู้ใช้บริการก็ได้ จากปัญหาทั้งฝ่ายผู้ให้และผู้ให้บริการดังกล่าว จึงเป็นการเหมาะสมที่จะเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ให้บริการมากกว่าที่เป็นอยู่ ในเรื่องนี้ สำนักงาน ก.พ. ได้อนุมัติให้ห้องสมุดมีอัตราเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการเพิ่มถึง ๕ อัตรา ได้แก่ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๒ อัตรา เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ๒ อัตรา และเจ้าหน้าที่ธุรการ ๑ อัตรา ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๒๑^๑ และในมาตรฐานห้องสมุดเฉพาะก็ได้กำหนดว่าจำนวนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรจะมีอัตราส่วน ๒ : ๓^๒ แต่ห้องสมุดมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการในอัตราส่วน ๒ : ๒ เท่านั้น ด้วยเหตุนี้จึงควรพิจารณาจัดหาคะลาการระดับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพิ่มขึ้นอย่างน้อย ๑ คน โดยกำหนดให้มีความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์ด้วย เพื่อที่จะได้ไม่ต้องเสียเวลานานในการฝึกงานห้องสมุดเมื่อเริ่มปฏิบัติงาน

นอกเหนือจากมีบุคลากรตำแหน่งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแล้ว ในมาตรฐานยังได้ระบุว่าห้องสมุดเฉพาะควรมีวิทยากรที่มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรีตามแขนงวิชาของหน่วยงาน^๓ แต่ปัจจุบันห้องสมุดไม่มีบุคลากรให้บริการที่มีความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะ ตลอดจนบรรณารักษ์ที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีประสบการณ์น้อยในการให้บริการนี้ และไม่เคยได้รับการอบรมเพิ่ม

^๑"รายการแสดงตำแหน่งที่ ก.พ. กำหนดเพิ่มใหม่ ปีงบประมาณ ๒๕๒๒ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ" (กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ., ๒๕๒๑. ๕๓๑. ๕๓๑. ๕๓๑), หน้า ๑-๒.

^๒Special Libraries Association, "Objectives and Standards for Special Libraries," p. 674.

^๓สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, มาตรฐานห้องสมุดเฉพาะ, หน้า ๔๔.

เดิมในสาขาวิชา เฉพาะที่อยู่ในความสนใจของสำนักงานฯ สิ่งเหล่านี้ อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ข้าราชการ มีความเห็นว่าบุคลากรห้องสมุดไม่สามารถช่วยเหลือหรือแนะนำได้ดีเท่าที่ควร ดังนั้นจึงควรพิจารณาที่จะจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะ เพื่อช่วยบรรณารักษ์ในการให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างน้อย ๑ อัตรา ในจำนวนเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย ๒ อัตรา ที่ห้องสมุดได้รับอนุมัติ สำหรับสาขาวิชาเฉพาะของบุคลากรดังกล่าวจะเป็นด้านสังคมศาสตร์หรือวิทยาศาสตร์นั้น ขึ้นอยู่กับนโยบายของ ผู้บริหารสำนักงานฯ ด้วยว่าจะเน้นการให้บริการด้านใด ส่วนบุคลากรให้บริการที่มีอยู่ควรได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาต่อหรือฝึกอบรมเพิ่มเติมในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานฯ นอกเหนือจากด้านบรรณารักษศาสตร์ด้วย^๑



ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์

๑. การประชาสัมพันธ์ทรัพยากรและบริการห้องสมุด

จากการสำรวจพบว่าข้าราชการส่วนหนึ่งที่ไมใช้ห้องสมุด เป็นเพราะไม่ทราบว่าห้องสมุด มีบริการอะไรบ้าง ไม่ทราบระเบียบการใช้ห้องสมุด ตลอดจนไม่ทราบว่าห้องสมุดตั้งอยู่ที่ไหน สำหรับข้าราชการที่ใช้ห้องสมุดนั้น ปรากฏว่ามีปัญหาในบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด รองจากด้านอาคารสถานที่ และมีข้าราชการที่แสดงความคิดเห็นว่าห้องสมุดควรประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ และเมื่อพิจารณาถึงความต้องการบริการต่างๆ ของข้าราชการส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปานกลาง แต่กลับพบว่าข้าราชการใช้บริการเหล่านั้นในระดับน้อยหรือไม่เคยใช้ ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไร และมีประโยชน์อย่างไร จากสิ่งเหล่านี้ทำให้สรุปได้ว่าข้าราชการต้องการให้มีการแนะนำการใช้ห้องสมุดมากขึ้น บรรณารักษ์จึงควรหาวิธีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุด เพื่อให้ข้าราชการทราบว่าห้องสมุดมีทรัพยากรและบริการอะไรบ้าง มีระเบียบการใช้บริการอย่างไร และบริการเหล่านั้นเป็นประโยชน์ต่อตัวเองอย่างไร โดยอาจใช้วิธีเขียนคำแนะนำติดประกาศไว้ในห้องสมุด พิมพ์ระเบียบการใช้ห้องสมุดแจกหรือแทรกลงในบรรณสาร สวช. หรือนำชมห้องสมุดแก่ข้าราชการใหม่ เป็นต้น

^๑Special Libraries Association, "Objectives and Standards for Special Libraries," p. 674.

๒. การปรับปรุงบริการที่มีอยู่

ในจำนวนบริการที่มีอยู่ ๑๓ ประเภทพบว่าข้าราชการต้องการปานกลาง ๔ ประเภท แต่มีบริการยืมเพียงประเภทเดียวที่มีการใช้ปานกลางในระดับเดียวกับความต้องการ ส่วนบริการ ๖ ประเภทมีการใช้น้อย และ ๒ ประเภทอยู่ในระดับไม่เคยใช้ บริการเหล่านี้ได้แก่ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการอ่านในห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการรายชื่อหนังสือใหม่ บริการรายชื่อวารสารใหม่ บริการรายชื่อหนังสือที่จัดหมู่และทำบัตรรายการ บริการจัดหาหนังสือตามคำแนะนำของผู้ใช้ และการขอรับเอกสารที่สำนักงานฯ จัดทำตามลำดับ

จากการเปรียบเทียบความต้องการและการใช้บริการของข้าราชการดังกล่าว จึงเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ควรปรับปรุงการให้บริการที่มีอยู่นอกเหนือไปจากการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดให้มากขึ้นตามที่กล่าวถึงในข้อ ๑ โดยพิจารณาจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง เช่น

- บริการยืม อาจพิจารณาให้ยืมได้นานกว่านี้ และให้ยืมหลายเล่มขึ้น
- บริการรายชื่อวารสารใหม่ อาจจัดส่งให้กองต่าง ๆ กองละ ๑ ชุด
- บริการจัดหาหนังสือตามคำแนะนำของผู้ใช้ ควรมีการสอบถามข้าราชการเกี่ยวกับหนังสือที่ต้องการใช้

๓. การจัดบริการเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากที่มีอยู่

บริการที่อยู่ในความต้องการของข้าราชการค่อนข้างสูง ได้แก่ บริการข้อมูลทันสมัย ที่เลือกตามความสนใจของผู้ใช้ การจัดทำสารสังเขป การจัดแสดงหนังสือใหม่หรือสิ่งพิมพ์บางประเภท และการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะ เรื่อง เป็นบริการที่บรรณารักษ์ควรพิจารณาที่จะจัดเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะ บริการข้อมูลทันสมัยที่เลือกตามความสนใจของผู้ใช้ และการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะ เรื่อง ซึ่งข้าราชการแต่ละกลุ่มต้องการสูงกว่าบริการอื่น ๆ โดยเริ่มแรกอาจจัดทำในบางสาขาวิชาเท่านั้น และเมื่อมีอัตรากำลังเพิ่มขึ้น จึงขยายบริการให้กว้างขวางขึ้นหรือถ้าไม่สามารถจัดเพิ่มได้จนกว่าจะมีอัตรากำลังมากกว่านี้ ก็ควรปรับปรุงบริการที่มีอยู่ให้ดีขึ้น ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อข้าราชการมากกว่าที่จะจัดบริการหลายประเภท แต่ไม่มีประสิทธิภาพ ในการให้บริการ

แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต .

หลังจากมีการปรับปรุงการจัดบริการห้องสมุดด้านต่าง ๆ ตามที่เสนอแนะไว้ ๕-๑๐ ปีแล้ว ควรมีการวิจัยในแนวเดียวกันอีกครั้งหนึ่ง เพื่อเปรียบเทียบดูว่าข้าราชการสำนักงานฯ มีสภาพการใช้ห้องสมุด ปัญหาตลอดจนความต้องการเหมือนหรือแตกต่างไปจากเดิม และการให้บริการของห้องสมุดสามารถสนองความต้องการของข้าราชการได้มากขึ้นหรือไม่

ในด้านการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของข้าราชการในการปฏิบัติงาน เพื่อทราบถึงความพอเพียงของทรัพยากรห้องสมุดแต่ละประเภทและสาขาวิชาที่ข้าราชการต้องการใช้



คุนยวิทยทรพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย