

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบัน หน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ มีการจัดตั้งห้องสมุดเฉพาะมากขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่และพนักงานของหน่วยงานหรือสถาบันได้ศึกษาหาความรู้ และใช้เป็นสถานที่ค้นคว้าข้อมูลประกอบการวิจัยในสาขาวิชาหรืองานที่ปฏิบัติอยู่ ในวงธุรกิจและอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่พัฒนาแล้ว ได้ให้ความสนับสนุนห้องสมุดเฉพาะมาก เพราะเห็นว่าห้องสมุดเหล่านี้จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าของบุคลากร คุณภาพของทรัพยากรและบริการห้องสมุดยังบอกรถึงคุณภาพของหน่วยงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ห้องสมุดเฉพาะกลายเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานต่าง ๆ<sup>๑</sup> เพราะวัตถุประสงค์ของห้องสมุดเฉพาะตามที่ระบุไว้ในมาตรฐานของห้องสมุดเฉพาะ คือเป็นแหล่งข่าวสารสำคัญของหน่วยงานซึ่งห้องสมุดให้บริการอยู่ บุคลากรของห้องสมุดต้องรับผิดชอบในการจัดหาวัสดุห้องสมุด และให้บริการตามผู้ใช้ต้องการ ในสาขาวิชาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และงานของหน่วยงานนั้น ๆ<sup>๒</sup>

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการพลังงาน

ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการเสนอแนะนโยบายและโครงการส่งเสริมการวิจัย ตลอดจนทำหน้าที่ส่งเสริมและประสานงานวิจัยสาขาต่าง ๆ ทั้งด้านวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์<sup>๓</sup>



<sup>๑</sup> Douglas M. Knight and E. Shepley Nourse, eds., Libraries at Large (New York & London: R.R. Bowker Co., 1969), p. 123.

<sup>๒</sup> Special Libraries Association, "Objectives and Standards for Special Libraries," Special Libraries 55(December 1964): 672.

<sup>๓</sup> สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, กองนโยบายและวางแผน, "รวมมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๐๒-๒๕๒๑" (กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, ๒๕๒๒. ๕๕๓๒๒. ๕๕๓๒๒), หน้า ๓๐-๓๒.

ได้สังเกตเห็นบทบาทสำคัญของห้องสมุดในการสนับสนุนและส่งเสริมการวิจัย จึงได้ปรับปรุงฐานะของห้องสมุดเป็นกอง ใน พ.ศ. ๒๔๑๘ เพื่อให้ห้องสมุดมีอิสระในการดำเนินงาน สามารถจัดหาเอกสารต่าง ๆ ตามความต้องการและให้บริการแก่ทุก ๆ ฝ่ายอย่างเต็มที่ โดยการให้การศึกษาค้นคว้า ให้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ช่วยนักวิจัยในการค้นคว้า ตลอดจนช่วยนักบริหารให้ได้ข้อมูลเพื่อประกอบในการพิจารณาตัดสินใจดำเนินการหรือหาทางแก้ไข ปัญหา การกำหนดแผนงาน การวิเคราะห์ปัญหา ฯลฯ ซึ่งจะสามารถปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ เหล่านี้ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ<sup>๑</sup> อย่างไรก็ตามในปัจจุบันห้องสมุดของสำนักงานฯ ยังไม่สามารถดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างสมบูรณ์ แม้ว่าห้องสมุดพยายามให้บริการอย่างดีที่สุด แต่มีอุปสรรคมากมาย เช่น ขาดงบประมาณ ห้องสมุดไม่มีสถานที่ เป็นเอกเทศและคับแคบมาก ขาดอุปกรณ์ซึ่งจะช่วยให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชา เฉพาะที่จะช่วยในการค้นคว้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำสารสังเขป เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจมีส่วนทำให้ผู้ใช้ไม่พอใจในการใช้บริการของห้องสมุด และถ้าห้องสมุดไม่ทราบถึงความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้ด้วยแล้ว จะยิ่ง เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การบริการของห้องสมุดเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถเป็นแหล่งข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างแท้จริง

ด้วยเหตุที่ผู้วิจัยเป็นบรรณารักษ์ของสำนักงานฯ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของข้าราชการสำนักงานฯ เพื่อทราบถึงสาเหตุการใช้และไม่ใช้บริการห้องสมุด ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด ความคิดเห็นของข้าราชการต่อบริการที่มีอยู่ ความต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน และจัดบริการต่าง ๆ เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากที่มีอยู่ เพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เสนอผู้บริหารห้องสมุดให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับบรรณารักษ์ในการจัดบริการของห้องสมุด เพื่อให้ข้าราชการของสำนักงานฯ มีแหล่งบริการข้อมูลที่สามารถสนองความต้องการ และอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าวิจัยและการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ

<sup>๑</sup> คำชี้แจงประกอบคำขอปรับปรุงส่วนราชการและจัดอัตรากำลัง เจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี" (กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, ม.ป.ป. อดสำเนา), หน้า ๒๐.

### วิจัยแห่งชาติ

๒. เพื่อศึกษาสาเหตุการใช้และไม่ใช้บริการห้องสมุดของข้าราชการสำนักงานฯ
๓. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดของข้าราชการสำนักงานฯ
๔. เพื่อทราบความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานฯ ต่อบริการห้องสมุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน
๕. เพื่อทราบความต้องการของข้าราชการสำนักงานฯ ที่จะให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการ

ที่มีอยู่และจัดบริการต่าง ๆ เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากที่มีอยู่

### สมมติฐาน

๑. การจัดบริการส่วนใหญ่ของห้องสมุดยังไม่สนองความต้องการของผู้ใช้
๒. ผู้ใช้ต้องการบริการห้องสมุดเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากที่มีอยู่

### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ที่ทำงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย เจ้าหน้าที่พิเศษสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานเผยแพร่ นักวิชาการเผยแพร่ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร และเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับงานวิชาการ รวม ๑๐๖ คน โดยไม่รวมข้าราชการที่อยู่ในระหว่างลาศึกษาต่อหรือฝึกอบรมในช่วงที่ทำการวิจัย กลุ่มประชากรนี้จะตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น

### วิธีดำเนินการวิจัย

๑. ศึกษาบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดเฉพาะจากหนังสือ วารสาร และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ
๒. สังเกตการให้บริการของห้องสมุด และการใช้บริการของข้าราชการสำนักงานฯ ด้วยตนเอง
๓. สัมภาษณ์หัวหน้าห้องสมุด บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เกี่ยวกับบริการที่ห้องสมุดสำนักงานฯ ให้กับผู้ใช้งาน รวมทั้งศึกษาจากรายงานการปฏิบัติงาน สถิติห้องสมุด และเอกสารอื่น ๆ เกี่ยวกับห้องสมุดสำนักงานฯ

๔. อาศัยข้อมูลในข้อ ๑, ๒ และ ๓ เป็นแนวทางสร้างแบบสอบถาม เพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของข้าราชการสำนักงานฯ

๕. ทดสอบแบบสอบถามกับข้าราชการจากหน่วยงานอื่น ซึ่งมาใช้บริการห้องสมุดสำนักงานฯ จำนวน ๑๐ คน เพื่อนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์

๖. รวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้แก่ข้าราชการสำนักงานฯ จำนวน ๑๐๖ คน

๗. วิเคราะห์ข้อมูลโดยคิดค่าตอบเป็นร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม หากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สูตร  $P = \frac{f}{N} \times 100$ ,  $\bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$  และ  $S.D. = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \frac{(\sum fx)^2}{N}}$  ตามลำดับ<sup>๑</sup>

๘. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๙. รายงานผลการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางแก่ห้องสมุดสำนักงานฯ ในการจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

#### ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

ทำให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ

๑. ความต้องการใช้บริการห้องสมุด รวมทั้งสาเหตุการใช้และไม่ใช้บริการห้องสมุดของข้าราชการสำนักงานฯ

๒. ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดของข้าราชการสำนักงานฯ

๓. ความคิดเห็นต่อบริการที่มีอยู่ ตลอดจนความต้องการของข้าราชการสำนักงานฯ ในการให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการที่มีอยู่ และจัดบริการเพิ่มขึ้น

๔. ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาจะเป็นแนวทางแก่บรรณารักษ์ในการปรับปรุงการจัดบริการห้องสมุดให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สนองความต้องการของข้าราชการสำนักงานฯ และทำให้ข้าราชการสำนักงานฯ ได้รับประโยชน์จากบริการห้องสมุดอย่างเต็มที่ ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ซึ่งจะได้อะไรจากการพิจารณาในการพัฒนาห้องสมุด โดยเฉพาะในด้านการจัดบริการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และหน้าที่ความรับผิดชอบของห้องสมุด

<sup>๑</sup> ประคอง วรรณสุด , สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู, พิมพ์ครั้งที่ ๖ (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๒), หน้า ๔๐-๔๒.

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง<sup>๑</sup>

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการห้องสมุด เฉพาะทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่าสามารถจำแนกได้เป็น ๓ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ศึกษาการให้บริการของห้องสมุด กลุ่มที่ศึกษาการใช้บริการของผู้ใช้ และกลุ่มที่ศึกษาทั้งด้านการให้บริการของห้องสมุดและการใช้บริการของผู้ใช้

๑. กลุ่มที่ศึกษาการให้บริการของห้องสมุด ได้แก่ งานวิจัยของพิบูลศิลา<sup>๒</sup> วัฒนพงษ์<sup>๓</sup> จันทิภา พุ่มจันทร์<sup>๓</sup> และ วิสัย อัคคศิขยา<sup>๔</sup> ซึ่งต้องการสำรวจสภาพและปัญหาการดำเนินงานของห้องสมุดต่างๆ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้านเกษตร และด้านกฎหมายตามลำดับ งานวิจัยของเอดา วินิเฟรด จอห์นส์<sup>๕</sup> ซึ่งสำรวจปัญหาด้านบริการของห้องสมุด เฉพาะสาขาวิศวกรรมไฟฟ้า และงานวิจัยของสุนทร รสสุธาธรรม<sup>๖</sup> รุ่งฟ้า ฐิโนทัย<sup>๗</sup>

<sup>๑</sup>ไม่รวมงานวิจัยที่เกี่ยวกับห้องสมุด เฉพาะในสังกัดสถาบันการศึกษา

<sup>๒</sup>พิบูลศิลา วัฒนพงษ์, "ห้องสมุดด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในประเทศไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๗).

<sup>๓</sup>จันทิภา พุ่มจันทร์, "ห้องสมุดด้านการเกษตรในประเทศไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๕).

<sup>๔</sup>วิสัย อัคคศิขยา, "สภาพและปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดกฎหมายในกรุงเทพมหานคร" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๒).

<sup>๕</sup>Ada Winifred Johns, "Survey of Problems of Service in Special Libraries in Electrical Engineering," in Special Libraries (Metuchen, N.J. : Scarecrow Press, 1968), pp. 176-229.

<sup>๖</sup>สุนทร รสสุธาธรรม, "การให้บริการงานตรรกนิตวารสารเพื่อการค้นคว้าวิจัยในประเทศไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๑).

<sup>๗</sup>รุ่งฟ้า ฐิโนทัย, "บริการสาระสังเขปด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในเขตกรุงเทพมหานคร" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๔).

เจ อี โรว์ลีย์<sup>๑</sup> และแคธเธอริน ซัลลิแวน<sup>๒</sup> ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาบริการสาระสงฆ์แบบ บริการประชาชนวารสาร บริการข่าวสารทันสมัย และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดตามลำดับ

งานวิจัย ๔ เรื่องแรกพบว่าบริการที่ห้องสมุดนิยมจัดกันมาก คือ บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า และบริการยืม ในงานวิจัยของจันทิกา พุ่มจันทร์ วิสัย อัคคิขยา เจ อี โรว์ลีย์ และ เอตา วินิเฟรด จอห์นส์ ยังพบตรงกันอีกว่าห้องสมุดส่วนมากมีบริการจัดทำ รายชื่อหนังสือใหม่ ส่วนบริการประเภทอื่น ๆ มีห้องสมุดให้บริการมาน้อยแตกต่างกัน คือ บริการ แพลด บริการสาระสงฆ์ และบริการเวียนวารสารหรือหน้าสารบัญวารสาร นักวิจัยของไทยพบว่า บริการต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นบริการที่มีห้องสมุดจัดน้อยมาก ในขณะที่นักวิจัยของต่างประเทศพบว่า มีห้องสมุดให้บริการดังกล่าวจำนวนปานกลางหรือมาก บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดพบตรงกันใน งานวิจัยของจันทิกา พุ่มจันทร์ วิสัย อัคคิขยา สุนทรีย รสสุธาธรรม รุ่งฟ้า ฐิโนทัย และ แคธเธอริน ซัลลิแวน ว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ให้บริการนี้ ส่วนเอตา วินิเฟรด จอห์นส์พบว่าห้องสมุด ให้บริการนี้จำนวนปานกลาง บริการประชาชนวารสารนั้นปรากฏผลตรงกันในงานวิจัยของพิบูลศิลา วัฒนพงษ์ จันทิกา พุ่มจันทร์ และสุนทรีย รสสุธาธรรม ว่าห้องสมุดด้านวิทยาศาสตร์จัดน้อย ขณะที่งานของวิสัย อัคคิขยา พบว่าห้องสมุดด้านกฎหมายจัดทำมาก ด้านปัญหาการดำเนินงานของ ห้องสมุด งานวิจัยของทุกคนยกเว้น แคธเธอริน ซัลลิแวน พบตรงกันว่าห้องสมุดมีปัญหาจำนวน บุคลากรไม่เพียงพอ บุคลากรต้องรับภาระหลายอย่าง และขาดความรู้เฉพาะด้าน ปัญหาเรื่อง สถานที่ห้องสมุดคับแคบ ไม่มีอุปกรณ์เพียงพอ ปรากฏผลตรงกันในงานของพิบูลศิลา วัฒนพงษ์ จันทิกา พุ่มจันทร์ วิสัย อัคคิขยาและเอตา วินิเฟรด จอห์นส์ นอกจากนั้น บรรณารักษ์ยังมีความ เห็นว่าห้องสมุดมีปัญหาเรื่องผู้ใช้ไม่ทราบวิธีใช้ห้องสมุดและบริการ ซึ่งพบในงานวิจัยของ วิสัย อัคคิขยา สุนทรีย รสสุธาธรรม รุ่งฟ้า ฐิโนทัยและแคธเธอริน ซัลลิแวน

๒. กลุ่มที่ศึกษาการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้มีผู้วิจัยคือ เพชรภรณ์ ทรัพย์ถือสัตย์<sup>๓</sup>

<sup>๑</sup>J.E. Rowley, "Locally Produced Current Awareness Services," Aslib Proceedings 31(June 1979): 284-295.

<sup>๒</sup>Catherine Sullivan, "Survey of In-House User Education in Special Libraries," Aslib Proceedings 31(July 1979): 322-333.

<sup>๓</sup>เพชรภรณ์ ทรัพย์ถือสัตย์, "การศึกษาสภาพและการดำเนินงานของห้องสมุด กระทรวงศึกษาธิการ" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๒).

และ เอ เรนนี่ แมคเอลรอย<sup>๑</sup>ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความคิดเห็นและความต้องการใช้บริการห้องสมุดของข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ และของนักวิทยาศาสตร์ศูนย์วิจัยซินเทกซ์ (Syntex Research Centre) ตามลำดับ เบท โกรฟและชาร์ลส์ เอช เดวิส<sup>๒</sup> ได้ร่วมกันศึกษาถึงประเภทของเครื่องช่วยค้น ได้แก่ บัตรรายการและดรรชนีประเภทต่าง ๆ ที่มีบริการอยู่ในห้องสมุดของคณะกรรมการพิษสุราและยาเสพติดอัลเบอร์ตา ซึ่งเจ้าหน้าที่หน่วยงานใช้ในการค้นหาข้อมูลมากที่สุดและคาโรลีน แอล วอร์ดเดน<sup>๓</sup> ได้สำรวจความคิดเห็นของนักวิจัยเกี่ยวกับบริการข่าวสารทันสมัยของห้องสมุดวิทนี (Whitney Library)

จากงานวิจัยของเพชรภรณ์ ทรัพย์ถือสัตย์ พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่นิยมมาใช้ห้องสมุดมีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี สำหรับจุดประสงค์ในการใช้ห้องสมุดคือ เพื่อยืมหนังสือ รองลงมาเพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด ในการใช้ห้องสมุดนั้นเพชรภรณ์ ทรัพย์ถือสัตย์ พบว่าข้าราชการมาใช้ห้องสมุดช่วงพักเที่ยงมากที่สุด ส่วน เอ เรนนี่ แมคเอลรอยพบว่าผู้ใช้มาห้องสมุดอย่างน้อยสัปดาห์ละ ๒-๓ ครั้ง สำหรับการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ เพชรภรณ์ ทรัพย์ถือสัตย์ พบว่าผู้ใช้มักจะใช้วิธีตามเจ้าหน้าที่ห้องสมุด รองลงมาคือ ดูจากบัตรรายการ และดูจากชั้นหนังสือ เอ เรนนี่ แมคเอลรอยพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้คู่มือช่วยค้นประเภท Index Medicus และ Chemical Abstracts และนิยมใช้ Libline ซึ่งเป็นสารแจ้งข่าวรายสัปดาห์ที่ห้องสมุดจัดทำเอง ส่วนเบท โกรฟ และ ชาร์ลส์ เอช เดวิส พบว่าผู้ใช้ชอบใช้ดรรชนี ซึ่งห้องสมุดจัดทำเองมากที่สุดและคาโรลีน แอล วอร์ดเดนพบว่านอกจากใช้บริการข่าวสารทันสมัยของห้องสมุดแล้ว ผู้ใช้นิยมดูจากตัวเล่มวารสารในสาขาที่สนใจด้วย ในด้านความต้องการบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดเพชรภรณ์ ทรัพย์ถือสัตย์พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการบริการยืมมากที่สุด รองลงมาได้แก่ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประมุขเทศการใช้ห้องสมุด จัดทำรายชื่อหนังสือใหม่ จัดทำบรรณานุกรม-ดรรชนี-

<sup>๑</sup>A. Rennie McElroy, "Library-Information Service Evaluation: a Case-History Pharmaceutical R and D," Aslib Proceedings 34(May 1982): 249-265.

<sup>๒</sup>Bette Groves and Charles H. Davis, "A User Study of the Alberta Alcoholism and Drug Abuse Commission Library," Special Libraries 71(January 1980): 22-29.

<sup>๓</sup>Carolyn L. Warden, "An Industrial Current Awareness Service: a User Evaluation Study," Special Libraries 69(December 1978): 459-467.

สาระสังเขป จัดทำคู่มือช่วยค้นคว้าจากเอกสาร จัดนิทรรศการ และจัดอภิปราย ส่วนเอ เรนนี่ แมคเอลรอย พบว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญกับบริการจัดหาเอกสารที่ต้องการใช้มากที่สุด และต้องการมากในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และในงานวิจัยของคาโรลีน แอล วอร์ดิน พบว่าผู้ใช้ส่วนมากพอใจบริการข่าวสารทันสมัยของห้องสมุด

๓. กลุ่มที่ศึกษาทั้งด้านการให้บริการของห้องสมุดและการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้ ได้แก่ งานวิจัยของสมบูรณ์ พิบูลย์ผล<sup>๑</sup> ดรุณี ณ ลำปาง<sup>๒</sup> ลออ ประภาสสวัสดิ์<sup>๓</sup> และดับ เป็ลยู เดเวนพอร์ต โรเบอร์ตสัน<sup>๔</sup> ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการของห้องสมุดหน่วยราชการ ห้องสมุดธนาคาร ห้องสมุดรัฐวิสาหกิจ และห้องสมุดด้านวิจัย วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีตามลำดับ และอัมพร กิจงาม<sup>๕</sup> ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการถ่ายเอกสารของห้องสมุดต่าง ๆ

งานวิจัยของสมบูรณ์ พิบูลย์ผล ดรุณี ณ ลำปาง ลออ ประภาสสวัสดิ์ และดับ เป็ลยู เดเวนพอร์ต โรเบอร์ตสัน ปรากฏผลตรงกันว่าห้องสมุดทุกแห่งมีบริการยืม และบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า นอกจากนั้นสมบูรณ์ พิบูลย์ผล และลออ ประภาสสวัสดิ์ ยังพบตรงกันอีกว่ามีห้องสมุดจำนวนน้อยที่มีบริการแปล บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการสาระสังเขป และบริการถ่ายเอกสาร ซึ่งบริการประเภทหลังนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอัมพร กิจงามที่พบว่าห้องสมุดเฉพาะจำนวนน้อยมากที่มีเครื่องถ่ายเอกสาร สำหรับปัญหาในการดำเนินงานของห้องสมุด จากงานวิจัย

<sup>๑</sup>สมบูรณ์ พิบูลย์ผล, "บทบาทของห้องสมุดในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีต่อการปฏิบัติราชการ" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๑๘).

<sup>๒</sup>ดรุณี ณ ลำปาง, "การสำรวจสภาพและการใช้ห้องสมุดธนาคารกลางและธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๒).

<sup>๓</sup>ลออ ประภาสสวัสดิ์, "ปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดของรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และกระทรวงมหาดไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๓).

<sup>๔</sup>W. Davenport Robertson, "A User-Oriented Approach to Setting Priorities for Library Services," Special Libraries 71 (August 1980): 345-353

<sup>๕</sup>อัมพร กิจงาม, "การสำรวจการใช้เครื่องถ่ายเอกสารของห้องสมุดในประเทศไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๒).



ของล่อ ประภาสวสันต์ และดร.ณิ ฌ ลำปาง พบว่าห้องสมุดส่วนมากมีปัญหา เรื่องสถานที่คับแคบและจำนวนที่นั่งไม่เพียงพอ ส่วนปัญหาเรื่องผู้ใช้ไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของห้องสมุดพบตรงกันในงานของสมบูรณ์ พิบูลย์ผล และล่อ ประภาสวสันต์

จากงานวิจัยของล่อ ประภาสวสันต์ ซึ่งสำรวจพนักงานรัฐวิสาหกิจที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดด้วยนั้น พบว่ามีพนักงานส่วนน้อยที่ไม่ใช้ห้องสมุด โดยมีเหตุผลสำคัญคือไม่ค่อยมีเวลา ในด้านผู้ใช้บริการห้องสมุด สมบูรณ์ พิบูลย์ผล พบว่าข้าราชการที่มาใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๕-๒๙ ปี และมีอายุราชการ ๑-๔ ปี สำหรับจุดประสงค์ในการใช้ห้องสมุดคือ เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์และวารสาร ดร.ณิ ฌ ลำปาง พบว่าผู้ใช้มีวัตถุประสงค์เพื่อยืมหนังสือมากที่สุด รองลงมาเพื่ออ่านหนังสือและใช้หนังสืออ้างอิง ส่วนวิธีการค้นหาหนังสือที่ต้องการปรากฏผลตรงกันในงานของสมบูรณ์ พิบูลย์ผล ดร.ณิ ฌ ลำปาง และล่อ ประภาสวสันต์ ว่าผู้ใช้นิยมดูจากชั้นหนังสือมากกว่าถามบรรณารักษ์หรือดูจากบัตรรายการ สำหรับความต้องการบริการต่าง ๆ นั้น ผู้ใช้ต้องการบริการรายชื้อหนังสือใหม่มากที่สุด พบตรงกันในงานวิจัยของล่อ ประภาสวสันต์ และดร.ณิ ฌ ลำปาง บริการที่ผู้ใช้ต้องการมากรองลงมาในงานของล่อ ประภาสวสันต์ คือ การวิจารณ์หนังสือ ส่วนในงานของดร.ณิ ฌ ลำปาง คือการจัดแสดงหนังสือใหม่ สมบูรณ์ พิบูลย์ผล พบว่าผู้ใช้เห็นว่าบริการที่มีประโยชน์มากที่สุดคือบริการยืม รองลงมาได้แก่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และการรวบรวมบรรณานุกรม จากงานวิจัยของอัมพร กิจงามพบว่าผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงคุณภาพของเครื่องถ่ายเอกสารและลดค่าบริการ ส่วนดับเบิ้ลยู เติเว่นพอร์ต โรเบอร์ตสัน พบว่าผู้ใช้เห็นว่าบริการสั่งซื้อวารสารและหนังสือ บริการค้นหาข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ และบริการยืมระหว่างห้องสมุดมีความสำคัญที่สุด

#### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์โครงการวิจัย เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานเผยแพร่ นักวิชาการเผยแพร่ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร และเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ โดยไม่รวมผู้ที่อยู่ในระหว่างลาศึกษาต่อหรือฝึกอบรมในช่วงที่ทำการวิจัย

บริการห้องสมุด หมายถึง สิ่งที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของข้าราชการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ อาคารสถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ระบบจัดเก็บสิ่งพิมพ์และเครื่องช่วยค้น บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องสมุดอื่น ๆ

ผู้บริหารสำนักงานฯ หมายถึง เลขานุการและรองเลขานุการของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

ผู้บริหารห้องสมุด หมายถึง หัวหน้ากองบริการเอกสารและห้องสมุด สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

ห้องสมุด หมายถึง กองบริการเอกสารและห้องสมุด สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย