

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาในหัวข้อดังนี้

1. สารสนเทศ
 - 1.1 ความหมายของสารสนเทศ
 - 1.2 ความสำคัญและบทบาทของสารสนเทศ
 - 1.3 คุณสมบัติของสารสนเทศ
2. การใช้สารสนเทศ
 - 2.1 ความหมายของการใช้สารสนเทศ
 - 2.2 วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ
 - 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ
3. ความต้องการสารสนเทศ
 - 3.1 ความหมายของความต้องการสารสนเทศ
 - 3.2 ประเภทของความต้องการสารสนเทศ
 - 3.3 ระดับของความต้องการสารสนเทศ
 - 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ
4. คุณภาพการให้บริการ
 - 4.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ
 - 4.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ
 - 4.3 การประเมินคุณภาพการบริการในห้องสมุด
 - 4.4 เครื่องมือวัดคุณภาพบริการห้องสมุด: LibQUAL
5. ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สารสนเทศ

ความหมายของสารสนเทศ

หน่วยงานทางการศึกษาได้ให้ความหมายของสารสนเทศ ไว้ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า สารสนเทศ หรือ สารนิเทศ เป็นคำศัพท์บัญญัติของคำว่า Information ราชบัณฑิตยสถานกำหนดให้ใช้คำได้ทั้งสองคำ ในวงการคอมพิวเตอร์ การสื่อสาร และธุรกิจนิยมใช้คำว่าสารสนเทศ ซึ่งมีความหมายว่า ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ที่มีการบันทึกทุกอย่างอย่างเป็นระบบ ตามหลักวิชาการ เพื่อนำมาเผยแพร่และ ใช้งานต่าง ๆ ทุกสาขา

สำนักบริหารเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการศึกษา (2546) ได้ให้ ความหมายของสารสนเทศ ว่าหมายถึง กลุ่มข้อมูลที่ถูกจัดตามกฎ หรือถูกกำหนดความสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลเหล่านั้นเกิดประโยชน์หรือมีความหมายเพิ่มขึ้น ประเภทของสารสนเทศขึ้นอยู่กับ ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่มีอยู่ และอีกความหมายหนึ่งของสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่าน การเปลี่ยนแปลง หรือจัดกระทำเพื่อผลของการเพิ่มความรู้ ความเข้าใจของผู้ใช้งาน ลักษณะของ สารสนเทศจะเป็นการรวบรวมข้อมูลหลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกันเพื่อจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีความหมายของ สารสนเทศ ที่อ้างในงานวิจัยของบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

มาลี ลำสกุล (2545, หน้า 6) ให้ความหมายสารสนเทศว่า หมายถึง ความรู้ ข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ผู้ส่งสารสื่อสารถึงผู้รับ เป็นสารในรูปตัวเลข ตัวอักษร เสียง และภาพต่าง ๆ วัตถุที่บันทึก ข้อมูล เนื้อหาสาระที่มีรูปแบบต่าง ๆ ตั้งแต่เอกสาร หนังสือ วารสาร เทปเสียง วิดีทัศน์ แผ่นดิสก์ แฟ้มข้อมูล เป็นต้น

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547, หน้า 101) กล่าวว่า สารสนเทศ หรือ Information ในภาษาอังกฤษ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสารที่มีการรวบรวม เรียบเรียงอย่างเป็นระบบ หรือข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลแล้ว

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2547, หน้า 15) ได้ให้ความหมายสารสนเทศไว้ 3 ประการ ได้แก่

1. สารสนเทศในฐานะกระบวนการ เป็นการทำกิจของการบอกให้รู้ หรือแจ้งให้ทราบ และการสื่อสารหรือให้ความรู้ ข่าวสารหรือข้อเท็จจริง

2. สารสนเทศในฐานะความรู้ เป็นเรื่องเฉพาะบุคคลในการทำความเข้าใจ เชื่อหรือ มีความคิดเห็นอย่างใดอย่างหนึ่งเมื่อได้รับการบอกให้รู้ แจ้งให้ทราบหรือรับสารสนเทศ ขณะเดียวกันสารสนเทศในฐานะความรู้ยังอาจช่วยลดความไม่แน่นอนหรือไม่แน่ใจ หรือในทาง กลับกันอาจทำให้บุคคลผู้หนึ่งยังไม่แน่ใจมากขึ้นหลังจากได้รับหรือรู้สารสนเทศ

3. สารสนเทศในฐานะสิ่งของเป็นสิ่งจับต้องได้ หรือมีลักษณะทางกายภาพ ครอบคลุม สารสนเทศที่บันทึกไว้เป็นหลักฐานในสื่อจัดเก็บต่าง ๆ เช่น กระดาษ วัสดุย่อส่วน สื่อโสตทัศน์

สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล สารสนเทศในฐานะสิ่งของนี้จะเป็นที่คุ้นเคยและแพร่หลายที่สุดในองค์การและสถาบันบริการสารสนเทศต่าง ๆ

สรุปได้ว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ผ่านการประมวลผลแล้วด้วยวิธีการต่าง ๆ แล้วบันทึกอยู่ในรูปแบบสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำไปใช้ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ความสำคัญและบทบาทของสารสนเทศ

องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ กำหนดให้ทรัพยากรที่สำคัญของโลกมี 3 ประเภท คือ ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรมนุษย์ และทรัพยากรสารสนเทศ ตั้งแต่ช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา ได้มีความตื่นตัวในการศึกษา ค้นคว้าวิจัยและได้ผลิตสารสนเทศ เพื่อเผยแพร่ความรู้แลกเปลี่ยนในวงวิชาการปริมาณสูง เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ ชนิดใหม่ ๆ อย่างมากมาย ซึ่งแสดงถึงความเจริญก้าวหน้าทางสติปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ของมนุษยชาติ ในสังคมปัจจุบันเป็นสังคมข่าวสารหรือสังคมสารสนเทศ ซึ่งลักษณะความเป็นอยู่ของคนในสังคมเปลี่ยนไป ลักษณะและประเภทของการทำงาน อาชีพ มีความแตกต่างจากสังคมยุคหลังอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนจากการผลิตสินค้ามาเป็นอุตสาหกรรมบริการ ที่ต้องใช้ความรู้และข้อมูลข่าวสารเป็นทรัพยากรพื้นฐาน เปลี่ยนการใช้แรงงานหนักมาใช้แรงงานสมอง สารสนเทศเพิ่มพูนความสำคัญและเป็นสินค้าที่ซื้อขายกันได้ นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์และระบบโทรคมนาคมเข้ามามีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดสารสนเทศทั้งในแง่การผลิต การเผยแพร่ การแสวงหาสารสนเทศของคนในสังคม อีกทั้งสารสนเทศยังมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ที่เรียกว่า เศรษฐกิจเชิงองค์ความรู้ ดังนั้นสารสนเทศจึงเปรียบเสมือนกุญแจและเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนาประเทศชาติ สารสนเทศมีความสำคัญดังนี้

1. ช่วยสนับสนุนการวางแผนและนโยบายการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบันมากที่สุด
2. ช่วยในการแก้ปัญหาทางเทคนิค ตลอดจนปรับปรุงขั้นตอน กระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
3. ช่วยให้การติดตามความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของโลกได้อย่างทันทั่วทั้งที่
4. สารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นสิ่งจำเป็นต่อการวิจัยและพัฒนา โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการผลิต การคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ การขยายธุรกิจ หรือแนวโน้มของเทคโนโลยีต่าง ๆ

5. เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อภาคอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการพัฒนาอุตสาหกรรมให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยเฉพาะประเทศกำลังพัฒนา เพื่อให้สามารถ แข่งขันทางการค้ากับนานาประเทศ

6. ช่วยพัฒนาศักยภาพของคนในสังคม มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สร้างสังคม แห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจรูปแบบใหม่

สรุปได้ว่า สารสนเทศมีความสำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของบุคคล องค์กร และประเทศชาติ โดยมีความสำคัญต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และช่วยพัฒนาคนในสังคมให้มีพัฒนาการ อย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้

คุณสมบัติของสารสนเทศ

จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2538, หน้า 59-61) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของสารสนเทศ มี 5 ประการ

ดังนี้

1. ความถูกต้อง
2. ความทันต่อการใช้งาน
3. ความสมบูรณ์
4. ความกะทัดรัด
5. ตรงกับความต้องการ

นอกจากนี้ยังกล่าวอีกว่า คุณสมบัติของสารสนเทศแตกต่างกันไปตามลักษณะงานทำให้มี คุณสมบัติเฉพาะ ซึ่งได้แก่ ความละเอียดแม่นยำ คุณสมบัติเชิงปริมาณ ความยอมรับได้การใช้งานง่าย ความไม่ลำเอียงและชัดเจน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2546) กล่าวว่าไว้ว่าสารสนเทศที่ดีต้องมีคุณสมบัติ มีความเที่ยงตรง (Accuracy) หมายถึง ปราศจากความเอนเอียง ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Relevancy) หมายถึง มีเนื้อหาตรงกับเรื่องที่ต้องการใช้ของผู้ใช้ และทันต่อเวลา (Timeliness) หมายถึง สามารถนำ สารสนเทศที่ต้องการไปใช้ได้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การจัดเตรียมสารสนเทศให้ทันต่อเวลาที่ ต้องการใช้มี 2 ลักษณะ คือ การจัดทำสารสนเทศล่วงหน้าตามกำหนดเวลาที่เหตุการณ์จะเกิดใน อนาคต และการจัดทำสารสนเทศอย่างรวดเร็วเพื่อนำไปใช้ในเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น

จากคุณสมบัติของสารสนเทศดังกล่าว จึงสรุปได้ว่าคุณสมบัติของสารสนเทศที่ดี จะต้อง มีความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ สมบูรณ์ กะทัดรัด และนำมาใช้ได้อย่างทันต่อการใช้งานและ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

การใช้สารสนเทศ

ความหมายของการใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศ คือ พฤติกรรมการใช้ข้อมูลที่มีการรวบรวมไว้แล้ว โดยมีพฤติกรรมเพื่อให้ได้สารสนเทศ ข้อมูล ข่าวสาร ที่ตนเองต้องการ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว หน้าที่รับผิดชอบ หรือการเรียนรู้ (จิรวรรณ ภักดีบุตร, 2535, หน้า 495) แล้วนำสารสนเทศนั้นมาใช้ตอบคำถาม ขจัดความสงสัย สนองความอยากรู้ แก้ไขปัญหาหรือใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ ดำเนินงานต่าง ๆ การใช้สารสนเทศเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้น หลังจากที่ผู้ใช้มีความต้องการสารสนเทศนั้น การใช้สารสนเทศจะทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ นอกจากนี้การใช้สารสนเทศยังมีผลต่อความต้องการสารสนเทศในครั้งต่อไปด้วย กล่าวคือ หากผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากการใช้สารสนเทศ จะทำให้ยังตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศ ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดความต้องการสารสนเทศมากขึ้น

King and King (1979, p. 56 อ้างถึงใน กาญจนา แสงทองล้วน, 2541, หน้า 16) ได้แบ่งการใช้สารสนเทศออกเป็นกลุ่ม ดังนี้

1. เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล เช่น การใช้ชีวิตประจำวัน เช่น เรื่องการเดินทาง เงิน อาหาร ภาษี
2. เพื่ออยู่รอดในสภาวะวิกฤติ เช่น เมื่อมีการตาย ป่วย หย่าร้าง ตกงาน
3. เพื่อให้รู้ข่าว เหตุการณ์ปัจจุบัน
4. เพื่อบันทึกรายงาน
5. เพื่อมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายสาธารณะ
6. เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีพ รวมถึงเด็กวัยก่อนเข้าเรียน บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทุกระดับ ผู้ใหญ่ที่สนใจศึกษาต่อด้วยตนเอง คนที่ไม่รู้หนังสือ
7. เพื่อการปฏิบัติงาน เพื่อการปรับปรุงองค์กร
8. เพื่อสร้างผลผลิตและบริการ เช่น ธุรกิจ ฟาร์ม โรงพยาบาล กลุ่มวิจัย
9. เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่กลุ่มหรือองค์กร เช่น สหภาพ สมาคม มูลนิธิ หรือการใช้สารสนเทศของกลุ่มวิชาชีพ เช่น ทัศนคติ นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร และนักสังคมสงเคราะห์
10. เพื่อการปกครองสังคมให้มีประสิทธิภาพ
11. เพื่ออธิบายให้ข้อมูลแก่ประเทศชาติ เช่น สำมะโนประชากร สถิติสุขภาพ สถิติแรงงาน
12. เพื่อดำเนินงานรัฐ เช่น บริการมวลชน ออกกฎหมายข้อบังคับ วิจัย ฯลฯ
13. เพื่อวัตถุประสงค์นานาชาติ เช่น แลกเปลี่ยนวัฒนธรรม แลกเปลี่ยนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แลกเปลี่ยนเงินตราและการค้า

การใช้สารสนเทศนั้นเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากเกิดความต้องการสารสนเทศ และค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ นำมาใช้ตามวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคล ดังนั้นก่อนการใช้สารสนเทศจึงต้องมีความต้องการก่อน ดังที่ Needham กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศของครูหรืออาจารย์ มี 4 ประการ (Needham, 1981, pp. 38-41) ดังนี้

1. ตัวสารสนเทศเอง ได้แก่ ประเภทของสารสนเทศที่ต่างกัน อาจทำให้เกิดผลต่อการใช้รูปแบบที่ต่างกัน ความแตกต่างที่เห็นชัดจะอยู่ระหว่างสารสนเทศทางทฤษฎีและสารสนเทศทางการปฏิบัติ นอกจากนี้แหล่งสารสนเทศก็มีอิทธิพล เนื่องจากสารสนเทศอาจมาจากทั้งภายนอกและภายในสถาบันการศึกษา บางแห่งก็เป็นที่ยอมรับหรือมีความน่าเชื่อถือมากกว่าแหล่งอื่น นอกจากนี้ยังอาจเกิดจากแรงกระตุ้น เช่น ความต้องการค้นหาคำตอบของปัญหาเพื่อใช้เฉพาะหน้า จึงอาจพบสารสนเทศโดยบังเอิญหรือผู้บริการนำมาบอก ถ้าค้นหาได้ง่ายก็จะทำให้เกิดการใช้สารสนเทศได้มาก

2. องค์กร มีผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศ เช่น สภาพการสอนแบบ Open Plan Teaching ผู้สอนมีโอกาสมากในการเสนอความคิดและแนวปฏิบัติ ซึ่งนำไปสู่การอภิปรายและความร่วมมือกันมากขึ้นระหว่างผู้สอนด้วยกัน และอาจขึ้นอยู่กับการบริหารของครูใหญ่ และวิธีการที่ครูใหญ่ติดต่อกับกลุ่มครู โดยเฉพาะการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบและการตัดสินใจของผู้สอนก็มีส่วนร่วมด้วย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการระหว่างกลุ่มผู้สอน มีบทบาทในการกระจายความคิดความร่วมมือของผู้สอนในการอภิปรายอย่างไม่เป็นทางการ อาจทำให้เกิดการทดลองเพื่อนำมาวางแผนหลักสูตร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทำหน้าที่กั้นกรอง (Gate Keeper) จะมีอิทธิพลในกระบวนการใช้สารสนเทศมากกว่าคนอื่น อาจเป็นผู้ให้คำปรึกษาและช่วยกำหนดวิธีการ โดยได้รับแนวความคิดของผู้สอนแต่ละคน

4. ลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ ประสบการณ์การสอน พื้นฐานการศึกษาวิธีสอน ตำแหน่งหน้าที่ และความสนใจที่ส่งผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศ เช่น การใช้สารสนเทศของผู้สอนแต่ละคนย่อมมีแนวคิด วิธีการ ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างเฉพาะบุคคล

สรุปได้ว่า การใช้สารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ใช้ที่มีความต้องการสารสนเทศแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการและนำมาใช้ตามวัตถุประสงค์ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัวและเกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ ซึ่งอาจเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการใช้สารสนเทศก็ได้

วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ

วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ มีดังต่อไปนี้ (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, 2537, หน้า 101; ประภาวดี สืบสนธิ์, 2539, หน้า 11)

1. การใช้เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล อาจเป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตส่วนตัวหรือการทำงาน เพราะการที่บุคคลมีความรู้ในเรื่องสารสนเทศต่าง ๆ จะช่วยให้บุคคลนั้นสามารถนำความรู้ที่มีมาวิเคราะห์แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การแก้ไขปัญหาชีวิตประจำวัน เพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤติ เพื่อรับข่าวสารเหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อความบันเทิงและนันทนาการ เป็นต้น
2. การใช้เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ การศึกษาเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตของบุคคล เพราะวิทยาการความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา บุคคลจึงจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ เพื่อก้าวให้ทันกับโลกและวิทยาการใหม่ ๆ นั้น ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการ และแสวงหาสารสนเทศเพื่อตอบปัญหาหรือเรื่องที่ตนเองสงสัย สารสนเทศที่ได้รับจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ของบุคคลนั้นให้ลึกซึ้งและกว้างไกลขึ้น
3. การใช้เพื่อประกอบอาชีพและการปฏิบัติงาน บุคคลไม่ว่าจะประกอบอาชีพใด ๆ ย่อมมีความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมาย
4. การใช้เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่น เป็นการกระจายหรือถ่ายทอดและเผยแพร่สารสนเทศที่เก็บรวบรวมและแสวงหาออกไปในวงกว้าง เช่น นักเขียน นักเอกสาร นักสารสนเทศ ครู นักวิชาการเกษตร จะติดตามเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อเป็นตัวกลางในการถ่ายทอดสารสนเทศ
5. การใช้เพื่อวัตถุประสงค์นานาชาติ เช่น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม การค้า การแลกเปลี่ยนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศของผู้ใช้แต่ละคนมักมีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ ดังนี้ (จิรวรรณ ภักดีบุตร, 2535, หน้า 161-202)

1. ปัจจัยที่มีจากตัวผู้ใช้สารสนเทศ เช่น ภาระหน้าที่ อาชีพ และตำแหน่งที่มีความแตกต่างกันของแต่ละบุคคล มีส่วนกำหนดการใช้สารสนเทศ

1.1 ระดับการศึกษาของผู้ใช้ หมายถึง ระดับความรู้ต่าง ๆ เช่น การศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก เป็นต้น พื้นฐานระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมความต้องการสารสนเทศ เนื่องจากเมื่อบุคคลมีระดับการศึกษาที่สูงย่อมมีความต้องการสารสนเทศที่ลึกซึ้งหรือมีความต้องการสารสนเทศจากต่างประเทศมาประกอบด้วย

1.2 อาชีพของผู้ใช้สารสนเทศ ภาระหน้าที่การทำงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบสาขา การประกอบอาชีพและปฏิบัติงานของผู้ใช้สารสนเทศ ทำให้ผู้ใช้มีความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ ในสาขาเฉพาะของตน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่สังกัด ซึ่งอาจมีส่วนกำหนด ลักษณะการใช้สารสนเทศของผู้ใช้แต่ละกลุ่มได้ (Auster, 1982) เช่น แพทย์ วิศวกร นักพัฒนา นักเศรษฐศาสตร์ เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ย่อมมีการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกันในสาขาวิชาของตน เช่น แพทย์ต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในการรักษา ตลอดจนยาที่ผลิตออกมาใหม่ ๆ

1.3 สาขาวิชาที่ผู้ใช้ได้ศึกษามาหรือผู้ใช้มีพื้นฐาน และมีความสนใจสารสนเทศนั้น ๆ สาขาวิชาเป็นตัวกำหนดความใส่ใจเบื้องต้นในการใช้สารสนเทศและไม่ใช้สารสนเทศ

1.4 สภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม อายุ ประสบการณ์ทำงาน ความสนใจส่วนตัว และวัฒนธรรมองค์กร

2. ปัจจัยที่มาจากแหล่งสารสนเทศ คือ ความสะดวกที่ผู้ใช้ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งมีผลกับปัจจัยหลายประการ ได้แก่

2.1 มีแหล่งสารสนเทศที่ช่วยในการศึกษา ค้นคว้า รวมทั้งฐานข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานตน หรือสถานที่ใกล้เคียงที่สามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างรวดเร็ว

2.2 แหล่งสารสนเทศที่แตกต่างกัน เพราะสารสนเทศอาจมาจากทั้งภายในและภายนอก สถาบัน ซึ่งบางแหล่งเป็นที่ยอมรับและมีความน่าเชื่อถือมากกว่าแหล่งอื่น ๆ

2.3 ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศที่ถูกต้องได้โดยง่ายและอย่างรวดเร็ว เช่น การมีคู่มือช่วยในการค้นคว้าเฉพาะสาขาที่ต้องการ และมีบริการค้นหาสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เช่น ค้นหาสารสนเทศด้วยฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถให้ผู้ใช้ค้นหาสามารถค้นได้โดยสะดวก

ความต้องการสารสนเทศ

ความหมายของความต้องการสารสนเทศ

ความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ เกิดขึ้นจากความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่ต้องการ สารสนเทศมาตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล หรือเพื่อประกอบการทำงาน ดังนั้น ความต้องการ สารสนเทศจึงมีความสำคัญ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมาย ของความต้องการสารสนเทศไว้ ดังนี้

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547, หน้า 114-115) ได้อธิบายว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการ สารสนเทศแต่ละบุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ซึ่งนอกจากปัจจัยด้านอาชีพ หน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีก ได้แก่ คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ใช้สารสนเทศ มีส่วนกำหนดพฤติกรรมการค้นหา และการใช้สารสนเทศ เพราะเป็นพื้นฐานและความสนใจส่วนตัวของผู้ใช้แต่ละบุคคล ประกอบด้วย

1. สาขาวิชาที่ผู้ใช้ได้ศึกษามาหรือผู้ใช้มีพื้นฐานและความสนใจในสาขาวิชานั้นหรือพัฒนาในภายหลัง
2. ระดับการศึกษาของผู้ใช้ ระดับการศึกษาที่สูงอาจต้องการสารสนเทศในระดับมาก และลึกซึ้ง เจาะลึกเฉพาะสาขาวิชายิ่งขึ้น
3. สภาพแวดล้อมส่วนตัว เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสนใจส่วนตัว
4. ลักษณะและสภาพแวดล้อมของหน่วยงานเจ้าสังกัด โดยขึ้นอยู่กับหน่วยงานนั้นทำหน้าที่และเกี่ยวข้องกับอะไร และเกี่ยวข้องกับบุคคลกลุ่มใด
5. การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ หมายถึง ความสะดวกในการรับสารสนเทศของผู้ใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้

5.1 แหล่งสารสนเทศ อาจเป็นแหล่งสารสนเทศของตนเอง หรือในหน่วยงาน หรือสถานที่ใกล้เคียง หรืออาจเป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ เช่น บริการห้องสมุด และสถาบันบริการสารสนเทศ หรืออาจเป็นบุคคลที่สามารถพูดคุยสนทนาได้

5.2 ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว
 อารีย์ ชื่นวัฒนา (2545, หน้า 94) ให้คำจำกัดความของความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ หมายถึง ภาวะที่บุคคลตระหนักถึงช่องว่างทางความรู้ หรือการขาดสารสนเทศ ซึ่งผลักดันให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศมีลักษณะเป็นพลวัต สามารถจำแนกได้ตามเงื่อนไขของเวลา และตามขอบเขตและลักษณะความต้องการ

สมพร พุทธิพิทักษ์ผล (2547, หน้า 126) ให้ความหมาย ความต้องการสารสนเทศเป็นภาวะที่ผู้ใช้รู้สึกว่าตนจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ แต่สารสนเทศที่ตนมีอยู่ไม่เพียงพอ ไม่ตรงกับความต้องการ หรือไม่ทันสมัย จึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งอื่น ๆ เช่น การถามเพื่อนฝูง หนังสืออ่าน ค้นหาสารสนเทศในห้องสมุด หรือค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต ดังนั้นความต้องการสารสนเทศจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ผลักดันให้ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ จากความหมายของความต้องการสารสนเทศ สามารถสรุปได้ว่าความต้องการสารสนเทศคือความต้องการที่จะได้รับข่าวสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริงหรือความรู้ต่าง ๆ ที่ตรงเป้าหมายและความต้องการอย่างแท้จริง เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้า การใช้ประโยชน์ในทางวิชาการ การปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต

ประเภทของความต้องการสารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศจำแนกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2545)

1. ความต้องการสารสนเทศตามเงื่อนไขทางเวลา เช่น ความต้องการด่วนที่ต้องได้รับ

การตอบสนองโดยทันที มิฉะนั้นสารสนเทศที่ได้รับก็จะไม่มีประโยชน์ (Immediate Need)

2. ความต้องการสารสนเทศตามขอบเขตของความต้องการ ได้แก่ ความต้องการที่กว้าง (Expansive Need) แคบ (Narrowing Need) และตรงเป้าหมาย (Focused Need) ความต้องการที่มีขอบเขตกว้าง หมายความว่า ผู้ใช้ต้องการขยายขอบเขตความรู้ของตนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งออกไป โดยการสำรวจหาอย่างกว้าง บางครั้งเลยออกไปสู่ขอบเขตอื่นด้วย ความคาดหวังที่จะพบสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ สำหรับผู้ใช้ที่รู้ความต้องการสารสนเทศของตนอย่างดี ในระหว่างการค้นหาจะค่อย ๆ เพิ่มขีดความสามารถในการลงความเห็นหาสารสนเทศที่ค้นหาได้นั้นเกี่ยวข้องกับความต้องการเพียงใด และจำกัดขอบเขตการค้นหาให้แคบลงเรื่อย ๆ สำหรับความต้องการที่ตรงเป้าหมายนั้น ผู้ใช้สามารถระบุได้ทันทีว่าสารสนเทศที่ค้นได้นั้นถูกต้องเหมาะสม จำเป็นต้องขยายหรือจำกัดขอบเขตในการค้นหา

ระดับความต้องการสารสนเทศ

นอกจากความต้องการสารสนเทศที่มีหลายประเภท ผู้ที่ทำหน้าที่บริการสารสนเทศ ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมและค้นหาสารสนเทศให้กับผู้ใช้ ทั้งนี้มีผู้ใช้งานจำนวนมากที่ขอใช้บริการสารสนเทศที่ระบุเรื่องที่ตนเองต้องการไม่ตรงกับความต้องการสารสนเทศที่แท้จริงของตน ดังนั้นจึงมีนักวิชาการจำนวนหนึ่งเสนอแนวคิดที่ว่า ความต้องการสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นประเภทใดก็ตาม มิได้มีเพียงระดับเดียว เพราะความต้องการสารสนเทศเป็นเรื่องที่ซับซ้อนเช่นเดียวกับความต้องการของมนุษย์ในด้านต่าง ๆ นักวิชาการเหล่านี้ได้นำแนวคิดทางด้านจิตวิทยาประยุกต์เพื่อทำความเข้าใจกับความต้องการสารสนเทศมากขึ้น โดยมีนักวิชาการสำคัญ ได้แก่ Taylor (1968, อ้างถึงใน สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2547, หน้า 127) ซึ่งได้เสนอแนวคิดที่ว่าความต้องการสารสนเทศนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ ได้แก่

1. ระดับจิตสำนึกหรือระดับที่ไม่รู้ตัว (Visceral) ความต้องการในระดับนี้ผู้ใช้อาจยังไม่รู้ตัวว่ามีความต้องการสารสนเทศ
2. ระดับจิตสำนึก (Conscious) ผู้ใช้ตระหนักว่ามีความต้องการสารสนเทศ แต่ยังไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าต้องการสารสนเทศเรื่องใด
3. ระดับที่แสดงออกถึงความต้องการ (Formalized) เป็นความต้องการสารสนเทศในระดับที่ผู้ใช้สามารถระบุได้อย่างชัดเจน
4. ระดับที่ปรับตัวตามระบบหรือบริการสารสนเทศ (Compromised) เป็นความต้องการที่ผู้ใช้ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับระบบหรือบริการสารสนเทศที่ใช้จากแนวคิดข้างต้น จึงกล่าวได้ว่าระดับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้มีความต้องการสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ของผู้ใช้ ในด้านของเวลา หน้าที่ที่รับผิดชอบ และ

ความจำเป็นในการใช้สารสนเทศ ขณะเดียวกัน ผู้ใช้ไม่สามารถแสดงระดับความต้องการสารสนเทศของตนอย่างชัดเจน ดังนั้นผู้ให้บริการสารสนเทศต้องคำนึงถึงการให้บริการสารสนเทศที่สามารถรองรับ และเข้าใจประเด็นปัญหาถึงระดับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้จากวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อความต้องการของผู้ใช้มากขึ้นการใช้สารสนเทศ

ระดับความต้องการสารสนเทศ (จิตติวรรณ สิทธิวิรัชธรรม, 2551, หน้า 19)

แบ่งความต้องการของสารสนเทศออกเป็น 4 ระดับ

1. ระดับรู้แจ้ง ผู้ใช้สามารถบอกความต้องการตลอดจนแหล่งสารสนเทศที่สนองความต้องการได้ เช่น นักวิทยาศาสตร์และวิศวกรที่มาใช้สถาบันบริการสารสนเทศ อาจระบุความต้องการของตนได้ โดยการขอใช้บริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเจาะจงชัดเจน สามารถบอกแหล่งที่ตนต้องการได้ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับรู้แจ้ง การจัดทรัพยากรสารสนเทศก็จะง่ายและตรงกับเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

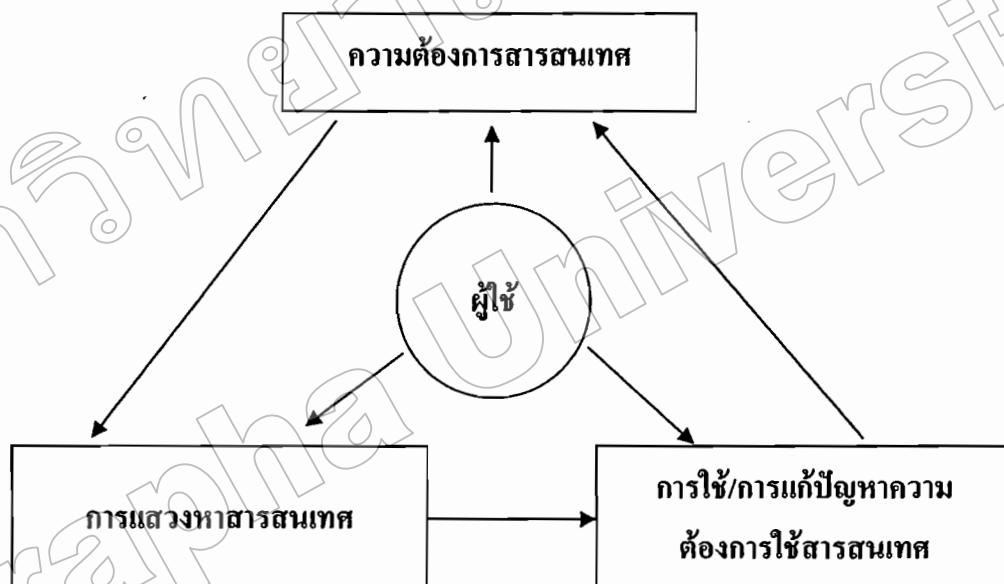
2. ระดับบอกความต้องการได้ ในกรณีที่ผู้ใช้สารสนเทศสามารถอธิบายคำถามหรือความต้องการได้ชัดเจน ความกำกวมลดลง ตัวอย่างเช่น นักศึกษาที่ต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อประกอบการเรียนของตนเองมาขอใช้บริการสถาบันบริการสารสนเทศ โดยบอกได้แต่เพียงความต้องการของตนได้ว่าต้องการทำรายงานเรื่องอะไร ทำไปทำไม ประกอบการเรียนวิชาอะไร และสารสนเทศที่ต้องการเกี่ยวกับเรื่องอะไรบ้าง ซึ่งในความต้องการเช่นนี้ถือว่าอยู่ในระดับบอกความต้องการได้ แต่ไม่ทราบว่าจะไปหาข้อมูลรายละเอียดได้จากแหล่งใด

3. ระดับความรู้ความต้องการ ผู้ใช้สารสนเทศรู้แต่ว่าตนมีความต้องการ แต่ไม่สามารถอธิบายได้ชัดเจนว่าต้องการอะไร ดังนั้น เพื่อให้ความคิดของตนกระจ่าง ผู้ใช้จะบอกคนอื่น ผู้ใช้จะบอกคนอื่นโดยหวังว่าคนอื่นจะเข้าใจและซักถามเพื่อลดความไม่ชัดเจนที่มีอยู่ลงไปได้บ้าง ความต้องการระดับนี้จึงเป็นความต้องการของผู้ใช้ที่ไม่ค่อยแน่ใจในความต้องการของตนเอง ยังลังเล เมื่อยังลังเลและไม่แน่ใจในความต้องการของตนเองที่จะต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม โดยการซักถามผู้อื่น และเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามความต้องการที่แท้จริงของตน เพื่อให้รู้และกระจ่างมากขึ้นในสิ่งที่ตนต้องการจะทราบ

4. ระดับกว้างสุด ผู้ใช้สารสนเทศสามารถระบุแต่เพียงความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจอย่างกว้าง ๆ โดยไม่สามารถระบุความต้องการได้ เพราะไม่รู้ว่าตนต้องการอะไร แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานหาสารสนเทศมาให้ก็พอที่จะบอกได้ว่า พอใจหรือไม่พอใจ และไม่พอใจอะไร ความต้องการในระดับกว้างสุดนี้ มักจะเป็นความต้องการเรื่องราวที่ห่างไกลตนเอง และผู้ใช้อย่างนี้ไม่มีความต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งอาจมีสาเหตุจากหลายองค์ประกอบด้วยกัน ผู้ใช้จึงบอกได้แต่เพียงทัศนะกว้าง ๆ แทนที่จะบอกถึงความต้องการอย่างแท้จริงได้

ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศเป็นผลสืบเนื่องจากการที่บุคคลมีความต้องการสารสนเทศ และมีการแสวงหาสารสนเทศ โดยผู้ใช้สารสนเทศเป็นผู้กำหนดความต้องการสารสนเทศ และนำไปสู่การใช้สารสนเทศในด้านรูปแบบ เนื้อหาจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ การใช้สารสนเทศอาจเกิดขึ้นทันทีหลังจากที่ได้สารสนเทศนั้น หรืออาจจะเป็นการเก็บรวบรวมไว้เพื่อใช้ภายหลัง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น ๆ ว่า สารสนเทศที่ใช้นั้นมีความสำคัญ หรือเร่งด่วนอย่างไร การใช้สารสนเทศจะสิ้นสุดเมื่อสารสนเทศนั้นสามารถตอบสนองและนำไปใช้งาน หรือนำไปแก้ไขปัญหาได้ตามจุดมุ่งหมาย ดังรูปภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ (ประภาวดี สืบสนธิ, 2530)



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ

คุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ (2543, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การตรวจสอบบริการที่ห้องสมุดให้กับผู้ใช้บริการ โดยอาศัยช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และความเป็นจริงของ

การได้รับบริการ โดยอาศัยปัจจัยทั้ง 5 ด้าน คือ 1. ลักษณะทางกายภาพ 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ 4. ความเชื่อมั่นต่อบริการ 5. การเข้าถึงจิตใจ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990, p. 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ

Corral and Barewerton (1999 อ้างถึงใน วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่ใช้บริการ

Kotler (2000 อ้างถึงใน วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539) กล่าวถึงคุณภาพบริการว่า ในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับคาดหวัง ความคาดหวังต่อคุณภาพและบริการของผู้รับบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิมเมื่อผู้รับบริการมารับบริการก็จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจและจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

Cook and Heath (2003, pp. 456-464) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการคือ การบริการที่ได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์แสดงความรู้สึก การตัดสินใจในส่วนที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น ความหมายของคุณภาพบริการที่ดี หมายถึง คุณสมบัติ หรือคุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์รู้สึกได้

องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

วีรวัฒน์ ปินนิตามัย (2538, หน้า 247) ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานของพฤติกรรม การให้บริการทั่วไปที่เป็นผลการวิจัยเชิงประจักษ์ เรียกว่า “RATER”

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถในการปฏิบัติได้ตามที่รับปากไว้อย่างถูกต้องและไว้นิ่งเชื่อใจ

2. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ความรู้ ความเหมาะสม ความสุภาพ ของพนักงาน ผู้ให้บริการ และความสามารถที่จะก่อให้เกิดความไว้วางใจและความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

3. ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibility) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นต่าง ๆ เช่น บุคลากร สถานที่ เป็นต้น

4. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ที่มีให้แก่ผู้ให้บริการ

5. การตอบสนอง การเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการได้ทันที

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการว่าเป็นปัจจัยที่อาจเป็นตัวตัดสินคุณภาพของการบริการ ซึ่งวัดโดยผู้ให้บริการมี 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ

2. การสนองตอบต่อความต้องการ (Responsiveness) หรือความรู้สึของผู้ให้บริการว่าการได้รับบริการสนองกับความต้องการที่คาดหวังหรือไม่

3. มีความสามารถมีสมรรถนะ (Competence) ในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญงานจริง

4. การเข้าถึงง่าย (Access) การให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีรีตอง

5. ความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ (Courtesy) มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าทักทายหรือแสดงกริยาใดๆ

6. ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ (Communication) ทำให้ผู้ให้บริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือไม่เข้าใจคำถามต่างๆ ได้อย่างชัดเจน

7. ความเชื่อถือได้ (Credibility) ความเคารพนับถือของผู้ให้บริการ

8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ผู้ให้บริการมีความอบอุ่น สบายใจในขณะที่รับบริการ

9. ความเข้าใจของใจของผู้ให้บริการ (Customer Understanding)

10. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) รับรู้ทางกายภาพของปัจจัยให้บริการ เช่น สถานที่ของสถานบริการจะต้องระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เป็นต้น

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 17) ได้ศึกษาปัจจัยที่นิยมใช้พิจารณาในคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพในทัศนะของผู้ใช้ สรุปได้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือไว้วางใจในดานความถูกต้องและความสม่ำเสมอของการให้บริการ

2. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการอย่างเชี่ยวชาญ และเหมาะสมกับผู้รับใช้

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการหรือความรู้สึกของผู้ใช้ ทั้งในด้านเวลาและความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล

4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวกสำหรับผู้ใช้ในการใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการทั้งในด้านเวลา สถานที่ และขั้นตอนในการให้บริการ

5. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม และความมีมารยาทของผู้ให้บริการ

6. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความชัดเจนและความสมบูรณ์ในการสื่อความหมายกับผู้ใช้บริการ

7. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความเข้าใจ หรือการรู้จักผู้ใช้บริการ การรู้จักเอาใจผู้ใส่แต่ละคนมาใส่ใจตน

8. ความเป็นที่น่าเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง ความไว้วางใจและความเชื่อถือในตัวผู้ให้บริการและแหล่งบริการสารสนเทศในด้านชื่อเสียงขององค์กรความพร้อมในการให้บริการและคุณลักษณะหรือมาตรฐานของบริการ

9. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายและความเสี่ยงต่างๆ เมื่อใช้บริการ

10. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ส่วนของบริการที่สามารถสืบค้นได้ หรือรับรู้ได้ทางกายภาพ เป็นปัจจัยคาดการณ์คุณภาพในงานบริการได้อย่างถูกต้อง

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 7) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการที่เหมาะสมกับการบริการที่ดีของผู้ให้บริการจากคำว่า “SERVICE” ได้ดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy คือ การยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้ใช้บริการ
2. E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา
3. R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติแก่ผู้ใช้บริการ
4. V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย
6. C = Courtesy คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E = Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

เกษรพันธุ์ ขอบทำกิจ (2546, หน้า 3) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการบริการได้ดังนี้

1. การเข้าถึง ความสะดวกสบายในการไปรับบริการ (Accessibility and Convenience)
2. ความไม่ยุ่งยากและง่ายต่อการเข้าใจ (Simplicity)
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy)

4. บริการรวดเร็ว (Timeliness)
5. การให้บริการที่ปลอดภัย (Safety)

Tann (1993 อ้างอิงถึงใน มลิวัดย์ นพวงศ์ ณ อยุธยา, 2543, หน้า 16) กล่าวว่า คุณภาพที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดนั้น คือ การมีบริการที่มีคุณภาพให้กับผู้ใช้ที่สมควรประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. มีบริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. มีการส่งมอบบริการที่มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม (ที่จอดรถ ที่ขายเครื่องดื่ม)
5. สถานที่และสภาพแวดล้อม (ที่นั่งอ่าน แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ห้องน้ำ)
6. อุปกรณ์ที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์ เครื่องเล่นวีดีโอ ฯลฯ)
7. มีระบบจัดการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ
8. มีบุคลากรที่มีมารยาทดีและเต็มใจช่วยเหลือ
9. มีระบบตรวจและประเมินผล (การศึกษาค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีระบบรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ และนำข้อคิดเห็นและเสนอแนะจากผู้ใช้ไปปรับปรุง)
10. มีระบบตรวจสอบกลับ (ระบบทวนสอบ) ว่าได้มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ หรือไม่

Clair (1997, p. 412 อ้างอิงถึงใน มลิวัดย์ นพวงศ์ ณ อยุธยา, 2543, หน้า 18) กล่าวว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุด พิจารณาได้จากองค์ประกอบ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. เครื่องหมายชี้ทิศทาง ป้ายนิเทศ
2. ระยะเวลาในการรอ
3. การบริการอิเล็กทรอนิกส์
4. บุคลากรในห้องสมุด (มีเวลาให้ มารยาทดี เข้าถึงง่าย และมีความเป็นมิตร)

และทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในที่ที่ควรอยู่

5. มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมมูลและอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ
6. ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการและรวดเร็ว
7. อาคารและสภาพแวดล้อม
8. ครุภัณฑ์และเครื่องอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ตู้น้ำดื่ม ที่ทิ้งขยะ เป็นต้น
9. ทรัพยากรสารสนเทศประกอบการเรียนการสอน

ดังนั้น การรับรู้คุณภาพการบริการ (Perceptions of Service Quality) หมายถึง ความรู้สึกถึงการได้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดความประทับใจในการให้บริการ โดยจากการได้สัมผัส การมองเห็น และความรู้สึกถึงการได้รับบริการของผู้ใช้บริการ

การประเมินคุณภาพการบริการในห้องสมุด

จากการที่มีสภาพความต้องการสารสนเทศมีความซับซ้อนมากขึ้น ตลอดจนสื่อสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ มีราคาเพิ่มมากขึ้น ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานห้องสมุดสูงขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในขณะที่เดียวกันงบประมาณไม่เพิ่มขึ้นตามสัดส่วนที่ควรจะเป็น ห้องสมุดต้องแข่งขันกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งงบประมาณ การประเมินผลจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของห้องสมุด โดยพิจารณาถึงความคุ้มค่า รายงานการประเมินผลงานกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่รัฐใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ แม้ว่าคุณภาพจะเป็นสิ่งที่ยากในการให้คำจำกัดความ โดยเฉพาะคุณภาพของการบริการ แต่ก็มีความเป็นไปได้ที่จะประเมินและวัดผล บางองค์กรมีการประเมินคุณภาพจากผลกำไร จำนวนบุคลากรที่มีคุณภาพ มีกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจสูง ประสบความสำเร็จทางด้านการตลาด และมีการใช้วิทยาการที่ทันสมัย เป็นต้น การประเมินจึงกลายเป็นกิจกรรมสำคัญของห้องสมุด

Fleet and Wallace (1997, pp. 376-380) ได้แบ่งยุคของการประเมินงานห้องสมุดเป็น 4 ยุค ดังนี้

ยุคแรก วัดข้อมูลนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บ และการให้บริการ

ยุคที่สอง วัดผลลัพธ์ คือ บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดซึ่งสามารถประเมินประสิทธิผลได้ เช่น จำนวนของงานบริการ การประเมินจำนวนของสารสนเทศที่บริการ จำนวนการอ้างอิง จำนวนการค้นหานั่งสัปดาห์ จำนวนของบริการตอบคำถาม เป็นต้น

ยุคที่สาม วัดผลที่ปรากฏ เป็นความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการของห้องสมุด

ยุคที่สี่ วัดข้อบกพร่อง หรือความล้มเหลว เป็นการวัดถึงสิ่งที่ห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองได้

แนวทางการประเมินผลคุณภาพการบริการ

Van House, Weil and McClure (1990 อ้างถึงใน มลิวัลย์ นพวงศ์ ณ อยุธยา, 2543, หน้า 17) ได้จัดประเด็นเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. เรื่องทั่วไป (General User Satisfaction) ประกอบด้วย การสำรวจความพึงพอใจ

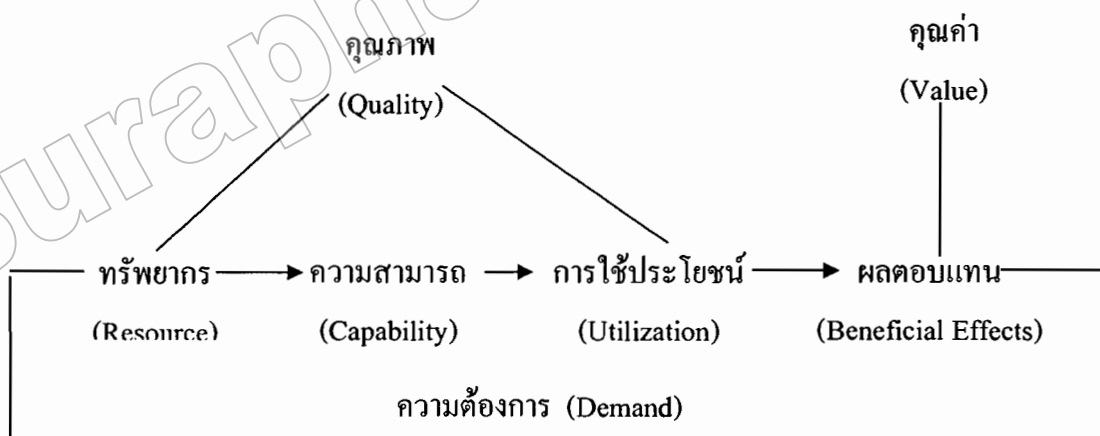
โดยทั่วไป

2. การมีและการใช้วัสดุสารสนเทศ (Material Available and Use) ประกอบด้วย การจ่าย - รับ การใช้ทรัพยากรในห้องสมุด การใช้ทรัพยากรทั้งหมด การมีทรัพยากรให้ใช้ ความล่าช้าในระหว่างการใช้และการให้บริการวัสดุ

3. สิ่งอำนวยความสะดวกและการใช้ห้องสมุด (Facilities and Library Use) ประกอบด้วย การเข้าใช้ การใช้จากระยะไกล การใช้ทั้งหมด อัตราการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การใช้จุดให้บริการ การใช้อาคาร

4. บริการสารสนเทศ (Information Service) ประกอบด้วย การให้บริการเอกสารสนเทศ การสำรวจความพึงพอใจในบริการเอกสารสนเทศ การประเมินผลการสืบค้นออนไลน์

Orr (1973 อ้างถึงใน อัญญา แสงกระจ่าง, 2535, หน้า 3-4) ได้เสนอแนวคิดการประเมินประสิทธิผลบริการของห้องสมุดเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของคุณภาพ (Quality) และส่วนของคุณค่า (Value) ในส่วนของคุณภาพมีเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับการประเมิน คือ ความสามารถ (Capability) ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย ส่วนของคุณค่าเป็นการพิจารณาผลประโยชน์ที่เพิ่มพูนจากการใช้บริการซึ่งบุคคลหรือองค์กรที่สนับสนุนค่าใช้จ่ายเป็นผู้ตัดสินใจและกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการประเมิน 4 ตัวแปร ได้แก่ 1. ทรัพยากร (Resource) 2. ความสามารถ (Capability) 3. การใช้ประโยชน์ (Utilization) 4. ผลตอบแทน (Beneficial Effects) ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แบบประเมินคุณภาพของออร์

จากภาพที่ 3 จะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวจะไปในทิศทางเดียวกัน การประเมินคุณภาพการบริการเป็นการศึกษาตัวแปร 3 ตัว ได้แก่ ทรัพยากร ความสามารถ และ

การใช้ประโยชน์ ส่วนการประเมินคุณค่าของบริการเป็นการศึกษาตัวแปร ผลตอบแทน ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการประเมินคุณภาพบริการได้ เช่น บริการตอบคำถาม บริการสืบค้นข้อมูล การสอนการใช้ห้องสมุด และบริการที่นั่งอ่าน

Evans, Borko and Fergusan (1976 อ้างถึงใน พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ์, 2545, หน้า 35-37) ได้เสนอเกณฑ์ที่บรรณารักษ์สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานของห้องสมุดได้ ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการของห้องสมุด (Accessibility) ศึกษาความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนและอัตราส่วนของบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ อัตราส่วนของจำนวนหนังสือ และวัสดุสารสนเทศต่อจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด อัตราส่วนของบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการต่อบริการที่ห้องสมุดจัดให้

2. ต้นทุน (Cost) เกณฑ์การประเมินผลเรื่องต้นทุน เป็นการประเมินต้นทุนในการดำเนินงานแต่ละหน่วย เช่น ต้นทุนในการจัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ หรือการจัดบริการแต่ละประเภท อย่างไรก็ตามค่าใช้จ่ายไม่ได้หมายถึงจำนวนเงินที่เสียไปในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงบุคลากรที่ดำเนินงาน ความชำนาญและคุณลักษณะพิเศษของบุคคลนั้น การวิเคราะห์ต้นทุนจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก โดยเฉพาะถ้ามีการพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพ เช่น แผนกบริการตอบคำถาม หรือแผนกรับจ่าย มักจะมีการเก็บสถิติคำถามทั้งหมด พอจะประเมินได้ว่าต้นทุนที่เสียไปในการให้บริการตอบคำถามแต่ละครั้งเท่าใด แต่ต้นทุนที่สูงหรือต่ำนั้นไม่ได้แสดงว่าบริการตอบคำถามได้เอง แต่กลับถามบรรณารักษ์จึงทำให้การประเมินผลบิดเบือนได้

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) เป็นการวัดประสิทธิผลบริการของห้องสมุดว่าตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เพียงใด และผู้ใช้มีความต้องการอย่างไร โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการที่ห้องสมุดจัดให้ ความต้องการในบริการและทรัพยากรซึ่งห้องสมุดยังไม่ได้จัดให้ คุณค่าหรือคุณภาพของทรัพยากรในห้องสมุด ซึ่งประเมินตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชามุ่งงานสำรวจมากมายที่พยายามสอบถามถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตอบคำถาม โดยมักถามว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจหรือไม่ โดยไม่ถามถึงเหตุผลของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้น และถ้าผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจ ก็ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพ การศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ หากจะต้องศึกษาเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับระดับของความพึงพอใจนั้น ๆ โดยต้องสังเกตพฤติกรรม คำพูด ท่าที การตอบสนอง ประมวลรวมจากหลาย ๆ ด้าน จึงจะวัดความพึงพอใจได้ว่าอยู่ในระดับเป็นบวกหรือเป็นลบ มิใช่ดูคำตอบเพียงคำตอบเดียว ฉะนั้นการใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผล จะต้องพิจารณาพร้อมกับเกณฑ์อื่น ๆ ทั้งนี้ เพราะการใช้เกณฑ์ความพึงพอใจของผู้ใช้มีข้อจำกัดบางประการ เช่น

3.1 ผู้ใช้อาจให้ข้อมูลไม่เที่ยงตรง เพราะผู้ใช้แต่ละคนมีความคาดหวังในบริการที่ห้องสมุดจัดให้ไม่เหมือนกัน ระดับความคาดหวังนี้จะมีผลในการแสดงออกของความพึงพอใจ นอกจากนี้ความพึงพอใจมีระดับต่าง ๆ กัน จึงเป็นการยากที่จะแยกความแตกต่างให้ชัดเจนโดยแสดงออกมาเป็นข้อมูลตัวเลขได้

3.2 การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้มักใช้การสำรวจโดยการส่งแบบสอบถาม ซึ่งมักจะได้รับคำตอบคืนมาในอัตราที่ต่ำ ข้อมูลที่ได้อาจถือว่าไม่ได้เป็นตัวแทนของผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่

3.3 แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้อาจมีข้อบกพร่อง หรือมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ตอบ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้อาจมีข้อบกพร่อง หรือมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ตอบ

5. เวลาในการขอรับบริการ (Response Time) เป็นการศึกษาเวลาที่ผู้ใช้เสียไปในการขอรับบริการจากห้องสมุด เช่น เวลาในการใช้บริการถ่ายเอกสาร เวลาในการหาเอกสารที่ต้องการ เวลาที่ต้องคอยเข้าแถวเพื่อยืมหรือคืนหนังสือ ศึกษาถึงความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

6. อัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายกับผลตอบแทน (Cost-benefit Ratio) โดยการศึกษาถึงอัตราบริการที่จัดให้ต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด อัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อจำนวนผู้ใช้ อัตราค่าใช้จ่ายของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการต่อคุณค่า หรือประโยชน์ของรายการนั้น ๆ อัตราของจำนวนบริการค่าใช้จ่ายในเรื่องผลประโยชน์ที่ได้รับ

7. การใช้ (Use) โดยการศึกษาถึงการใช้บริการทั้งหมด อัตราของจำนวนผู้ใช้จริงต่อจำนวนผู้ที่อาจเป็นผู้ใช้ จำนวนผู้ใช้บริการ อัตราของงานบริการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อจำนวนผู้ใช้ อัตราของการใช้บริการทั้งหมดต่อจำนวนบริการที่จัดให้ อัตราการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ

Lancaster and McCutcheon (1978, pp. 12-13) ได้แบ่งแนวทางการประเมินผลห้องสมุดเป็น 3 ประเภท คือ

1. การประเมินประสิทธิผล

การประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดยแสดงออกมาเป็นปริมาณหรือตัวเลข เป็นการประเมินการบริการที่ห้องสมุดจัดให้ว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพียงใด หรือศึกษาการเข้าถึงการบริการห้องสมุด (Accessibility Study) ว่า เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาในห้องสมุด และต้องการใช้สารสนเทศ โอกาสที่ผู้ใช้บริการจะหาสารสนเทศที่ต้องการพบในที่ที่ต้องการ เช่น บนชั้นมีโอกาสร้อยละเท่าไร ถ้าโอกาสที่ผู้ใช้บริการหาสารสนเทศที่ต้องการในที่ที่ควรอยู่ สมมติว่าร้อยละ 80 หมายความว่าห้องสมุดมีความพร้อมและมีประสิทธิผลในการทำงานสูง ลักษณะสำคัญของการศึกษาประเภทนี้คือ มุ่งจะศึกษาประสิทธิผลของการดำเนินงาน จึงต้องมีเกณฑ์หรือสร้างเกณฑ์

เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลก่อนการศึกษา ความเที่ยงตรงของการศึกษาประเภทนี้จึงขึ้นอยู่กับความเที่ยงตรงของเกณฑ์วัดหรือเครื่องมือที่ใช้วัด เกณฑ์ที่ใช้ในการศึกษาประเมินผลแบ่งเป็น 2 เกณฑ์ คือ

1.1 วัดดูประสงคของการดำเนินงาน เช่น ถ้าต้องการประเมินผลการให้บริการ อาจจะศึกษาว่าบริการที่ห้องสมุดจัดนั้นตรงตามวัตถุประสงค์ที่ห้องสมุดกำหนดไว้หรือไม่ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลคือ วัดดูประสงค์ (Objectives) มากกว่าที่จะใช้เป้าประสงค์

1.2 มาตรฐานห้องสมุด โดยทั่วไปมาตรฐานห้องสมุดที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลจะเป็นการประเมินผลทรัพยากรห้องสมุดมากกว่าการประเมินผลบริการของห้องสมุด

2. การประเมินต้นทุน-ประสิทธิผล

การประเมินผลประเภทนี้จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานกับต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน เช่น ต้นทุน/ การใช้บริการของห้องสมุด ต้นทุน/ การใช้ ต้นทุน/ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ต้นทุน/ เวลาในการรอคอย เป็นต้น มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางให้การดำเนินงานห้องสมุดมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่ต้องการหรือมีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม โดยการดำเนินงานนั้นมีหลายวิธี แต่ละวิธีนั้นมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานแตกต่างกันไป เช่น

2.1 ห้องสมุดพยายามที่จะรักษาระดับของประสิทธิภาพให้คงที่ในระดับที่ต้องการ โดยพยายามลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อาจจะเลือกวิธีการดำเนินงานที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง แต่ยังคงรักษาประสิทธิผลของการดำเนินงานไว้คงเดิม

2.2 ห้องสมุดควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้คงที่ แต่เพิ่มประสิทธิผล

3. การประเมินต้นทุน-ความคุ้มค่า

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคุ้มค่า เพื่อที่จะเลือกวิธีการดำเนินงานใดวิธีใดวิธีหนึ่ง การประเมินผลในระดับนี้เป็นระดับที่ซับซ้อนกว่าในสองระดับแรก เพราะเป็นการคำนวณความคุ้มค่า ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถสัมผัสหรือแสดงออกมาเป็นตัวเลขได้ การประเมินผลต้นทุน และการประเมินผลความคุ้มค่าจึงมีผู้ใช้ในความหมายที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งโดยแท้จริงแล้ว การประเมินผลทั้งสองระดับนี้ไม่เหมือนกัน ลำดับขั้นตอนของการประเมินผลความคุ้มค่ามีดังนี้

3.1 กำหนดเป้าหมายของการดำเนินงาน หรือกิจกรรมที่ต้องการจะศึกษา

3.2 วิเคราะห์วิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน ในเรื่องของเวลา กำลังคน และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

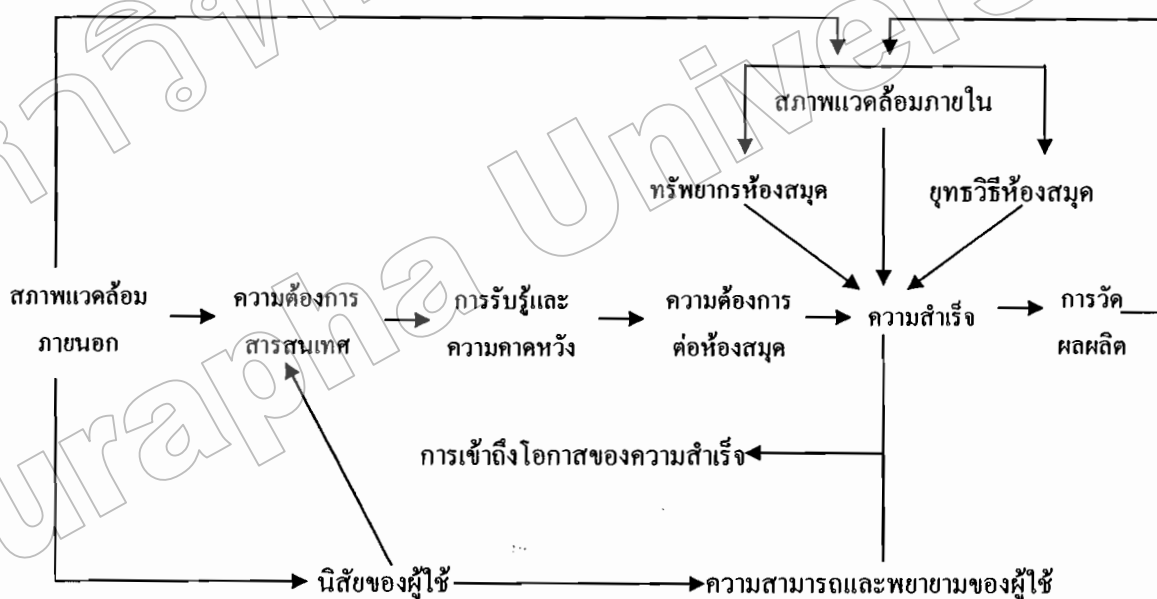
3.3 วิเคราะห์หาวิธีดำเนินงานวิธีอื่นที่จะใช้เป็นทางเลือกในการประเมินผลความคุ้มค่า

3.4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างต้นทุนในการดำเนินงานแต่ละวิธี ถ้าผล

การดำเนินงานไม่ตรงเป้าหมายที่กำหนดไว้จะต้องเริ่มศึกษาอีกครั้งหนึ่ง

3.5 พิจารณาผลของการดำเนินงานแต่ละวิธีว่าตรงเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่
ถ้าผลการดำเนินงานไม่ตรงเป้าหมายที่กำหนดไว้จะต้องเริ่มศึกษาอีกครั้งหนึ่ง

Van House, Weil and McCulure (1990, p. 274 อ้างถึงใน มลิวัลย์ นพวงศ์ ณ อยุธยา, 2543, หน้า 17) มีแนวความคิดว่า นิสัยของผู้ใช้บริการ แต่ละคนมีผลต่อลักษณะความต้องการสารสนเทศ มีความเป็นไปได้มากที่จะแสดงความต้องการสารสนเทศของห้องสมุด ดังนั้น ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเข้าใช้ห้องสมุดหรือไม่ ห้องสมุดในการรับรู้ของผู้ใช้บริการคือแหล่งสารสนเทศที่หลากหลายประเภทหนึ่ง โดยผู้ใช้บริการจะคาดหวังความสำเร็จเอาไว้ด้วย ความสำเร็จจึงเป็นตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพของห้องสมุด ความสำเร็จขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดและพฤติกรรมของห้องสมุด การประเมินความสำเร็จทำได้ในแง่ของการวัดผลผลิต ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นชัดเจนได้ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แบบของการตัดสินใจเกี่ยวกับการวัดผลผลิตของ Van House, Weil and McClure

เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการห้องสมุด

เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา ก่อนหน้านี้ได้ใช้ SERVQUAL ซึ่งประยุกต์มาจากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจที่พิจารณาจากภาพทัศน์ของลูกค้า หรือจากการรับรู้ของลูกค้าที่นำไปสู่การประเมินคุณภาพจากการรับรู้ (Perceived Quality) ประกอบด้วยข้อคำถามที่กำหนดวัดคุณภาพบริการ 5 มิติ ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) ต่อมาได้มีผู้พัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยเฉพาะเรียกว่า LibQUAL ซึ่งพัฒนามาตั้งแต่ ค.ศ. 1999 โดยใช้ SERVQUAL เป็นฐานประกอบด้วยมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการ 5 มิติ (นายิกา เดิชนันท, 2549, หน้า 70-84) คุณภาพบริการ 5 มิติ ได้แก่

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
3. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)
4. บริการด้านทรัพยากร (Provision of Physical Collection)
5. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access to Information)

ต่อมาได้มีการปรับปรุงแก้ไขเรื่อยมาจนถึงปัจจุบันคือ ค.ศ. 2006 แบบสอบถามของ LibQUAL คงเหลือมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการ 3 มิติ ได้แก่

1. การควบคุมสารสนเทศ (Information Control)
2. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)
3. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)

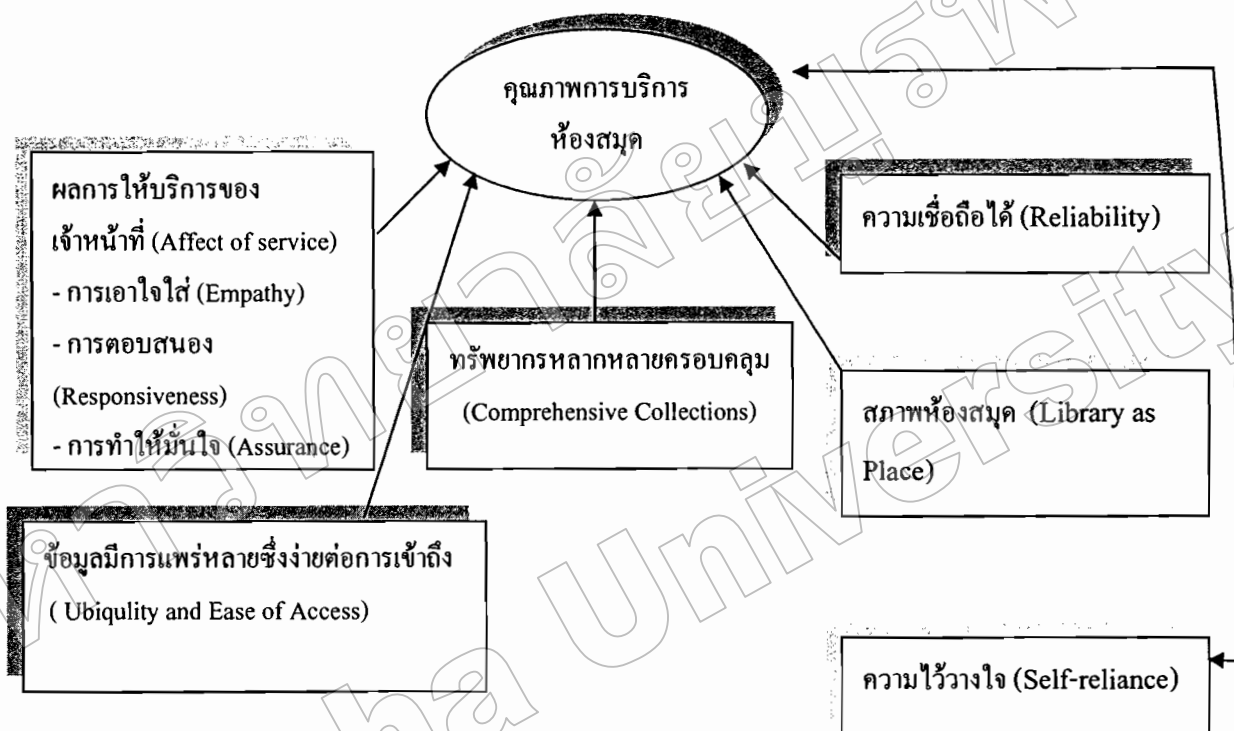
แบบสอบถาม LibQUAL เป็นเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการในห้องสมุดอย่างแท้จริง โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังนี้

1. เพื่อสนับสนุนความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุด
 2. ช่วยให้ผู้ให้บริการเข้าใจและรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดของผู้ใช้บริการ
 3. สามารถบรรยายและอธิบายผลกระทบที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ
 4. การเตรียมพร้อมของบรรณารักษ์เพื่อเปรียบเทียบการประเมินกับสถาบันอื่น
 5. สามารถแยกแยะการปฏิบัติที่ดีที่สุดของบริการในห้องสมุด
 6. พัฒนาเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้มีความชำนาญในการให้บริการงานสารสนเทศ
- ดังนั้นวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม LibQUAL มีความสำคัญกับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก มีผู้ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในห้องสมุดอย่างมาก และได้ศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cook and Heath (2003, pp. 548-584) ได้สร้างมิติของคุณภาพการบริการในห้องสมุดจากผลการสำรวจและสัมภาษณ์จากการรับรู้ของผู้ใช้บริการในห้องสมุด ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ผลของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Affect of Service)
2. ข้อมูลมีการแพร่หลายซึ่งง่ายต่อการเข้าถึง (Ubiquity and Ease of Access)
3. มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายครอบคลุม (Comprehensive Collections)

4. ความไว้วางใจ (Self-reliance)
5. ความเชื่อถือได้ (Reliability)
6. สภาพห้องสมุด (Library as Place)

ในแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันตามมิติคุณภาพการบริการให้ห้องสมุด
แสดงดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 มิติคุณภาพการบริการในห้องสมุดของ Cook and Heath

จากการประเมินคุณภาพการบริการ ผู้ใช้บริการเท่านั้นที่สามารถตัดสินใจในคุณภาพของการบริการนั้นได้อย่างถูกต้อง เพราะผู้ให้บริการคือผู้ที่ได้รับบริการที่แท้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cook and Heath (2003, pp. 456-464) ที่วิจัยได้ถึงองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุด ได้ศึกษาการได้รับการบริการในห้องสมุด โดยใช้แบบสอบถาม LibQUAL ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ และนำผลสรุปที่ได้มาสร้างเป็นองค์ประกอบเพื่อได้องค์ความรู้ใหม่ของการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุด องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุด เป็นองค์ประกอบที่ไม่ซับซ้อน กระบวนการในการประเมินคุณภาพการบริการในห้องสมุดไม่ต้องใช้แบบสอบถามที่มีหลายขั้นตอน การประเมินและการวัดคุณภาพการบริการในงานวิจัยนี้มีความสะดวกและรวดเร็ว กระบวนการวิจัยใช้การประเมินการรับรู้โดยใช้

แบบสอบถามผ่านระบบอินเตอร์เน็ตและให้ตอบคำถามภายใน 10 นาที ข้อคำถามทั้งสิ้น 25 ข้อ องค์ประกอบและข้อคำถามมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (Service Affect of Library Staff) หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ก่อให้เกิดความประทับใจและเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดได้จากมีความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้ให้บริการ มีกิริยาสุภาพอ่อนโยนอย่างสม่ำเสมอ เป็นที่พึ่งในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริการได้ มีความเอาใจใส่ ผู้บริการเป็นรายบุคคล มีความห่วงใยใส่ผู้บริการ มีความรู้ในการตอบคำถาม มีการตอบสนอง ความต้องการของผู้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือของการให้บริการ มีความเข้าใจ ในความต้องการของผู้บริการ

2. การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง (Personal Control in Pursuing Information) หมายถึง การใช้ความสามารถในการค้นหาสารสนเทศ และรู้แหล่งสารสนเทศที่มีอยู่ โดยวัดได้จากการค้นหาสารสนเทศจากสื่อต่าง ๆ และเครื่องมือต่าง ๆ เช่น ทางคอมพิวเตอร์ ทางเว็บไซต์ เป็นต้น ซึ่งมีการค้นหาสารสนเทศโดยอิสระ ง่าย สะดวก และมีเครื่องมือเพียงพอ

3. การเข้าถึงสารสนเทศ (Information Access) หมายถึง การได้รับหรือการได้มาซึ่งสารสนเทศที่หลากหลายและครอบคลุมตรงตามความต้องการของผู้บริการได้ทันเวลา โดยวัดได้จากความสามารถในการเข้าถึงบทความ วารสารที่ต้องการ ได้รับเอกสารตรงตามเวลา การเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลายครอบคลุมในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ การเข้าถึงสารสนเทศได้ในเวลาที่สะดวกและรวดเร็ว

4. สภาพห้องสมุด (Library as Place) หมายถึง ลักษณะโดยทั่วไปภายในและภายนอกของห้องสมุดที่ก่อให้เกิดความประทับใจ ความสะดวกสบายในการใช้บริการ โดยวัดได้จาก มีพื้นที่ในการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้า เจียบและสงบ มีพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย สามารถคิดทบทวนศึกษาค้นคว้า มีความสะดวกสบายของทำเลที่ตั้ง ทำเลเหมาะสม มีสภาพแวดล้อมที่ดีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงขึ้นอันมาใช้ในการศึกษาโครงสร้างองค์ประกอบเหล่านี้ว่ามีความสัมพันธ์กันกับการรับรู้คุณภาพบริการในห้องสมุดหรือไม่ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า การรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดประกอบด้วย 4 มิติ คือ

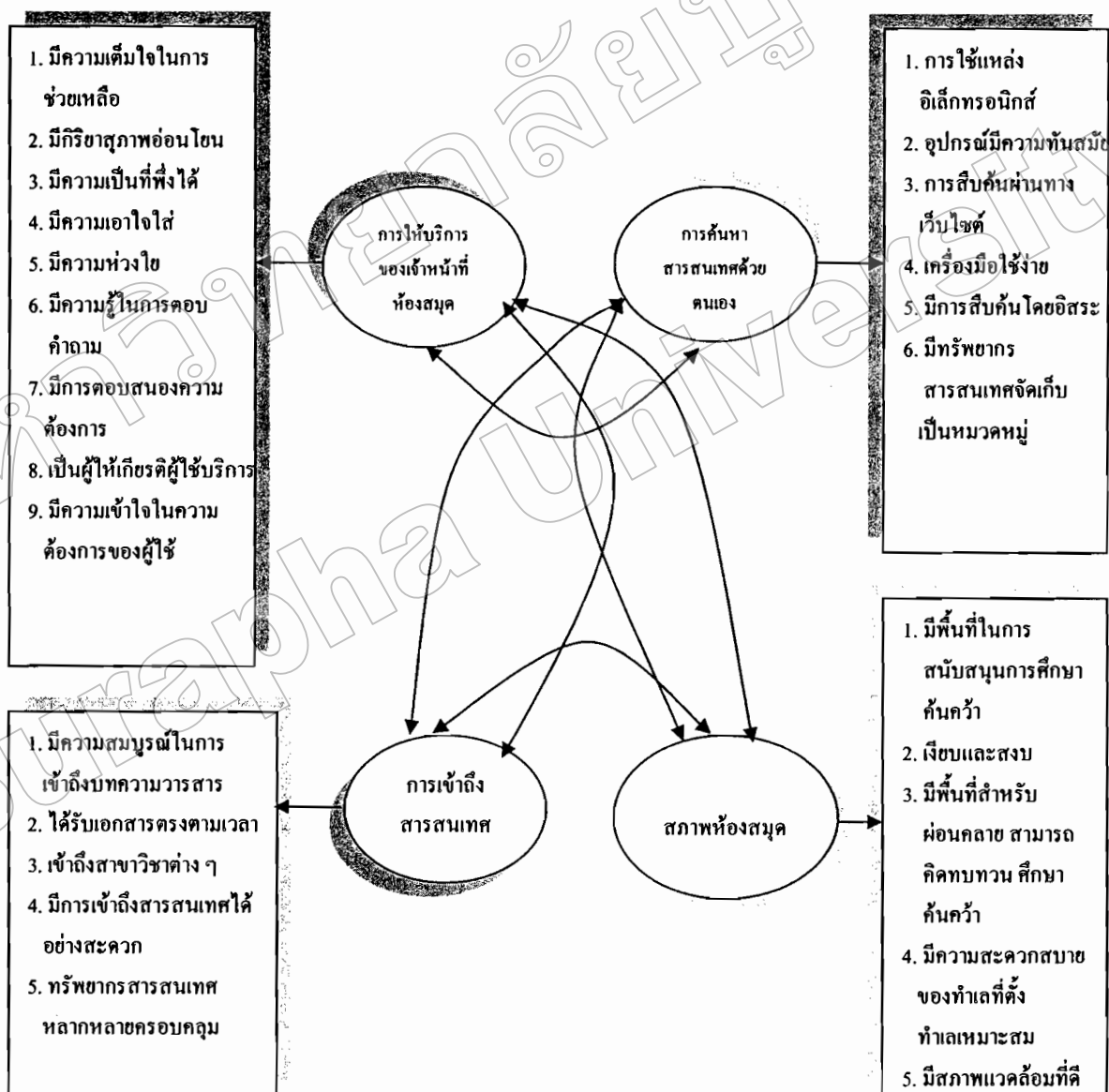
มิติแรก คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

มิติที่สอง คือ ค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง

มิติที่สาม คือ การเข้าถึงสารสนเทศ

มิติที่สี่ คือ สภาพห้องสมุด

ในส่วนของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสำรวจ LibQUAL+™ (ค.ศ. 2006) มีการพัฒนาตลอดมาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี ค.ศ. 2006 LibQUAL+™ ได้ปรับแบบสำรวจ 3 ลักษณะ ดังนี้
 ลักษณะที่ 1 มีข้อคำถาม 22 ข้อ (1-22) ประกอบด้วยมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการ 3 มิติผลสรุปแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันต่ำ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด กับสภาพห้องสมุด องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันสูงคือ การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองกับการเข้าถึงสารสนเทศ โครงสร้างขององค์ประกอบทั้ง 4 มิติ ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 โครงสร้างองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพบริการในห้องสมุดของทอมป์สันและคณะ

1. การควบคุมสารสนเทศ มีข้อคำถาม 8 ข้อ
2. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ มีข้อคำถาม 9 ข้อ
3. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า มีข้อคำถาม 5 ข้อ

ข้อคำถามแต่ละคำถามของแบบสำรวจเป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 3 คอลัมน์ของระดับบริการ คือ

ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum Service Level) คือ ระดับบริการที่ไม่น่าพึงพอใจแต่ผู้ใช้อยอมรับได้

ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desired Service Level) คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับระดับการรับรู้บริการห้องสมุดตามที่ปฏิบัติจริง (Perceived Services Performance Level) คือ ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้ได้รับ

สำหรับช่องสุดท้ายของแบบสำรวจกำหนดไว้ให้สำหรับผู้ที่ไม่พึงประสงค์จะแสดงความคิดเห็นหรือไม่ตอบ (No Answer) ก็สามารถเลือกตอบในช่องนี้ได้ ลักษณะที่ 2 มีข้อคำถาม 8 ข้อ (23-30) แต่ละข้อคำถามของแบบสำรวจเป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ โดยให้ค่าคะแนนระดับความเหมาะสมจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุด ลักษณะที่ 3 มีข้อคำถาม 3 ข้อ (31-33) แต่ละข้อคำถามของแบบสำรวจเป็นแบบเชิงปริมาณ ให้ผู้ตอบใส่จำนวนวัน จำนวนสัปดาห์ จำนวนเดือน หรือจำนวนไตรมาส ที่มาใช้บริการห้องสมุด หรือหากไม่เคยมาใช้บริการห้องสมุดก็ให้คำตอบในช่อง ไม่เคย (Hoseth & Kyrillidou, 2006)

สรุปได้ว่า เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมีหลายแบบ ซึ่งแต่ละแบบก็มีมีลักษณะเด่นแตกต่างกันไป แต่มุ่งเน้นวัดคุณภาพการให้บริการเช่นเดียวกัน โดยเน้นให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการเป็นอย่างมาก แต่ในส่วนของงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยศึกษาจากแบบสอบถาม LibQUAL+™ เพราะเป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยเห็นว่าเหมาะสมกับการประเมินคุณภาพของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม เนื่องจากเป็นแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการของผู้ให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี อีกทั้งยังมีการพัฒนาแบบสอบถามให้มีความทันสมัยและครอบคลุมมิติต่าง ๆ ในการวัดคุณภาพการให้บริการสารสนเทศมาโดยตลอด โดยมุ่งเน้นคุณภาพบริการ 3 มิติ คือ เน้นการควบคุมสารสนเทศ เน้นความความรู้สึกที่มีต่อบริการ และมุ่งเน้นให้ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า

ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม

ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมเปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2544 สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม เดิมตั้งอยู่ที่ชั้น 28 อาคารซอฟต์แวร์พาร์ค ถนนแจ้งวัฒนะ ต่อมาได้มีการย้ายที่ทำการ ไปอยู่ที่ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ฯ อาคารเอ ชั้น 7 ถนนแจ้งวัฒนะ ในการก่อตั้ง ระยะเวลาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกองวิชาการ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ต่อมาได้เปลี่ยนเป็นชื่อเป็นสำนักกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ซึ่งตามกฎหมายกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2545 ข้อ 3 (7) (ฎ) และ (ฐ) กำหนดให้สำนักกฎหมายมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานห้องสมุดของกระทรวงยุติธรรม รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมมีบุคลากรทั้งหมด 3 คน ได้แก่ บรรณารักษ์ 1 คน เจ้าหน้าที่ห้องสมุด 1 คน และเจ้าหน้าที่ธุรการห้องสมุด 1 คน ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมเป็นห้องสมุดเฉพาะ ซึ่งเก็บรวบรวมหนังสือและสื่อโสตทัศน เฉพาะในบางสาขาวิชา โดยเน้นทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวข้องกับหน่วยงานเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้บริการกับสมาชิกในหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้บริการห้องสมุดและสารสนเทศทางด้านกฎหมาย เพื่อการศึกษา ค้นคว้าและวิจัย อันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การวิจัยและการบริการทางวิชาการ

2. เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

3. เพื่อจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

จากข้อมูลสถิติการให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมในระหว่างเดือน มกราคม-ธันวาคม พ.ศ. 2552 พบว่า มีผู้ใช้บริการยืม-คืน สื่อสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมในสัดส่วนใกล้เคียงกันในแต่ละเดือน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลสถิติการให้บริการยืม-คืน สื่อสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม ประจำปี พ.ศ. 2552

เดือน	จำนวนการยืม-คืนสื่อสารสนเทศ (รายการ)
มกราคม	254
กุมภาพันธ์	268
มีนาคม	245
เมษายน	255
พฤษภาคม	230

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เดือน	จำนวนการยืม-คืนสื่อสารสนเทศ (รายการ)
มิถุนายน	214
กรกฎาคม	280
สิงหาคม	295
กันยายน	263
ตุลาคม	213
พฤศจิกายน	242
ธันวาคม	237
รวม	2,996

ประเภทและจำนวนของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม ณ เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2552 พบว่า มีทรัพยากรสารสนเทศ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประเภทและจำนวนของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม

ประเภทของสื่อสารสนเทศ	จำนวน (รายการ)
1. หนังสือภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	29,445
2. หนังสืออ้างอิงภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	1,754
3. สิ่งพิมพ์รัฐบาล	6,288
4. ประมวลกฎหมาย/พระราชบัญญัติ/ราชกิจจานุเบกษา/คำพิพากษา ศาลฎีกา	4,205
5. ผลงานทางวิชาการของผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง	483
6. วิทยานิพนธ์ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	899
7. นวนิยาย/เรื่องสั้น/วรรณกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน	1,168
8. นิตยสาร/วารสาร	3,428 (35 ชื่อเรื่อง)
9. จุลสาร	34 (8 ชื่อเรื่อง)
10. หนังสือพิมพ์	1,250 (11 ชื่อเรื่อง)

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเภทของสื่อสารสนเทศ	จำนวน (รายการ)
11. เทปวีดิทัศน์	193
12. ซีดีรอม, ดีวีดี, วีซีดี	1,602
รวม	50,749

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดหา จัดเก็บรักษาวัสดุสิ่งพิมพ์ หนังสือตำราวิชาการ เอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวกับกฎหมายและความรู้ทั่วไป เพื่อตอบสนองความต้องการและส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาค้นคว้า หาความรู้ เพิ่มพูนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยในการค้นคว้าหาข้อมูลและการสืบค้นข้อมูลข่าวสารทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ให้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. งานบริหาร มีหน้าที่วางแผน กำหนดนโยบายเกี่ยวกับห้องสมุด เช่น นโยบายในการจัดซื้อ พร้อมทั้งจัดสรรและควบคุมงบประมาณของห้องสมุด ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาให้บริการ มีการดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานห้องสมุด ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาพิจารณาในด้านการดำเนินงานความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรบุคคล วัสดุสิ่งพิมพ์ และครุภัณฑ์อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยดี ลดช่องว่างที่จะเป็นปัญหาในด้านความขัดแย้ง

ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมแบ่งขั้นตอนเกี่ยวกับการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศออกเป็น 3 ส่วนงาน คือ

1.1 งานจัดงบประมาณ คือ วางแผนเกี่ยวกับงบประมาณที่ได้รับ ในการจัดสรรและการใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอและเกิดประโยชน์สูงสุด งบประมาณส่วนใหญ่จัดซื้อหนังสือและสื่อโสตทัศนต่าง ๆ เข้าไว้ในห้องสมุดเพื่อจัดออกบริการ

1.2 งานวางแผน งานวางแผนเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาให้บริการในห้องสมุดตามงบประมาณ ที่ได้จัดสรรมาให้ในแต่ละปีโดยจัดให้สำนักพิมพ์ส่งรายชื่อหนังสือและส่งตัวอย่างตัวเล่มมาให้เลือกพิจารณาโดยพิจารณาจากการแนะนำของสมาชิกและเจ้าหน้าที่เป็นคนคัดเลือกเมื่อได้รายชื่อที่ต้องการแล้วส่งรายชื่อหนังสือทั้งหมด

ให้ผู้อำนวยการคัดเลือกและพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

1.3 การตัดสินใจ เมื่อตัดสินใจในการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศแล้ว ตัวแทนสำนักพิมพ์มารับตัวเล่มกลับและรวบรวมรายการซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่จะสั่งซื้อให้สำนักพิมพ์ทำใบเสนอราคามาให้กองคลังซึ่งเป็นผู้ดำเนินการรับบิลราคา

2. งานบริการ มีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการอย่างสะดวกและรวดเร็ว งานด้านบริการมีดังนี้

2.1 บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม ได้แก่

- 2.1.1 หนังสืออ้างอิงภาษาไทย (อ.)
- 2.1.2 หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษ (Reference)
- 2.1.3 หนังสือภาษาไทยทั่วไป
- 2.1.4 รายงานการวิจัย (RS)
- 2.1.5 วิทยานิพนธ์, ภาคนิพนธ์ (ภน.)
- 2.1.6 งานวิจัยหลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.)
- 2.1.7 สิ่งพิมพ์รัฐบาล (สร.)
- 2.1.8 พระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.)
- 2.1.9 ประมวลกฎหมาย (ปม.)
- 2.1.10 นวนิยาย (น.)
- 2.1.11 เรื่องสั้น (รส.)
- 2.1.12 ซีดีรอม, วีดีทัศน์ (CD)
- 2.1.13 เทปบันทึกเสียง
- 2.1.14 วารสาร
- 2.1.15 หนังสือพิมพ์
- 2.1.16 จุลสาร

2.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.3 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ

2.4 บริการข้อมูลข่าวสาร

2.5 บริการสืบค้นสารสนเทศ

3. งานเทคนิค รับผิดชอบในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท วิเคราะห์หมวดหมู่ ทำรายการช่วยค้นสารสนเทศและเตรียมทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการ

ผู้มีสิทธิใช้บริการห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม ได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่สังกัด กระทรวงยุติธรรม ประชาชนทั่วไป นักเรียน นิสิต และนักศึกษา

อัตราค่าปรับ เล่มละ 3 บาท/ 1 วัน สำหรับหนังสือและซีดีรอม เวลาทำการ เปิดห้องสมุด กระทรวงยุติธรรม เวลา 8.30-16.30 น. เว้นวันหยุดราชการและวันนักขัตฤกษ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

กึ่งแก้ว ปะติตังโฆ, สมหมาย ปะติตังโฆ และจิรดี ภูตระกูล (2552) ศึกษาเรื่อง การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้และต้องการหนังสือเพื่อค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยวและเส้นทาง โดยใช้และต้องการสารสนเทศจากศูนย์ข้อมูลประจำสถานที่ท่องเที่ยวจากสารสนเทศภาษาไทย ปัญหาที่พบคือไม่ทราบวิธีใช้สิ่งพิมพ์บางประเภท ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้และต้องการสารสนเทศจากหนังสือและแผนที่โดยใช้สารสนเทศจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและต้องการสารสนเทศจากห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยใช้และต้องการภาษาอังกฤษพบปัญหาคือสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษมีไม่เพียงพอ และเสนอแนะว่าควรทำมาตรฐานการให้บริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวบนเว็บไซต์ ให้ทันสมัยครบถ้วนและเป็นปัจจุบันทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

ชมพูนุช โพธิศิริ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดของสถาบันวิชาการ ทีโอที สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดของสถาบันวิชาการ ทีโอที สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ความสะอาดภายในอาคารห้องสมุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ที่มีบุคลิกภาพดี เช่น การแต่งกาย การพูดจา รองลงมาคือ ด้านระเบียบและขั้นตอนการบริการ มีความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการ ยืม-คืน และด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีการจัดชั้นหนังสือแบบชั้นเปิดทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ตามลำดับผลการทดสอบตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของสถาบันวิชาการ ทีโอที โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ฐานิดา ธรรมสาร (2549) ศึกษาเรื่อง การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน มีความถี่ในการใช้ทุกวัน เรียนรู้การใช้จากการสอบถามเจ้าหน้าที่

จัดเก็บเอกสาร ใช้ทางเลือกซื้อแฟ้มที่ใช้สืบค้นในหน้าจอเมนูหลัก ใช้ทางเลือกซื้อแฟ้มที่ใช้สืบค้นในหน้าจอค้นหา สืบค้นเนื้อหาด้านการเมืองและความสัมพันธ์ และใช้รูปแบบการแสดงผลทั้งแบบย่อและสมบูรณ์ และข้าราชการประสบปัญหาในระดับปานกลางในด้านการสืบค้น ด้านการแสดงผล และด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละด้าน ได้แก่ ไม่เข้าใจการสืบค้น โดยทางเลือกพิมพ์รายงานในหน้าจอเมนูหลัก ไม่สามารถจำกัดการสืบค้นโดยใช้ "และ" "หรือ" ในหน้าจอค้นหาการแสดงผลแบบสมบูรณ์ไม่มีสาระสังเขป และไม่สามารถสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกหน่วยงานได้ ตามลำดับ

ยุพา วัฒนศักดิ์กุล (2549) ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศของเลขานุการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ องค์การที่เลขานุการปฏิบัติงาน การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ คู่ค้าธุรกิจ ทัศนคติของเลขานุการต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และการใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ การใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงานหลัก 7 งาน มีความแตกต่างกันไปในแต่ละงาน จุดเริ่มต้นของสารสนเทศที่ใช้มาจากผู้บังคับบัญชาและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการสื่อสารแทนที่จะสื่อสารด้วยกระดาษในระดับที่เพิ่มขึ้น ปัญหาของการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ ความล่าช้าและความไม่มั่นคงในการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ เนื้อหาในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ที่มีจำกัด สารสนเทศที่ขาดความแม่นยำและขาดความทันสมัย และสารสนเทศท่วมท้น

จุฑาทิพย์ จันทรลูน (2548) ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศของตุลาการศาลปกครองและพนักงาน คดีปกครองในท้องสมุคกฎหมายมหาชน พบว่า การใช้สารสนเทศมีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อการปฏิบัติงานมากที่สุด มีการเรียนรู้ด้วยตนเองมากที่สุด การสืบค้นจะค้นหาตามชั้นหนังสือ โดยไม่มีการสืบค้นก่อนมากที่สุด สื่อประเภทตีพิมพ์ที่ใช้มากที่สุด คือ หนังสือและตำราทางกฎหมาย สื่อไม่ตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีการใช้เว็บไซต์ด้านกฎหมายมากที่สุด บริการยืม-คืน เป็นบริการที่ใช้มากที่สุด เนื้อหาสารสนเทศกลุ่มกฎหมายปกครองมีการใช้มากที่สุด คือ กฎหมายเกี่ยวกับการกระทำละเมิด หรือความรับผิดชอบอื่นของหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่วนกลุ่มกฎหมายอื่น ๆ มีการใช้กฎหมายรัฐธรรมนูญมากที่สุด มีความต้องการใช้สารสนเทศ สื่อตีพิมพ์ มีความต้องการใช้หนังสือและตำราทางด้านกฎหมายมากที่สุด สื่อไม่ตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์เว็บไซต์ทางด้านกฎหมายมีความต้องการใช้มากที่สุด ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ พื้นที่ให้บริการน้อย ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ บริการยืม-คืนมีระเบียบขั้นตอนมาก เมื่อเปรียบเทียบการใช้ ความต้องการใช้ ปัญหาและอุปสรรค การใช้สารสนเทศพบว่าไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า การใช้และ

ความต้องการใช้สารสนเทศส่วนใหญ่ของบุคลากรกลางสูงกว่าพนักงานคหคปครอง
มีปัญหาและอุปสรรคสูงกว่าบุคลากรกลางทุกข้อ และเมื่อทดสอบสมมติฐาน การใช้
ความต้องการใช้ ปัญหาและอุปสรรค การใช้สารสนเทศไม่ไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

จารุวรรณ ลักษณะเกียรติ (2546) ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศของนักวิจัยสาขา
การประมงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า นักวิจัยสาขาการประมง ใช้สื่อสิ่งพิมพ์
เพื่อประกอบการค้นคว้าและการทำวิจัยมากกว่าสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สารสนเทศที่มี
การใช้ในระดับปานกลาง คือ ตำรา หนังสืออ้างอิง วารสาร รายงานการวิจัย รายงานการประชุม
สัมมนาวิชาการ รายงานประจำปี วิทยานิพนธ์ สารสนเทศและบทคัดย่อ ส่วนด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
และสื่อโสตทัศน์มีการใช้ในระดับน้อย ในด้านปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศของนักวิจัย
สาขาการประมงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง
การใช้สารสนเทศ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศน์ พบว่า มีปัญหาในเรื่องไม่พบข้อมูลที่ต้องการ
และจำนวนสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ ส่วนด้านฐานข้อมูลและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
พบว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อย การติดต่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลใช้เวลานาน

รัฐวิสาหกิจ วาณิชยพงศ์ (2546) ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศด้านกฎหมายของข้าราชการ
ตุลาการในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศ
ด้านกฎหมายและปัญหาการใช้สารสนเทศด้านกฎหมายของข้าราชการตุลาการในสังกัดสำนักงาน
อธิบดีผู้พิพากษภาค 4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการ
ตุลาการมีความจำเป็นในการใช้สารสนเทศมาก มีความถี่ในการใช้มากกว่า 3 ครั้ง/ สัปดาห์ มีการใช้
เนื้อหาสารสนเทศด้านกฎหมายแยกเป็น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายวิธีพิจารณา
ความอาญา กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ในระดับมาก สื่อสารสนเทศด้านกฎหมาย พบว่า
สื่อสิ่งพิมพ์ ทั่วประเทศกฎหมาย ตำรากฎหมาย และคำอธิบายกฎหมายอยู่ในระดับมาก ส่วนสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความทันสมัยนิยมใช้สารสนเทศด้านกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน
แหล่งสารสนเทศด้านกฎหมายพบว่าสารสนเทศบุคคลเป็นแหล่งที่มีการใช้ในระดับมาก วิธีการ
เข้าถึงสารสนเทศด้านกฎหมายพบว่า ใช้วิธีการสอบถามมากที่สุด และในด้านปัญหาการใช้
สารสนเทศด้านกฎหมายพบว่า มีปัญหาในระดับมาก เนื่องจากมีภาระงานหนัก ไม่ค่อยมีเวลา
ขาดความเชี่ยวชาญในการใช้คอมพิวเตอร์

โชติรส แก้วบุญเรือง (2546) ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศของนักธรณีวิทยาและนักธรณี
ฟิสิกส์ในด้านการสำรวจและผลิตปิโตรเลียม: กรณีศึกษาบริษัทยูโนแคล ไทยแลนด์ จำกัด พบว่า
นักธรณีวิทยาและนักธรณีฟิสิกส์ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล
ของบริษัท ใช้ข้อมูลด้านธรณีวิทยาได้ดินและธรณีวิทยาของเอเชียอาคเนย์ เพื่อการปฏิบัติงานและ

ประเภทของสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่ได้จากการสนทนากับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านและใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ต้องการสารสนเทศอายุไม่เกิน 1 ปี สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่เนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการ สารสนเทศกระจัดกระจายไม่อยู่ที่เดียวกัน นักธรณีวิทยาและนักธรณีฟิสิกส์ส่วนใหญ่คิดว่าได้รับประโยชน์จากการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของนักธรณีวิทยาและนักธรณีฟิสิกส์ พบว่ามีการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ นักธรณีฟิสิกส์มีการใช้แหล่งความรู้ที่ได้จากการสนทนากับเพื่อนร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในระดับมากที่สุด ในขณะที่นักธรณีวิทยาใช้หนังสือ/ตำรา รูปภาพ/แผนที่ รายงานทางเทคนิค ฐานข้อมูลในระดับมาก ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ เนื้อหาของสารสนเทศไม่ตรงตามความต้องการ

ศุจินัน สุภโสภาส (2543) ศึกษาเรื่อง การใช้และเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ พนักงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด และตลาดหลักทรัพย์ใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า การทำรายงาน และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ เพื่อประกอบการทำงาน ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสื่อโสตทัศน์มีการใช้อยู่ในระดับน้อย สื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้มากที่สุด คือ เอกสารบริษัทจดทะเบียน และใช้ฐานข้อมูลบริการสืบค้นข้อมูลอัตโนมัติ (OPAC) มากที่สุด รองลงมา คือ สารสนเทศระบบการจัดการข้อมูลตลาดหลักทรัพย์ (SIMS) ลักษณะเนื้อหาและสาขาวิชาที่ใช้นิยมใช้มากที่สุด คือ สารสนเทศด้านการเงิน การลงทุน ตลาดหลักทรัพย์ และภาวะเศรษฐกิจ ตามลำดับ และมีการใช้สารสนเทศกลุ่มธนาคาร กลุ่มเงินทุนและหลักทรัพย์ กลุ่มสื่อสาร กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม ตามลำดับ ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศโดยการเดินสำรวจและเลือกหยิบตามชั้นเอกสาร หนังสือ และวารสาร รองลงมา คือ สอบถามเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ และที่มีการใช้น้อยคือ วิธีการสืบค้นจากตู้บัตรรายการ สมาชิกห้องสมุดและผู้ใช้ทั่วไปมีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกัน แต่มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกัน โดยสมาชิกห้องสมุดมีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศโดยวิธีการสืบค้นข้อมูลอัตโนมัติ (OPAC) และสืบค้นจากระบบภายในหน่วยงานตลาดหลักทรัพย์ (Intranet) มากกว่าผู้ใช้ทั่วไป ในขณะที่ผู้ใช้ทั่วไปมีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศโดยวิธีการตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดทำไว้ และสืบค้นจากตู้บัตรรายการมากกว่าสมาชิกห้องสมุด ปัญหาและอุปสรรคในการใช้และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศน์ คือ หาไม่พบ รองลงมา คือ ทรัพยากรสารสนเทศวางผิดที่ ไม่เป็นระเบียบ ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาที่เหมาะสม และ

ใช้เวลาในการค้นหามาก สำหรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบขัดข้อง ช้า ไม่มีประสิทธิภาพ ใช้เวลาในการสืบค้นมาก และใช้ไม่เป็น ไม่มีความรู้และทักษะในการใช้

กาญจนา แสงทองล้วน (2541) ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศทางกฎหมายในหน่วยงานของรัฐ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักกฎหมาย ซึ่งประกอบด้วยผู้พิพากษา พนักงานอัยการ นิติกร อาจารย์ และนักวิชาการ ในหน่วยงานทางกฎหมายของรัฐ จำนวน 8 แห่ง การศึกษา พบว่า ประเภทสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ ราชกิจจานุเบกษาและหนังสือกฎหมายไทย รองลงมา ได้แก่ หนังสือกฎหมายภาษาต่างประเทศ วารสารกฎหมายภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ สำหรับคำพิพากษาฎีกา คำสั่งคำร้องของศาลฎีกา และงานวิจัยทางกฎหมายในประเทศไทยมีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง และสารสนเทศที่มีการใช้น้อยเป็นวิทยานิพนธ์ทางกฎหมายของมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศ สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตจาก Website พบว่า Website ของรัฐสภาที่ให้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีการใช้อยู่ในระดับมาก ปัญหาอุปสรรคต่อการใช้อินเทอร์เน็ตทางกฎหมาย คือ ไม่พบสารสนเทศที่ต้องการและรูปแบบไม่สอดคล้องกับที่ต้องการ สารสนเทศล้าสมัยและไม่สมบูรณ์ถูกต้อง

สมปอง บุญชนะ (2540) ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในองค์กรพัฒนาเอกชนค่านเด็กและเยาวชน พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้รูปแบบสารสนเทศส่วนใหญ่ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วารสาร/ นิตยสาร และประสบการณ์ความคิดของตน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ใช้วิธีการแสวงหาสารสนเทศจากการอ่านบทความ/ข่าวในหนังสือพิมพ์ อ่านบทความ/ คอลัมน์จากวารสาร ดูรายการโทรทัศน์ ใช้ประสบการณ์ของตนเองและสนทนากับเพื่อน/ ผู้ร่วมงาน วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศของเจ้าหน้าที่โดยส่วนใหญ่ใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในงานที่รับผิดชอบ เพิ่มพูนความรู้ทั่วไป และติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ

พินทิมา เลิศสมบูรณ์ (2537) ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศของสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร พบปัญหาในการใช้สารสนเทศ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ 1. ปัญหาที่เกิดจากตัวสารสนเทศ ได้แก่ สารสนเทศมีความน่าเชื่อถือน้อย เก่า ล้าสมัย เข้าใจยาก ไม่ตรงกับความต้องการ เนื้อหาน้อย ไม่เพียงพอ 2. ปัญหาที่เกิดจากแหล่งสารสนเทศ ได้แก่ ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ การจัดเก็บเข้าถึงได้ยาก และไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ 3. ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ใช้ ได้แก่ ไม่มีเวลาค้นหาสารสนเทศ ไม่เข้าใจระบบการค้นคว้าและการใช้ และไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ

เพชรรัตน์ เรืองมกล (2538) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารนิเทศของแพทย์พยาบาลและนักวิชาการทางการแพทย์ โรงพยาบาลวชิรพยาบาล พบว่า แพทย์และพยาบาลและนักวิชาการทางการแพทย์ แสวงหาสารสนเทศเพื่อการรักษาพยาบาลคนไข้การติดตามวิทยาการใหม่ๆ การให้คำปรึกษา แนะนำ การวิจัยโรค และการปฏิบัติงานด้านเทคนิคการแพทย์ ในระดับมาก

แหล่งสารนิเทศที่แพทย์ พยาบาล และนักวิชาการทางการแพทย์ เลือกใช้ในระดับมาก คือ แหล่งสารนิเทศบุคคลและ แหล่งสารนิเทศสื่อมวลชน ประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ ที่แพทย์ พยาบาลและนักวิชาการทางการแพทย์ ใช้ในระดับมากคือ หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร และใช้ฐานข้อมูล MEDLINE ฐานข้อมูล AIDS ในระดับมาก ปัญหาในการแสวงหาสารนิเทศของ แพทย์ พยาบาล และนักวิชาการทางการแพทย์ ที่ประสบในระดับมาก คือจากแหล่งสารนิเทศ สื่อมวลชน ในเรื่องที่ไม่ทราบว่าสารนิเทศที่ต้องการนั้นจะออกอากาศวันไหนและเวลาใด

ประภาพรรณ หิรัญวัชรพฤกษ์ (2537) ศึกษาเรื่อง ความต้องการและการใช้สารสนเทศ สิ่งแวดล้อมของนักวิชาการสิ่งแวดล้อม ในด้านเนื้อหา รูปแบบ ภาษา อายุ และแหล่งสารนิเทศและ เพื่อศึกษาปัญหาการใช้สารสนเทศสิ่งแวดล้อมของนักวิชาการสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า นักวิชาการสิ่งแวดล้อมมีความต้องการใช้สารสนเทศสิ่งแวดล้อมในกลุ่มที่เป็นเนื้อหาสาขา การจัดการสิ่งแวดล้อมมาก รูปแบบสารสนเทศที่เป็นวัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์และรูปแบบอื่น ๆ มีความต้องการและใช้ในระดับปานกลางส่วนสารสนเทศที่เป็นภาษาไทยและสารสนเทศใหม่ล่าสุด มีความต้องการและใช้มาก รวมทั้งมีความต้องการแหล่งสารสนเทศทั้งจากภายในและภายนอก หน่วยงานมากเมื่อหาค่าเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า มีความแตกต่างกัน เฉพาะด้านการใช้เนื้อหาระหว่างกลุ่มที่ใช้ เพื่อการวิจัยกับกลุ่มที่ใช้เพื่อการวางแผนและวินิจฉัย สิ่งการ การบริการ การเสนอโครงการและอื่น ๆ สำหรับในด้านภาษาที่มีความแตกต่างกันเฉพาะด้าน ความต้องการระหว่างกลุ่มที่ใช้เพื่อการวิจัยกับกลุ่มที่ใช้เพื่อการวางแผนและวินิจฉัยสิ่งการและใน ด้านแหล่งสารสนเทศมีความแตกต่างกันเฉพาะด้านความต้องการระหว่างผู้บริหารกับนักวิจัยที่ ระดับค่านัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) สำหรับปัญหาการใช้สารสนเทศพบว่านักวิชาการประสบปัญหา ไม่แตกต่างกัน ทั้งปัญหาที่เกิดจากตัวสารสนเทศ จากผู้ใช้ และจากแหล่งสารสนเทศ

สุชัญญา จิระพันธุ์ (2537) ศึกษาเรื่อง วิเคราะห์ฐานข้อมูลทางกฎหมายในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานจัดทำฐานข้อมูลทางกฎหมายในประเทศไทย ในด้าน วัตถุประสงค์การสร้างฐานข้อมูล งบประมาณ บุคลากร ตลอดจนปัญหาในการดำเนินงานของหน่วยงาน ของรัฐ จำนวน 21 ฐาน จากหน่วยงานของรัฐรวม 7 แห่ง ผลการวิจัยพบว่าฐานข้อมูลทางกฎหมาย ทั้ง 21 ฐาน มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำเพื่อให้บริการข้อมูลแก่บุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงาน มีการสร้างข้อมูลประเภทตัวบทกฎหมายกับประเภทบรรณานุกรมและบรรณานุกรมทางกฎหมายซ้ำซ้อนกัน ทุกแห่งสร้างฐานข้อมูลด้วยโปรแกรมที่มีสมรรถนะในการจัดการฐานข้อมูล แต่มีการประมวลผลด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน ด้านงบประมาณพบว่า หน่วยงานที่ให้บริการเฉพาะบุคลากร ภายในมีข้อจำกัดมากกว่าหน่วยงานที่ให้บริการแก่หน่วยงานภายนอก บุคลากรที่จัดทำฐานข้อมูล ทางกฎหมายมีประสบการณ์ทางคอมพิวเตอร์ ปัญหาในการดำเนินงานพบว่า แต่ละหน่วยงาน

มีปัญหาต่างกัน การบันทึกข้อมูลมีทั้งการใช้แบบบันทึกข้อมูลและไม่ใช้แบบบันทึกข้อมูล การแสดงผลปรากฏว่า ฐานข้อมูลที่ใช้บันทึกข้อมูล มีการแสดงผลในรูปแบบบรรณานุกรม หรือบรรณานุกรม และการแสดงผลตามรายการ ส่วนฐานข้อมูลที่ไม่ใช้แบบบันทึกข้อมูลแสดงผลในรูปแบบเนื้อหาเต็ม และเนื้อหาย่อ กลยุทธ์ในการค้นคืนข้อมูลพบว่า มีเทคนิคในการสืบค้นคล้ายคลึงกันทุกฐานข้อมูล จากผลการวิเคราะห์สามารถสร้างและประเมินรูปแบบโครงสร้างฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐ 7 แห่ง มีความพอใจในรูปแบบโครงสร้างฐานข้อมูลใหม่ในระดับปานกลาง

พรณทิพา เข็นขุนทด (2535) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของแพทย์ในโรงพยาบาลศูนย์ โดยศึกษาวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับการทำงานของแพทย์ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ การใช้และ ไม่ใช้ห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศทางการแพทย์ ประเภทและสาขาของสารสนเทศที่แพทย์ใช้ ปัญหาในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของแพทย์พบว่า วัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อติดตามวิทยาการใหม่ๆ วัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศจะแตกต่างกันไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ แหล่งสารสนเทศที่เลือกใช้คือ ห้องสมุดโรงพยาบาล ลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สาขาวิชา และหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลต่อการเลือกใช้แหล่งสารสนเทศของแพทย์ หนังสือภาษาต่างประเทศ และวารสารต่างประเทศเป็นสารสนเทศที่นิยมใช้มากที่สุด ปัญหาที่ประสบในการแสวงหาสารสนเทศคือ ไม่มีเวลา ได้รับสารสนเทศช้า ไม่ทราบว่าจะค้นหาจากแหล่งใด

ภัทรารักษ์ ทัพบำรุง (2534) ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในกรรมาธิการสามัญสภาผู้แทนราษฎร พบว่า กรรมาธิการสภาผู้แทนราษฎรใช้หนังสือและเอกสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมาธิการที่ได้รับการแต่งตั้งมา แต่ใช้หนังสือกฎหมายและประมวลกฎหมายต่าง ๆ รวมทั้งรายงานผลการประชุมสัมมนาที่เกี่ยวข้องน้อยที่สุด แหล่งสารสนเทศที่ใช้น้อยที่สุดคือห้องสมุดของสถาบันและหน่วยงานอื่น ๆ ในขณะเดียวกันก็ใช้ศูนย์บริการทางวิชาการ และกฎหมายของสำนักงานเลขาธิการรัฐสภาในระดับมาก ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศที่พบมากที่สุดคือ ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ โดยคณะกรรมาธิการต่างคณะกันมีการใช้สารสนเทศทั้งด้านรูปแบบ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน

อักรพร สุทธิบุญชู (2534) ศึกษาเรื่อง ความต้องการและการใช้สารสนเทศของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิคบริษัท ปิโตรเคมี จำกัด บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิคของบริษัทดังกล่าวมีความต้องการและใช้สารสนเทศแตกต่างกันไปตามงานที่ปฏิบัติ โดยต้องการสารสนเทศด้านการผลิตและสารสนเทศด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก ส่วนสารสนเทศที่ต้องการและใช้น้อย ได้แก่ ความรู้พื้นฐานทางการโยธา และมีความต้องการใช้คู่มือปฏิบัติงานและหนังสือพิมพ์

ในระดับมาก ส่วนรูปแบบสารสนเทศที่พบว่ามีความต้องการใช้น้อยคือ นามานุกรม บรรณานุกรม วิทยานิพนธ์ อักษรานุกรมชีวประวัติและบรรณานุกรมสาระสังเขป ในด้านภาษาของสารสนเทศ พบว่า ต้องการสารสนเทศทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ แต่มีความต้องการใช้สารสนเทศภาษาไทย มากกว่าภาษาอังกฤษ และต้องการใช้สารสนเทศที่มีความทันสมัยที่ออกในช่วงระยะไม่เกิน 1 ปี บุคลากรดังกล่าวใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานและได้รับประโยชน์ด้านการปฏิบัติงานมากที่สุด บุคลากรที่มีอายุการทำงานและประสบการณ์ทางด้านสารสนเทศที่แตกต่างกันมีความต้องการสารสนเทศไม่แตกต่างกัน สาขาการศึกษาและประเทศที่จบการศึกษาที่ต่างกันไม่ทำให้การใช้สารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศแตกต่างกัน

จุฑาลักษณ์ โพนกุล (2530) ศึกษาเรื่อง ความต้องการและการใช้สารสนเทศของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย พบว่า ความต้องการและการใช้สารสนเทศ สาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินแตกต่างกันไปตามระดับตำแหน่งงานและ วัตถุประสงค์ของการใช้งาน รูปแบบของสารสนเทศที่ใช้สำหรับพนักงานต้อนรับในทุกระดับตำแหน่ง มีความต้องการและมีการใช้สารสนเทศในลักษณะที่เป็นคู่มือ โดยเฉพาะในรูปแบบคู่มือการ ปฏิบัติงาน ส่วนการใช้แหล่งสารสนเทศนั้นแตกต่างกันไปตามตำแหน่งงาน กล่าวคือแอร์โฮสเตส แอร์สจ๊วต และผู้จัดการบนเครื่องบินใช้แหล่งสารสนเทศที่ได้จากการสนทนา/ อภิปรายกับเพื่อนหรือ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในขณะที่หัวหน้าพนักงานประจำเที่ยวบินใช้แหล่งสารสนเทศจาก สื่อมวลชนและครูฝึกได้จากแผนกฝึกอบรม

งานวิจัยในต่างประเทศ

Williams (2009) ศึกษาความต้องการในการใช้และพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ของพยาบาลในมหาวิทยาลัยพยาบาลของประเทศไนจีเรีย พบว่าพยาบาลส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากร สารสนเทศที่ไม่เป็นทางการมากกว่าทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นทางการ ได้แก่ ห้องสมุด เนื่องจาก แหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ ได้ข้อมูลที่รวดเร็วและข้อมูลนั้นเป็นที่เชื่อถือได้เพราะได้จาก ประสบการณ์ตรงของแหล่งข้อมูลซึ่งข้อมูลที่ได้เป็นปัจจุบันมากกว่าและยังได้รับการยอมรับว่า เป็นแหล่งสำคัญในการปฏิบัติงานวิชาชีพที่มีประสิทธิภาพซึ่งแหล่งที่ได้ข้อมูลนี้ ได้แก่ การประชุม เจริญปฏิบัติการและการสัมมนา เป็นต้น

Tackie and Adams (2007) ศึกษาความต้องการในการใช้และพฤติกรรมแสวงหา สารสนเทศของวิศวกรในประเทศกานา พบว่าวิศวกรในประเทศกานาใช้ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลจาก เพื่อนร่วมงาน มากกว่าข้อมูลจากแหล่งสิ่งพิมพ์ ประเภทของสารสนเทศที่ใช้ขึ้นอยู่กับงานที่ปฏิบัติ มากกว่าสาขาอาชีพ ซึ่งวิศวกรส่วนใหญ่ไม่ชอบค้นหาสารสนเทศเพราะไม่ประสบความสำเร็จ ในการค้นหาสารสนเทศทำให้วิศวกรในประเทศกานาใช้แหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่

การอ่าน วรรณกรรม และการอภิปรายมากกว่า

MacIntosh (2003) ศึกษาการใช้สารสนเทศของผู้ให้บริการสุขภาพกับระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ในประเทศแคนาดา โดยใช้กรอบของสถานะแวดล้อมการใช้สารสนเทศ (IUE) ได้แก่ กลุ่มบุคคล (Sets of People) ขอบเขตของปัญหา (Problem Dimension) สภาพแวดล้อมขององค์กร (Settings) การใช้สารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหา (Problem Resolution) การรับรู้ (Perception) และขบวนการตัดสินใจ (Decision Processes) เป็นแนวทางในการศึกษาวิธีการดำเนินการวิจัยทำโดยวิธีการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจำนวน 39 ครั้ง โดยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของทางโรงพยาบาลจำนวนทั้งสิ้น 26 คน ภายในระยะเวลา 7 เดือน นอกจากนี้ยังใช้วิธีการสังเกตการณ์ในการประชุมและกิจกรรมต่าง ๆ ของทางโรงพยาบาล ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในสภาพที่ไม่ชัดเจน บุคลากรต้องพัฒนาวิธีคิดเชิงวิพากษ์ และทักษะด้านสารสนเทศ ผู้ให้บริการสุขภาพรับภาระหน้าที่ที่หนักมาก และเป็นผู้ขับเคลื่อนงานบริการต่าง ๆ ไปข้างหน้า ทำให้มีข้อจำกัดในการเอาใจใส่ การเข้าใจ ความต้องการสารสนเทศและความต้องการความรู้ที่ยังขาดอยู่

Garratt and Toit (2003) ศึกษาค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการจัดเตรียมสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และสำรวจการประเมินบริการห้องสมุดและสารสนเทศของห้องสมุดกฎหมาย โดยการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรกฎหมายในแอฟริกา จำนวน 7 แห่ง ที่มีขนาดธุรกิจแตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานใช้แหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ และใช้ห้องสมุดกฎหมาย ที่มีในองค์กร แต่ไม่สามารถยืนยันประโยชน์ คุณค่าที่ได้ เนื่องจากเป็นองค์กรกฎหมายที่เป็นกิจการขนาดเล็ก แหล่งสารสนเทศที่ใช้ยังคงเป็นสิ่งพิมพ์ ถึงร้อยละ 53 รองลงมา เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 4-20 ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้จากห้องสมุด ครอบคลุม รายการบรรณานุกรม วารสารเขียนเล่ม บริการที่ใช้ ได้แก่ บริการนำส่งเอกสาร บริการสารสนเทศทันสมัย บริการข้อเสนอแนะการวิจัยด้านกฎหมาย และข้อกฎหมายใหม่

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการใช้สารสนเทศในการสนับสนุนงานและลดค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะ การปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและรับผิดชอบ การตรวจสอบคุณภาพภายใน และการได้รับการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก และการจัดการคุณภาพขององค์กร สารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งผลการวิจัยนำไปสู่การสรุปวิธีการที่ห้องสมุดกฎหมายจะบริการผู้ปฏิบัติงานด้านกฎหมาย ใน 10 ขั้นตอน ดังนี้ 1. การเข้าใจหน่วยธุรกิจ 2. การกำหนดความต้องการผู้ใช้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ 3. การนิยามพันธกิจของหน่วย 4. การแยกแยะกิจกรรมสำคัญที่ทำให้พันธกิจบรรลุผล 5. การตั้งวัตถุประสงค์เชิงปฏิบัติการในกิจกรรมดังกล่าว 6. การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการตั้งวัตถุประสงค์เชิงปฏิบัติการ 7. การตัดสินใจกลยุทธ์

ที่ควบคุม 8. การนำกลยุทธ์การควบคุมไปใช้อย่างเหมาะสม 9) การกำกับและประเมินผล
การปฏิบัติงานตามจริง 10. การทบทวนการตั้งวัตถุประสงค์เชิงปฏิบัติการ

White (2003) ศึกษาความต้องการเกี่ยวกับสถานะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของผู้ต้องขังหญิงที่อยู่ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก ที่เมืองมันชี มลรัฐเพนซิลวาเนีย โดยใช้กรอบของสถานะแวดล้อมการใช้สารสนเทศ (IUE) เป็นแนวทางในการศึกษา และสำรวจกระแสไหลเวียนของสารสนเทศทั้งขาเข้าและขาออก จากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ปัญหา และแนวทางแก้ไข รวมทั้งคุณค่าของสารสนเทศภายในสถานะแวดล้อมนั้น การวิจัยโดยการสัมภาษณ์ผู้คุมและผู้ต้องขังหญิงแบบกึ่งโครงสร้าง และวิเคราะห์เอกสาร โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ประวัติ ขอบเขต รูปแบบ และการเข้าถึงสารสนเทศ ส่วนการสัมภาษณ์ได้แบ่งปัญหาการวิจัยเป็น 4 ข้อ ได้แก่ ปัญหาที่ผู้ต้องขังพบเป็นกิจวัตรประจำวัน ผลกระทบของสถานะแวดล้อมภายในสถานพินิจต่อพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ต้องขังหญิง เกณฑ์การให้คุณค่าสารสนเทศและสารสนเทศที่ผู้ต้องขังหญิงได้รับสามารถช่วยแก้ปัญหาได้อย่างไร ผลการวิจัยพบว่าผู้ต้องขังหญิงให้คุณค่าของสารสนเทศในลักษณะที่หลากหลาย สถานะแวดล้อมต่าง ๆ ภายในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ผู้ต้องขังหญิงมักใช้สารสนเทศจากแหล่งเพื่อนผู้ต้องขังด้วยกัน กฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติภายในส่งผลให้สารสนเทศที่ผู้ต้องขังได้รับ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็พวกเขาได้

Lillard (2002) ศึกษาเรื่อง การแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มผู้ประกอบการบนเว็บไซต์ของอีเบย์ โดยใช้ทฤษฎีสถานะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศของเทเลอร์ (IUE) ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์กลุ่มบริษัทผู้ขาย 31 ราย ถึงกิจกรรม ประสิทธิภาพและพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลบนเว็บไซต์ของอีเบย์ ผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษาและประสิทธิภาพในอดีตของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความรู้และความสามารถในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ

Otike and Matthews (2002) ศึกษาความต้องการสารสนเทศด้านกฎหมายของทนายความในเคนยาในด้านวัตถุประสงค์ประเภทสารสนเทศ และปัญหาการเข้าถึง โดยใช้วิธีวิจัยแบบกรณีศึกษาบริษัทเอกชนขนาดเล็กแห่งหนึ่งในเคนยา ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการสารสนเทศเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน ซึ่งขึ้นกับความต้องการของลูกค้า ประเภทสารสนเทศขึ้นกับธรรมชาติของการทำงาน เช่น ต้องการสารสนเทศประเภทเอกสารอ้างอิง กรณีต้องการอ้างอิงข้อมูลกฎหมายหรือตรวจสอบความถูกต้อง เป็นต้น สารสนเทศที่ใช้อย่างแพร่หลาย คือ พระราชบัญญัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศเป็นปัญหาสำคัญ เพราะทนายความของบริษัทยังไม่มีทรัพยากรเป็นของตนเอง ต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งอื่น โดยเฉพาะจากห้องสมุดศาลสูง ห้องสมุดกฎหมายของบริษัทกฎหมายขนาดใหญ่ ทั้งนี้ ทนายความมีความ

ต้องการให้มีการจัดตั้งห้องสมุดกฎหมายขึ้นในบริษัท โดยอยู่บนฐานความร่วมมือและการประสานกัน

Otike (1999) ได้ศึกษาความต้องการและลักษณะการค้นหาสารสนเทศของนักกฎหมายในประเทศอังกฤษ พบว่าการใช้สารสนเทศของนักกฎหมายขึ้นอยู่กับสภาพการทำงาน นักกฎหมายที่มีประสบการณ์มากต้องการสารสนเทศในการทำงานน้อยกว่านักกฎหมายใหม่ ๆ และนักกฎหมายอาชีพยังคงใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์มาก โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะใช้เป็นแหล่งสุดท้าย นักกฎหมายฝึกหัดยังคงใช้ทรัพยากรสารสนเทศพวกรายงานการศึกษาวิจัย ซึ่งนักกฎหมายส่วนใหญ่ไม่สนใจที่จะใช้ ถึงแม้ว่ากฎหมายจะเป็นสาขาวิชาที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ แต่ระเบียบวินัยทางกฎหมายยังคงทำให้ลักษณะอาชีพไม่เปลี่ยนแปลง

Conniff (1993) ศึกษารูปแบบความต้องการสารสนเทศของคณะทำงานของสมาชิกรัฐสภาและคณะกรรมการรัฐสภา รัฐนิวยอร์ก พบว่า คณะทำงานของสมาชิกรัฐสภาและคณะกรรมการรัฐสภามีความต้องการสารสนเทศทางการเมืองที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน สารสนเทศเกี่ยวกับท้องถิ่น รวมทั้งความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกฎหมาย และผลกระทบของการประกาศใช้กฎหมายมากกว่าทฤษฎีทางวิชาการ และให้ความสำคัญแก่คุณลักษณะของสารสนเทศที่มีความถูกต้องมากกว่าความน่าเชื่อถือ

Turner (1992 อ้างถึงใน มลิวัลย์ นพวงศ์ ณ อยุธยา, 2543) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศ การประเมินคุณค่าสารสนเทศ คุณลักษณะของสารสนเทศ ประโยชน์ของสารสนเทศและความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสารสนเทศ โดยการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศจากประสบการณ์การใช้สารสนเทศ และจากการศึกษาการใช้สารสนเทศด้านคุณลักษณะของสารสนเทศจะต้องมีความสะดวกต่อการใช้อ่านและเข้าใจได้ง่าย เข้าถึงง่าย ทันต่อเวลา ด้านความพร้อมของสารสนเทศจะต้องมีความถูกต้องมีความสัมพันธ์กันถูกกาลเทศะ มีจำนวนพอเพียง มีการยอมรับโดยทั่วไป และเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่า ผลกระทบของสารสนเทศมีผลผลิตเพิ่มขึ้น มีความสัมพันธ์กับก้าวหน้าของงาน เป็นความรู้ที่ได้รับการยอมรับเป็นสิ่งกระตุ้นในการทำงานและอื่น ๆ ประโยชน์ของสารสนเทศช่วยให้มีการถ่ายทอดความรู้ การอ่านและการจัดเก็บสารสนเทศอื่น ๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสารสนเทศ

Furmedge (1987) ศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและแผนของเทศบาลรัฐวิกตอเรีย ประเทศออสเตรเลียพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและแผนของเทศบาลต้องการใช้สารสนเทศในรูปของนามานุกรม คือชื่อที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแหล่งสารสนเทศที่ใช้มากคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งจากหน่วยงานรัฐบาล สมาคมวิชาชีพ กลุ่มหรือตัวแทนประชาชนในชุมชน โดยปัญหาของกลุ่มผู้ใช้กลุ่มนี้คือ ไม่ทราบว่าจะหาสารสนเทศได้จากที่ไหน ได้รับสารสนเทศช้า ไม่ทันการณ์ ราคาของสารสนเทศ และยังไม่มีความรู้แหล่งสารสนเทศที่เป็นศูนย์กลางของสารสนเทศที่เกี่ยวกับการวางแผน

Aziz and Datin (1983) ศึกษาความต้องการสารสนเทศของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มาเลเซีย พบว่า สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมักมีข้อจำกัดเรื่องเวลาในการจะศึกษาหรือค้นคว้าสารสนเทศที่ต้องการได้ ดังนั้น สื่อมวลชนจึงเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญ นอกจากแหล่งสารสนเทศในท้องถิ่น ศูนย์ข้อมูลหรือห้องสมุดระดับท้องถิ่น ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญในระดับท้องถิ่น

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ด้านความต้องการสารสนเทศ

จากการศึกษางานวิจัยของจุฬาลักษณ์ โพนนกุล (2530) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความต้องการและการใช้สารสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินแตกต่างกันไปตามระดับตำแหน่งงานและวัตถุประสงค์ของการใช้งาน งานวิจัยของอัครพร สุธัญญธร (2534) ที่พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิคของบริษัทมีความต้องการและใช้สารสนเทศแตกต่างกันไปตามงานที่ปฏิบัติ, ประภาพรรณ หิรัญวัชรพลกุล (2537) ที่พบว่า นักวิชาการสิ่งแวดล้อมมีความต้องการใช้สารสนเทศสิ่งแวดล้อมในกลุ่มที่เป็นเนื้อหาสาขาการจัดการสิ่งแวดล้อมมาก ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ กาญจนา แสงทองล้วน (2541) ที่พบว่า ผู้พิพากษา พนักงานอัยการ นิติกร อาจารย์ และนักวิชาการ ในหน่วยงานทางกฎหมายของรัฐ จำนวน 8 แห่ง มีความต้องการสารสนเทศประเภท ราชกิจจานุเบกษาและหนังสือกฎหมายไทยมากที่สุด สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า Website ของรัฐสภาที่ให้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีการใช้ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติรส แก้วบุญเรือง (2545) ที่พบว่า มีความต้องการสารสนเทศที่มีความทันสมัยด้านสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนที่ออกช่วงระยะไม่เกิน 1 ปี งานวิจัยของ กิ่งแก้ว ปะติตังใจและคณะ (2552) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้และต้องการใช้หนังสือเพื่อค้นหาสารสนเทศ ส่วนงานวิจัยต่างประเทศ Conniff (1993) ที่พบว่า คณะทำงานของสมาชิกรัฐสภาและคณะกรรมการรัฐสภาของรัฐนิวยอร์กมีความต้องการสารสนเทศทางการเมืองที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ปัจจุบันมากกว่าทฤษฎีทางวิชาการ Otike and Matthews (2002) พบว่า ความต้องการสารสนเทศเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน ซึ่งขึ้นกับความต้องการของลูกค้า Tackie and Adams (2009) พบว่า วิศวกรในประเทศกานาใช้ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าข้อมูลจากแหล่งสิ่งพิมพ์ เนื่องจากเป็นแหล่งสารสนเทศที่สามารถใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Williams (2009) ที่พบว่า พยาบาลส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการมากกว่าทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นทางการได้แก่ ห้องสมุดเนื่องจากแหล่ง

สารสนเทศที่ไม่เป็นทางการได้ข้อมูลที่รวดเร็ว จึงเป็นที่มาของการตั้งสมมุติฐาน ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน

2. สภาพการใช้บริการสารสนเทศ

จากการศึกษางานวิจัยของ กัทรารธร ทัพบารุง (2534) ที่พบว่า สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ใช้ศูนย์บริการทางวิชาการ และกฎหมายของสำนักงานเลขาธิการรัฐสภาในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครพร สุทธิบุญขร (2534) พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมปอง บุญณะ (2540) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ในองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชน ส่วนใหญ่ใช้รูปแบบสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วารสาร/ นิตยสาร และประสบการณ์ความคิดของตน ในการแสวงหาสารสนเทศจากการอ่าน บทความ/ ข่าวในหนังสือพิมพ์ อ่านบทความ/คอลัมน์จากวารสาร ดูรายการ โทรทัศน์ และใช้ประสบการณ์ของตนเอง สนทนากับเพื่อน/ผู้ร่วมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุจินัน สุภโสภาส (2543) พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี และ พนักงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการศึกษา ค้นคว้า การทำรายงาน และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในระดับมาก และงานวิจัยของ จารุวรรณ ลักษณะเกียรติ (2546) พบว่า นักวิจัยสาขาการประมงใช้สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อประกอบการค้นคว้าและการทำวิจัยมากกว่าสื่อ ทัศนทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยของรุจิวิสาห์ วาณิชยพงศ์ (2546) พบว่า ข้าราชการตุลาการมีความจำเป็นในการใช้สารสนเทศด้านกฎหมาย มีความถี่ในการใช้มากกว่า 3 ครั้ง/ สัปดาห์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาลักษณ์ โพชนุกูล (2530) และ จุฑาทิพย์ จันทรัตน์ (2548) พบว่า มีลักษณะการใช้สารสนเทศที่เป็นคู่มือโดยมีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อการปฏิบัติงานมากที่สุด

3. ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ

จากการศึกษางานวิจัยของกัทรารธร ทัพบารุง (2534), พรหมทิพา เข็นขุนทด (2535) และ เพชรรัตน์ เรืองมกล (2538) พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่คือไม่มีเวลา ได้รับสารสนเทศช้าและไม่ทราบว่า จะค้นหาจากแหล่งใด พินิติมา เลิศสมบุญ (2537) พบว่า สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร มีปัญหาในการใช้สารสนเทศ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1. ปัญหาที่เกิดจากตัวสารสนเทศ ได้แก่ สารสนเทศมีความน่าเชื่อถือน้อย ลำสมัย เข้าใจยาก ไม่ตรงกับความต้องการ เนื้อหาน้อยไม่เพียงพอ 2. ปัญหาที่เกิดจากแหล่งสารสนเทศ ได้แก่ ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ การจัดเก็บเข้าถึงได้ยาก และไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ 3. ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ใช้ ได้แก่ ไม่มีเวลาค้นหาสารสนเทศ ไม่เข้าใจระบบการค้นคว้าและการใช้ และไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ งานวิจัยของ โชติรส แก้วบุญเรือง (2545) พบว่า สารสนเทศส่วนใหญ่ไม่ตรงตามความต้องการสอดคล้องกับงานวิจัยของยุพา วัฒนศักดิ์กุล (2549) พบว่า ปัญหาของการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ ความล่าช้าและ

ความไม่มั่นคงในการเข้าถึงสารสนเทศและสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิ่งแก้ว ปะติตังโฆ และคณะ (2552) พบว่า ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีใช้สิ่งพิมพ์บางประเภท ส่วนนักท่องเที่ยวนานาชาติใช้และต้องการสารสนเทศจากหนังสือและแผนที่โดยใช้สารสนเทศจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและต้องการสารสนเทศจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยใช้และต้องการภาษาอังกฤษ พบปัญหาคือสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษมีไม่เพียงพอ และเสนอแนะว่าควรทำมาตรฐานการให้บริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวบนเว็บไซต์ ให้ทันสมัยครบถ้วนและเป็นปัจจุบันทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า อาชีพและตำแหน่งงาน ของกลุ่มบุคลากรในสาขาต่าง ๆ จะมีผลต่อความต้องการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของงานและวิชาชีพ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การสารสนเทศเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำ เพื่อแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาตนเอง ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศทางด้านกฎหมายจะเป็นการศึกษาถึงสภาพการใช้บริการและปัญหาสารสนเทศทางด้านกฎหมาย ตลอดจนความต้องการสารสนเทศของบุคลากรและความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงต้องการศึกษาความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศทางด้านกฎหมายโดยประกอบด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรของกระทรวงยุติธรรมในแต่ละตำแหน่งและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยตั้งสมมติฐานว่า บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมตำแหน่งงานต่างกันมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน