

บทที่ 5

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความต้องการและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดปัตตานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ในด้านสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ความต้องการ ปัญหาและข้อคิดเห็น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 30 มิถุนายน 2544 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ร้อยละ 100.0

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะเฉพาะบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 59.7 และ 40.3 ตามลำดับ) มีอายุระหว่าง 12-19 ปี มากกว่าครึ่ง มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 56.3) เป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด (ร้อยละ 61.7) รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 12.3 และ 12.0 ตามลำดับ) และเป็นกรรมกร น้อยที่สุด (ร้อยละ 0.7)

2. สภาพการใช้สารสนเทศ

2.1 ความถี่และวัน-เวลาที่ใช้สารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างมาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง และเป็นวัน-เวลาที่ไม่นานอนมากที่สุด (ร้อยละ 41.8 และ 73.6 ตามลำดับ) โดยเป็นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 17.0) ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 10.7) มากที่สุด

2.2 วิธีค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ กลุ่มตัวอย่างค้นหาด้วยตนเองตามชั้นมากที่สุด (ร้อยละ 9.3) รองลงมาสอบถามจากบรรณารักษ์ (ร้อยละ 59.4) โดยกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงใช้ 2 วิธีดังกล่าวมากกว่าเพศชาย (ดังตารางที่ 13) แต่กลุ่มตัวอย่างค้นจากตู้บัตรรายการและดูจากตู้แสดงหนังสือใหม่เท่ากัน (ร้อยละ 15.7) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างอายุ 12-19 ปี และอายุ 20-39 ปี ใช้วิธีค้นหาด้วยตนเองใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 38.0 และ 34.0 ตามลำดับ) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี ใช้วิธีค้นหาด้วยตนเองตามชั้นและวิธีการสอบถามจากบรรณารักษ์มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ (ร้อยละ 37.0 และร้อยละ 28.0 ตามลำดับ)

2.3 วัตถุประสงค์ในการใช้ กลุ่มตัวอย่างใช้สารนิเทศเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมมากกว่าเพื่อประกอบการเรียนตามหลักสูตรเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 62. และ 59.0 ตามลำดับ) โดยที่เพศหญิงใช้เพื่อประกอบการเรียนตามหลักสูตรมากกว่าหาความรู้เพิ่มเติมเล็กน้อยและใช้เพื่อประกอบการเรียนตามหลักสูตรมากกว่าเพศชายค่อนข้างมาก (ดังตาราง 18) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 12-19 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาใช้เพื่อประกอบการเรียนตามหลักสูตรมากที่สุด (ดังตาราง 19 และ 21) อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี ใช้เพื่อหาความรู้เพิ่มเติมมากที่สุด รองลงมาคือเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ (ดังตาราง 20)

2.4 บริการสารนิเทศที่ใช้ กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามากที่สุด (ร้อยละ 75.3) รองลงมาคือบริการการอ่าน ซึ่งหมายรวมถึงบริการยืม-คืนด้วย (ร้อยละ 53.0) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างใช้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 30.7 สำหรับบริการที่กลุ่มตัวอย่างใช้น้อยที่สุดคือบริการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม มีเพียงร้อยละ 9.3

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในบริการทั้ง 9 ประเภทของห้องสมุดในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$) โดยมีความพึงพอใจในบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$ และ 3.56 ตามลำดับ) สำหรับบริการนอกเหนือจากนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในบริการการอ่าน บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ใกล้เคียงกัน

4. ความต้องการในการใช้สารนิเทศ

4.1 ด้านรูปแบบ

1) **สื่อสิ่งพิมพ์** สิ่งพิมพ์ที่กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้ในระดั้มากคือหนังสือพิมพ์ หนังสือทั่วไป ตำราเรียน นิตยสารเพื่อความบันเทิง และวารสารวิชาการ โดยมีความต้องการใช้หนังสือพิมพ์เป็นอันดับแรก ($\bar{x} = 3.96$) สำหรับสิ่งพิมพ์ชนิดอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้ในระดั้มานกลาง โดยเอกสารการประชุมเป็นสิ่งพิมพ์ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้น้อยที่สุด ($\bar{x} = 1.15$)

2) **สื่อโสตทัศน** กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้วีดิทัศน์ในระดั้มาก ($\bar{x} = 3.53$) สำหรับแผนที่ เทปบันทึกเสียง และลูกโลก กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้ในระดั้มานกลาง ($\bar{x} = 3.34, \bar{x} = 3.29, \bar{x} = 1.43$ ตามลำดับ) แต่ต้องการใช้รูปภาพในระดั้น้อยที่สุด ($\bar{x} = 1.43$)

3) **สื่อที่ใช้คอมพิวเตอร์** กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้ Internet และ CAI ในระดั้มาก ($\bar{x} = 3.57$ และ $\bar{x} = 3.56$ ตามลำดับ) สำหรับ CD-ROM กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้ในระดั้มานกลาง ($\bar{x} = 3.49$)

4.2 ด้านเนื้อหา

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้สารนิเทศในระดับมากสำหรับหมวดภาษาศาสตร์ หมวดประวัติศาสตร์ และหมวดสังคมศาสตร์ ($\bar{x} = 3.89, 3.78$ และ 3.54 ตามลำดับ) สำหรับเนื้อหาหมวดอื่น ๆ ผู้ใช้ต้องการใช้ในระดับปานกลาง โดยหมวดที่ผู้ต้องการใช้น้อยที่สุดคือหมวดศาสนา ($\bar{x} = 2.68$)

ทั้งนี้ ความต้องการในรายละเอียดของแต่ละหมวดของกลุ่มตัวอย่าง เป็นดังนี้

- 1) หมวดเบ็ดเตล็ด กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้เนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปมากที่สุด ($\bar{x} = 4.03$) รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์ ($\bar{x} = 3.85$)
- 2) หมวดปรัชญา กลุ่มตัวอย่างต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับจิตวิทยามากที่สุด ($\bar{x} = 3.45$) รองลงมาคือ จริยธรรม ปรัชญาทั่วไป โหราศาสตร์และไสยศาสตร์ ($\bar{x} = 3.41, 3.39$, และ 3.22 ตามลำดับ)
- 3) หมวดศาสนา กลุ่มตัวอย่างต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับศาสนาอิสลามมากที่สุด คือ ($\bar{x} = 3.41$) รองลงมาคือ ศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์ และศาสนาอื่น ๆ ได้แก่ ศาสนาฮินดู ($\bar{x} = 3.16, 2.54$ และ 1.23 ตามลำดับ)
- 4) หมวดสังคมศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้เนื้อหาเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ($\bar{x} = 3.81$) รองลงมา คือ ด้านการเมืองการปกครองและกฎหมาย การศึกษา ประเพณีวัฒนธรรม และสังคมวิทยา ($\bar{x} = 3.74, 3.65, 3.62$ และ 3.54 ตามลำดับ)
- 5) หมวดภาษาศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยมากเป็นลำดับแรก ($\bar{x} = 3.81$) รองลงมาคือ ไวยากรณ์อังกฤษ ($\bar{x} = 3.74$)
- 6) หมวดวิทยาศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับคณิตศาสตร์ เป็นลำดับแรก ($\bar{x} = 3.59$) รองลงมา ได้แก่ ดาราศาสตร์ และชีววิทยาเคมี ฟิสิกส์ ($\bar{x} = 3.30$ และ 3.25 ตามลำดับ)
- 7) หมวดวิทยาศาสตร์ประยุกต์ กลุ่มตัวอย่างต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับโรคและการรักษาเป็นลำดับแรก ($\bar{x} = 3.79$) รองลงมาคือ การปลูกพืช และการถนอมอาหาร ($\bar{x} = 3.55$ และ 3.54 ตามลำดับ)
- 8) หมวดศิลปะและนันทนาการ กลุ่มตัวอย่างต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับการกีฬาเกม และนันทนาการ เป็นลำดับแรก ($\bar{x} = 3.67$) รองลงมาคือ การถ่ายรูป ($\bar{x} = 3.49$)
- 9) หมวดวรรณคดี กลุ่มตัวอย่างต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับวรรณคดีต่างประเทศเป็นลำดับแรก ($\bar{x} = 3.90$) รองลงมาคือรวมเรื่องเกี่ยวกับวรรณคดี ($\bar{x} = 3.50$)
- 10) หมวดประวัติศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเป็นลำดับแรก ($\bar{x} = 3.98$) รองลงมาคือรวมเรื่องเหตุการณ์สำคัญ ($\bar{x} = 3.90$)

4.3 ด้านภาษา

กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้สารนิเทศที่นำเสนอด้วยภาษาไทยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) รองลงมาคือภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = 3.67$) และภาษามลายูกลาง ($\bar{x} = 2.97$) ส่วนภาษาอื่น ๆ ได้แก่ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน

4.4 ด้านลักษณะ

กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้สารสนเทศที่ให้รายละเอียดครบถ้วนในระดับมาก ($\bar{x}=3.79$) สำหรับสารสนเทศที่มีเนื้อหาอย่างย่อ ๆ และเนื้อหาอย่างกว้าง ๆ กลุ่มตัวอย่างต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.02$ และ 2.47 ตามลำดับ)

5. ปัญหาและข้อคิดเห็น

5.1 ด้านรูปแบบของสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.37$) โดยปัญหาที่พบสูงสุดคือ หนังสือไม่อยู่ตามชั้น ($\bar{x}=3.46$) รองลงมาคือ มีน้อยไม่เพียงพอ ($\bar{x}=2.40$) สภาพเก่าล้าสมัย ($\bar{x}=3.28$) ขำรุคไม่ได้ซ่อมแซม และไม่ทราบวิธีค้นหา ($\bar{x}=2.93$ เท่ากัน) สำหรับสื่อโสตทัศน ผู้ใช้มีปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.89$) เนื่องจากเนื้อเรื่องที่มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{x}=2.96$) รองลงมาคือสภาพเก่า ขำรุค ($\bar{x}=2.89$) และไม่สะดวกในการใช้ ($\bar{x}=2.83$) ในส่วนของสื่อที่ใช้คอมพิวเตอร์ ผู้ใช้มีปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.62$) ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุดคือคอมพิวเตอร์ไม่พอใช้ ($\bar{x}=3.71$) รองลงมาคือใช้ไม่เป็น ($\bar{x}=2.68$) และปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ ไม่มีเวลาใช้ ไม่ทราบว่ามิบริการ ($\bar{x}=1.47$)

5.2 ด้านอาคารสถานที่

กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.65$) ปัญหาที่พบสูงสุดคือปัญหาการใช้ห้องสุขาร่วมกันทั้งชายและหญิง ($\bar{x}=3.19$) รองลงมาคือปัญหาที่นั่งอ่านมีไม่เพียงพอ ($\bar{x}=3.05$) และปัญหาอากาศร้อนอบอ้าว ($\bar{x}=2.63$) ส่วนปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ ไม่มีที่จอดรถ ไม่มีที่รับฝากของ ($\bar{x}=1.42$)

5.3 ด้านบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาด้านบุคลากรในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.43$) ปัญหาลำดับแรกคือบุคลากรมีน้อยไม่เพียงพอ ทำให้การบริการล่าช้า ($\bar{x}=3.20$) เท่ากับปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ บุคลากรไม่วางช่วยค้นหาสารสนเทศและบุคลากรไม่อยู่ประจำเคาน์เตอร์ ($\bar{x}=2.43$)

5.4 ข้อคิดเห็น

จากแบบสอบถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดแห่งนี้ ดังนี้

1) ด้านสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า สารสนเทศที่ให้บริการ ส่วนมากเก่า ล้าสมัย ขำรุค และไม่พอใช้ หนังสือตามชั้นอยู่ไม่เป็นที่ หายาก และเสนอให้เพิ่มจำนวนสื่อทุกหมวดให้เพียงพอ โดยเฉพาะหนังสือเกี่ยวกับจังหวัดปัตตานี การเมือง วรรณคดี คู่มือสอบ จิตวิทยา ศาสนา ภาษา หนังสือการ์ตูน หนังสือนวนิยาย หนังสือเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพ หนังสือพิมพ์ วารสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว กีฬา แบบเรียน ชุดวิชาสายสามัญของการศึกษานอกระบบ โรงเรียน

2) ด้านการบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การบริการอยู่ในระดับดี และต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาทำการให้มากขึ้น มีป้ายประชาสัมพันธ์การสมัครสมาชิก กฎระเบียบการใช้ห้องสมุด จัดหาและให้บริการเครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์สาธารณะ จัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด บริการขายอาหารว่าง เครื่องดื่ม บริการบันเทิง เช่น ฉายภาพยนตร์ จัดกลุ่มสนใจต่าง ๆ จัดอบรมอาชีพ ขายสินค้าพื้นเมือง ของที่ระลึก และจัดบริการแนะนำอาชีพ จัดหางาน จัดกิจกรรมสำหรับเด็ก และบริการทำรายงานประกอบการเรียน

3) ด้านอาคารสถานที่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า อาคารคับแคบ ที่นั่งไม่เพียงพอ อากาศร้อนอบอ้าว ชั้นหนังสือแออัด และเสนอให้มีการขยายอาคารเพิ่มโต๊ะเก้าอี้ ชั้นวางหนังสือ ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ สร้างห้องสุขาใหม่และแยกห้องสุขาชาย-หญิง จัดห้องสำหรับเด็กโดยเฉพาะ สร้างที่จอดรถ สร้างสนามเด็กเล่น ปรับปรุงที่นั่งอ่านหนังสือภายนอก จัดทำสวนหย่อม จัดทำความสะอาดภายในและภายนอกอาคาร แก้ปัญหาเสียงดังรบกวน นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างได้เสนอให้ผู้มาใช้ช่วยเก็บโต๊ะเก้าอี้รวมทั้งหนังสือที่อ่านให้เป็นระเบียบ

4) ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าบุคลากรที่ให้บริการเป็นกันเอง เอาใจใส่ผู้ใช้ มีอัธยาศัยดี แต่ผู้ใช้เสียเวลาในการใช้บริการยืม-คืนมาก เนื่องจากบุคลากรปฏิบัติงานอื่น ๆ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างเสนอให้เพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อความสะดวกในการใช้บริการ และจัดทำป้ายประกาศเพื่อแนะนำบุคลากร อีกทั้งต้องการให้บุคลากรสวมชุดเป็นทีมผ้าพื้นเมือง

5) ด้านอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างเสนอให้มีการเปิดใช้อาคารชั้นบนให้เป็นประโยชน์ โดยจัดหาเจ้าหน้าที่ดูแลประจำ นอกจากนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด จัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้มากขึ้น

6. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาในการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเฉพาะบุคคลแตกต่างกัน

6.1 ความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาในการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

6.2 ความต้องการในการใช้สารสนเทศด้านรูปแบบ เนื้อหา ภาษาที่นำเสนอสารสนเทศ และลักษณะเนื้อหาสารสนเทศ พบว่า

1) ด้านรูปแบบของสารสนเทศ เพศหญิงและเพศชายต้องการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 แต่มีความต้องการในการใช้สื่อโสตทัศน์ และสื่อที่ใช้คอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างอายุ 12-19 ปี มีความต้องการใช้สื่อทุกรูปแบบแตกต่างจากกลุ่มอายุ 40 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการด้านรูปแบบของสารสนเทศไม่แตกต่างกัน (ดังตาราง 49)

2) ด้านเนื้อหา พบว่า เพศแตกต่างกันมีความต้องการใช้เนื้อหาสารนิเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับหมวดเบ็ดเตล็ด หมวดวิทยาศาสตร์ หมวดศิลปะและนันทนาการ และหมวดวรรณคดี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการใช้เนื้อหาสารนิเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับหมวดสังคมศาสตร์ หมวดภาษาศาสตร์ และหมวดวรรณคดี สำหรับอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้องการใช้เนื้อหาสารนิเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สำหรับหมวดเบ็ดเตล็ด หมวดปรัชญา หมวดภาษาศาสตร์ หมวดวิทยาศาสตร์ หมวดศิลปะและนันทนาการ และหมวดวรรณคดี

3) ภาษาที่นำเสนอสารนิเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาใช้แตกต่างจากแม่บ้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 12-19 ปี ใช้แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ลักษณะเนื้อหาของสารนิเทศ พบว่า แม่บ้านมีความต้องการลักษณะเนื้อหาของสารนิเทศน้อยกว่านักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง และผู้ว่างงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าเพศหญิงมีความต้องการใช้เนื้อหาที่มีลักษณะครบถ้วนแตกต่างจากเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการใช้ลักษณะเนื้อหาของสารนิเทศไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ทำให้ทราบข้อเท็จจริงบางประการ ซึ่งควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ลักษณะเฉพาะบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 เพศ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบ็ญจมาศ เพ็ชรพิรุณ (2541) สุนิตย์ ชูใจ (2532) และ Wittig (1991) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรางค์ กุณวงษ์ (2517) อุบลวรรณ กิติมานนท์ (2521) สุดใจ เพ็ชรศิริ (2525) จินตนา เขียมพิทักษ์วงศ์ (2527) ที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ผลการวิจัยนี้น่าจะอธิบายได้ว่า สภาพสังคมปัจจุบันที่เอื้อให้เพศชายและเพศหญิงมีสิทธิทัดเทียมกันในการศึกษาและการทำงานย่อมส่งผลให้เพศหญิงมาใช้ห้องสมุดมากขึ้นกว่าแต่ก่อน

1.2 อายุ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 12-19 ปี (ร้อยละ 51.0) ใกล้เคียงกับงานวิจัยของสุรางค์ กุณวณิช (2517) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 14-21 ปี และของลัดดา รุ่งวิสัย (2526) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 17-20 ปี ส่วนสุนิตย์ ชูใจ (2532) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดปราจีนบุรี ส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี และเบ็ญจมาศ เพ็ชรพิรุณ (2541) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-35 ปี แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในแต่ละทศวรรษ ส่วนใหญ่เป็นเยาวชนอยู่ในวัยทำงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญในการกำหนดความเจริญก้าวหน้าของประเทศ การที่เข้ามาใช้ห้องสมุดประชาชนอาจเป็นเพราะคาดหวังว่าห้องสมุดจะเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ สามารถเอื้อต่อการค้นหาความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวัน ทั้งเพื่อการศึกษา การพัฒนาอาชีพ และการบันเทิง

1.3 ระดับการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาค่ำกว่ามัธยมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย สอดคล้องกับงานวิจัยของเบ็ญจมาศ เพ็ชรพิรุณ (2541) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดชุมพร มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามากที่สุด และของสุนิตย์ ชูใจ (2532) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าในการศึกษาทุกระบบจำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม โดยเฉพาะปัจจุบันการศึกษามุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ดังนั้นห้องสมุดประชาชนจึงต้องจัดหาสื่อทุกรูปแบบเพื่อให้บริการอย่างเพียงพอ เพื่อการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าได้อย่างกว้างขวาง

1.4 อาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างกว่าครึ่ง (ร้อยละ 61.7) เป็นนักเรียน/นักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบ็ญจมาศ เพ็ชรพิรุณ (2541) เนื่องจากการศึกษาในปัจจุบันผู้เรียนต้องค้นคว้าด้วยตนเองจากเอกสารและสื่อต่าง ๆ การจัดหาสื่อด้วยตนเองภายใต้ภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำให้ครบถ้วนตามต้องการของแต่ละคน คงเป็นไปได้ยาก เพราะปัจจุบันสื่อต่าง ๆ มีหลากหลายและมีราคาค่อนข้างสูง ดังนั้นการที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้สื่อต่าง ๆ ของห้องสมุดประชาชนนั้นนับเป็นทางเลือกที่สามารถลดช่องว่างและปัญหาทางเศรษฐกิจของประชาชนได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนรักการอ่านอีกด้วย โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่เป็นเยาวชน

2. สภาพการใช้สารสนเทศ

2.1 ความถี่ในการใช้

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศหญิงและเพศชายมาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งฤดี สุนันกรบ (2528) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินีส่วนใหญ่ มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง ทั้งนี้กลุ่มอายุ 20-39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าและ นักเรียน/นักศึกษาเป็นกลุ่มที่มาใช้สัปดาห์ละครั้งมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้มาใช้บริการยืม-คืน สื่อตามที่ห้องสมุดกำหนดไว้ครั้งละ 7 วัน การมายืม-คืนสื่อจึงมาตามกำหนดวันในรอบของสัปดาห์

2.2 วัน-เวลาที่มาใช้

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมาใช้ในวัน-เวลาที่ไม่แน่นอนมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติ ปิงตระกูล (2522) ที่พบว่าผู้มาใช้ห้องสมุดมาใช้เมื่อว่างจากการเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภารกิจในด้านการศึกษาหรือภารกิจส่วนตัวทำให้ผู้ใช้มาใช้ไม่แน่นอน ห้องสมุดจึงต้องจัดเตรียมบริการให้พร้อมและเหมาะสมกับช่วงเวลาของผู้ใช้

2.3 วิธีวิธีค้นหาสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีค้นหาด้วยตนเองตามชั้นมากที่สุด (ร้อยละ 79.3) รองลงมาคือวิธีสอบถามจากบรรณารักษ์ (ร้อยละ 58.7) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์ (2520) ที่พบว่านักศึกษาชั้นหาหนังสือที่ต้องการด้วยวิธีเดินดูตามชั้นมากที่สุด รองลงมาคือสอบถามจากบรรณารักษ์ ผลการวิจัยดังกล่าวสนับสนุนฐานได้ 2 ประเด็น คือ ประเด็นแรก เป็นเพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่ มาใช้ห้องสมุดอยู่เสมอ มีความเคยชินกับการค้นหาแล้ว เนื่องจากห้องสมุดได้จัดป้ายแนะนำวิธีค้นหา ข้อมูลและสื่อได้ด้วยตนเอง ส่วนผู้ใช้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความรู้ในการค้นหาจากสถาบันการศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่จะมีการสอนวิธีการใช้ห้องสมุด เพราะถือว่าเป็นรากฐานสำคัญของการศึกษาค้นคว้า อีกทั้งระบบการจัดหมวดหมู่ของสถาบันการศึกษาในจังหวัดปัตตานี ยังคงใช้ระบบการจัดหมวดหมู่แบบทศนิยมของดิวอี้ จึงเพิ่มความสะดวกในการค้นหา ประเด็นที่สอง สังเกตได้ว่ากลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสอบถามจากบรรณารักษ์ มีจำนวนถึงร้อยละ 58.7 อาจเป็นเพราะหาแล้วไม่พบเรื่องที่ต้องการเนื่องจากหนังสือหรือสื่ออยู่ไม่ตรงกับชั้นที่วาง หรือการค้นหาด้วยตนเองจะได้สารสนเทศช้ากว่าการสอบถามจึงต้องการให้บรรณารักษ์ช่วยเหลือ

ดังนั้น บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม จึงควรเป็นผู้ที่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ หรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานห้องสมุดมาแล้ว เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ

2.4 วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมาใช้สารสนเทศเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมมากที่สุด (ร้อยละ 62.3) สอดคล้องกับงานวิจัยของสุดใจ เศรษฐศิริ (2523) รองลงมาคือเพื่อประกอบการเรียนตามหลักสูตร (ร้อยละ 59.0) อันดับสุดท้ายคือเพื่อความเพลิดเพลิน พักผ่อนหย่อนใจ (ร้อยละ 47.7) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา นอกจากจะเรียนตามหลักสูตรในระบบการเรียนการสอนแล้วยังจำเป็นต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือเพื่อจัดทำรายงานการค้นคว้าตามที่ได้รับมอบหมาย การปฏิรูป การศึกษามุ่งให้ผู้เรียนต้องสะสมองค์ความรู้ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากการที่ผู้ใช้ต้องการใช้สารสนเทศของห้องสมุดเพื่อจัดทำเพิ่มสะสมผลงาน นอกจากนี้ยังใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันด้วย ดังนั้น ผู้ดูแลรับผิดชอบห้องสมุดจึงควรจัดหาสื่อที่หลากหลาย ทันสมัย เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของผู้ใช้ โดยเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของห้องสมุดที่จะส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาลดอดชีวิตแก่ประชาชน

2.5 บริการสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามากที่สุดซึ่งมีจำนวนถึง ร้อยละ 75.3 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะห้องสมุดแห่งนี้มุ่งเน้นในเรื่องการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ห้องสมุดจะได้รับคำถามที่หลากหลาย ตั้งแต่การชี้แนะแหล่งของสารสนเทศ คำถามที่ต้องใช้เวลาค้นคว้าน้อยหรือใช้เวลานาน การส่งผ่านคำถามไปยังสถาบันบริการสารสนเทศอื่น ๆ รวมทั้งคำถามในเชิงขอคำแนะนำคำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ นอกจากนี้ การที่ผู้ใช้นิยมใช้บริการตอบคำถามมากอาจเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้และผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ซึ่งจะส่งผลต่อการมาใช้สารสนเทศ ประเด็นที่น่าสังเกตคือบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและบริการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม (ดังตาราง 22 และตาราง 27) เห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างใช้และมีความพึงพอใจในบริการที่น้อยมากทั้ง ๆ ที่เป็นบริการที่ต้องใช้งบประมาณมากกว่าบริการประเภทอื่น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการให้บริการดังกล่าวของห้องสมุดยังไม่สามารถดำเนินได้อย่างเต็มที่เนื่องจากขีดจำกัดในด้านบุคลากร รวมถึงสถานที่คับแคบ จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นที่พบว่ากลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา ซึ่งส่วนหนึ่งที่มาใช้จะเป็นนักศึกษาทางไกล การมาใช้จะมาเป็นกลุ่มใหญ่มากกว่า 30 คนขึ้นไป แต่ห้องโสตทัศนศึกษาซึ่งติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าวสามารถให้บริการได้สูงสุดเพียงครั้งละ 15 คน สำหรับการให้บริการอินเทอร์เน็ต ห้องสมุดได้รับเครื่องคอมพิวเตอร์ในปี พ.ศ. 2541 เพียง 1 ชุด สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานทุกด้าน และยืมจากศูนย์การเรียนนอกโรงเรียนจังหวัดปัตตานีอีก 1 ชุด ซึ่งมีอายุการใช้งานมานาน สักยภาพต่ำ เมื่อนำมาใช้บริการสืบค้นข้อมูลจะเกิดปัญหาเครื่องขัดข้องบ่อย ทำให้ผู้ใช้เบื่อบ่น และผู้ให้บริการก็ต้องเสียเวลาเข้ามาดูแล ทำให้ผู้ที่รอรับบริการคนอื่นไม่ได้รับความสะดวก เมื่อห้องสมุดไม่สามารถให้บริการได้เต็มที่ อาจเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้ผิดหวังและไม่สนใจมาใช้ อีก ดังนั้นห้องสมุดจึงควรแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อให้บริการดังกล่าวอยู่ในสภาพคุ้มทุน

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า บริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากคือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ากับบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด นอกเหนือจากนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้ในระดับปานกลาง คือ บริการแนะนำหนังสือใหม่ บริการเอกสาร มสธ. บริการป้าย เครื่องหมาย สัญลักษณ์ บริการแนะแนวการศึกษา บริการการอ่านซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกับบริการสืบค้นข้อมูลทาง Internet และบริการที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในการใช้น้อยที่สุดคือบริการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะห้องสมุดแห่งนี้มุ่งเน้นในเรื่องการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ห้องสมุดจะได้รับคำถามที่หลากหลาย ตั้งแต่การชี้แนะแหล่งของสารนิเทศจนถึงคำถามที่ต้องใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลนาน คำถามที่ต้องส่งผ่านคำถาม ไปยังสารนิเทศแหล่งอื่น นอกจากนี้ การที่ผู้ใช้นิยมใช้บริการตอบคำถามมากอาจเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้และผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เป็นแรงจูงใจที่ดีประการหนึ่งที่ทำให้ประชาชนสนใจมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ห้องสมุดจึงควรพัฒนาการบริการทุกประเภทให้ผู้ใช้พึงพอใจ

4. ความต้องการในการใช้สารสนเทศ

4.1 รูปแบบ

1) สื่อสิ่งพิมพ์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้สิ่งพิมพ์ในระดับปานกลาง โดยต้องการใช้หนังสือพิมพ์มากที่สุด ($\bar{x}=3.96$) รองลงมาคือหนังสือทั่วไป ตำรา นิเทศสารเพื่อความบันเทิง และวารสารวิชาการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันหนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่ทันสมัย ให้ความรู้ความบันเทิงที่หลากหลาย ผู้ใช้จึงนิยมใช้เป็นอันดับแรก แต่งานวิจัยของ Rzasa และ Moriarty (1970) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และสื่อสิ่งพิมพ์ยังคงเป็นที่นิยมของผู้ใช้ เนื่องจากใช้ง่าย มีราคาถูกและห้องสมุดมีให้บริการมากกว่าสื่ออื่น ๆ

2) สื่อโสตทัศนฯ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.94$) โดยต้องการใช้วีดิทัศน์มากที่สุด ($\bar{x}=3.53$) รองลงมาคือเทปบันทึกเสียง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวีดิทัศน์ยังเป็นสื่อที่ใช้ง่ายมีเนื้อหาสาระหลากหลายน่าสนใจ และที่สำคัญทางห้องสมุดมีให้บริการเป็นจำนวนมาก วิธีใช้ที่ไม่ยุ่งยาก ประกอบกับส่วนใหญ่ผู้ใช้จะมีเครื่องสำหรับใช้เป็นของตนเอง การใช้บริการส่วนมากจึงขมออกไปใช้ที่บ้าน หรือนำไปเป็นสื่อการสอนที่โรงเรียน

3) สื่อที่ใช้คอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดและต้องการใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญในการศึกษา นักเรียน/นักศึกษา สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ที่หลากหลายได้ตามต้องการ

อินเทอร์เน็ตจึงเปรียบเสมือนห้องสมุดของโลก (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2542) การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูลทำได้ง่าย และได้ข้อมูลที่หลากหลาย สามารถประยุกต์ใช้เพื่อการศึกษาหลายรูปแบบ จึงทำให้ผู้ใช้สนใจและต้องการใช้บริการเพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเอง ห้องสมุดประชาชนซึ่งเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญของชุมชน ควรที่จะจัดหาและให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่กลุ่มผู้ใช้อย่างเพียงพอ ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาในการดำเนินงานของห้องสมุดได้ด้วย แต่สภาพความเป็นจริงห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานได้เพียง 1 ชุด และต้องใช้ในการปฏิบัติงานทุกด้านจึงไม่สามารถให้บริการผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอ

จากนโยบายของรัฐที่จะพัฒนาประเทศให้เป็น E- Thailand เพื่อให้เทียบทันกับนานาประเทศตามข้อตกลงความร่วมมือเกี่ยวกับ E-Asean มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี การลงทุน เช่น โครงการเคเบิลใยแก้วนำแสง 6 กลุ่มลุ่มแม่น้ำโขง แต่ข้อมูลในการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของไทยปรากฏว่า สัดส่วนประชากรต่อคอมพิวเตอร์ มีเพียง 1 : 1000 (อรรถพล ล้ำเลิศ, 2543) และการจัดหายังมีราคาค่อนข้างสูงสำหรับประชาชนส่วนใหญ่ การจัดซื้อคอมพิวเตอร์ การติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนในพื้นที่ยังคงเป็นไปได้ยาก ดังนั้น หากมีการสนับสนุนห้องสมุดประชาชน ให้มีจำนวนคอมพิวเตอร์ อย่างเพียงพอ และพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว คาดว่าประชาชนจะได้ใช้อย่างทั่วถึง และเป็นการลดปัญหาดังกล่าวได้ในระดับหนึ่ง นอกจากนี้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางสังคมให้ก้าวหน้า ควรควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางวัฒนธรรม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาความเป็นมนุษย์ให้สมบูรณ์ การที่ประชาชนได้รับสารสนเทศที่หลากหลาย เพียงพอเป็นส่วนสำคัญในการนำไปใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและสังคม

4.2 เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการใช้สารสนเทศในหมวดสังคมศาสตร์ หมวดภาษาศาสตร์ และหมวดประวัติศาสตร์ ในระดับมาก (\bar{x} = 3.54, 3.89 และ 3.78 ตามลำดับ) ใกล้เคียงกับงานวิจัยของสุรางค์ กุณวณิช (2517) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดสนใจเนื้อหาหมวดประวัติศาสตร์มากกว่าเนื้อหาในหมวดอื่น เมื่อพิจารณารายละเอียดตามหมวด จะเห็นได้ว่าเนื้อหาในหมวด สังคมศาสตร์ (ดังตาราง 31) กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้ในระดับมากคือเรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่องการเมืองการปกครอง กฎหมายและการศึกษา หมวดภาษาศาสตร์กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้ภาษาไทย ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ในระดับมาก และหมวดประวัติศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้ในระดับมากเกือบทั้งหมด ยกเว้นเรื่องประวัติศาสตร์ต่างประเทศ เมื่อพิจารณาจากเนื้อหาดังกล่าวพบว่าส่วนใหญ่เป็นหัวข้อที่นักเรียนนักศึกษาใช้ค้นคว้า จัดทำรายงานประกอบการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา สำหรับเนื้อหาที่ ผู้ใช้ต้องการใช้น้อยที่สุดคือหมวดศาสนา แต่ผู้ใช้มีความต้องการใช้เรื่องเกี่ยวกับศาสนาอิสลามมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจังหวัดปัตตานีมีผู้นับถือศาสนาอิสลามมากกว่าศาสนาอื่น

ดังนั้นห้องสมุดจึงควรจัดบริการสื่อเกี่ยวกับศาสนาอิสลามด้วย เพราะศาสนาเป็นสิ่งที่จะทำให้คนมีความคิดงามและอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข โดยเฉพาะจังหวัดปัตตานีเป็นเมืองที่เก่าแก่ มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย ห้องสมุดประชาชนสามารถเป็นจุดหล่อหลอมและแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมตามวิถีการใช้ห้องสมุดและการถ่ายทอดจากสื่อต่างๆ อันจะทำให้สังคมของจังหวัดปัตตานีมีความสุขยิ่งขึ้น

4.3 ภาษาที่นำเสนอ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการใช้สารนิเทศที่นำเสนอด้วยภาษาไทยสูงสุด ($\bar{x}=4.33$) รองลงมาคือ ภาษาอังกฤษ ($\bar{x}=3.67$) ทั้งนี้อาจเนื่องจากภาษาไทยเป็นภาษาประจำชาติ ต้องใช้ในชีวิตประจำวัน ง่ายแก่การทำความเข้าใจได้ดีกว่าภาษาอื่น และไม่ต้องเสียเวลาในการแปล สำหรับภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้ใช้ในระดับมากนั้น อาจเนื่องมาจากผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ต้องการใช้เพื่อประกอบการศึกษา เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทุกด้านมักเกิดจากซีกโลกตะวันตก การเผยแพร่ความรู้ ข่าวสาร ข้อมูลส่วนใหญ่จึงนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากล แต่ความรู้และการใช้ภาษาอังกฤษของเยาวชนยังเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูล สอดคล้องกับผลสำรวจภาพรวมของสถานภาพการพัฒนาอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี พ. ศ. 2543 ซึ่งพบว่าปัญหาสำคัญในการใช้อินเทอร์เน็ต มีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษถึงร้อยละ 22.7 (ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล, ชฎามาศ ชูวะเศรษฐกุล, และ พิรุมา พันธุ์ทวี, 2544 : 25) ดังนั้น ห้องสมุดจะต้องดำเนินการจัดหาสื่อต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมาให้บริการแก่ผู้ใช้ เพื่อเอื้อต่อการเข้าถึงสารนิเทศดังกล่าว นอกจากนี้ การที่กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้สารนิเทศที่นำเสนอด้วยภาษามลายูกลางในระดับปานกลาง ก็เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ในจังหวัดปัตตานีนับถือศาสนาอิสลาม ห้องสมุดจึงควรพิจารณาจัดหาและบริการสารนิเทศทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษามลายูกลาง เพื่อให้บริการกลุ่มผู้ใช้ตามความต้องการ

4.4 ลักษณะเนื้อหาของสารนิเทศ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้เนื้อหาของสารนิเทศที่ให้รายละเอียดครบถ้วนมากที่สุด ($\bar{x}=3.79$) น่าจะอธิบายได้ว่า เนื่องจากผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา การค้นหาข้อมูลเพื่อนำไปใช้ทำรายงานการค้นคว้าย่อมต้องการใช้สารนิเทศที่มีลักษณะเนื้อหาที่ให้รายละเอียดครบถ้วน เพราะมีทั้งเนื้อหาเต็ม ทั้งยังมีรูปภาพ แผนภูมิ แผนที่ ตลอดจนทั้งสื่อหลายมิติ ซึ่งปรากฏภาพเคลื่อนไหวได้ และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้มีปฏิสัมพันธ์ด้วย

5. ปัญหาและข้อคิดเห็น

5.1 ปัญหาด้านรูปแบบของสารนิเทศ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อ โสตทัศน และสื่อที่ใช้คอมพิวเตอร์ ในระดับปานกลาง จำแนกตามหัวข้อ ดังนี้

1) ปัญหารูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ พบว่าผู้ใช้ประสบปัญหามากที่สุดคือหนังสือไม่อยู่ตามชั้น ($x=3.46$) รองลงมาคือสื่อสิ่งพิมพ์มีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้มีจำนวนมาก จากข้อมูลสถิติห้องสมุดโดยเฉลี่ยมีผู้เข้าใช้วันละ 185 ราย โดยมีหนังสือ จำนวน 17,213 เล่ม ไม่รวมวารสารและหนังสือบริจาค ในขณะที่บุคลากรมีเพียง 2 อัตรา และต้องปฏิบัติงานทั้งงานบริหาร งานบริการ งานเทคนิค ทำให้ไม่สามารถจัดชั้นหนังสือให้เรียบร้อยได้ตลอดเวลา

ห้องสมุดจึงควรวางวิธีสอนการใช้ห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ นอกเหนือจากป้ายแนะนำต่าง ๆ เช่น การจัดทำวิดิทัศน์เพื่อแนะนำการใช้ห้องสมุด วิธีการที่ถูกต้องในการค้นหาข้อมูล ข้อควรปฏิบัติในการค้นหา หยิบ และจัดเก็บหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่ออื่น ๆ ให้ถูกต้อง เพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกคน สำหรับปัญหาสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีน้อย เนื่องจากห้องสมุดได้รับงบประมาณการจัดซื้อในแต่ละปี น้อยมาก ปีงบประมาณ 2544 ห้องสมุดได้รับการจัดสรรงบประมาณเป็นค่าใช้สอยและวัสดุเพียง 168,000 บาท งบประมาณดังกล่าวใช้ในการจัดซื้อวัสดุสำนักงาน การเดินทางไปราชการ จัดซื้อวารสาร หนังสือพิมพ์จึงเหลืองบประมาณในการจัดซื้อได้เพียง 70,000 บาท ซึ่งจัดซื้อหนังสือได้ไม่ถึง 300 รายการ นอกเหนือจากนี้เป็นหนังสือที่ได้รับบริจาคซึ่งส่วนใหญ่จะเก่า และหนังสือให้เปล่าหรือเป็นหนังสือที่ต้นสังกัดจัดซื้อให้ ซึ่งที่ผ่านมามีสื่อสิ่งพิมพ์ส่วนใหญ่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้น การจัดซื้อควรให้อยู่ในดุลยพินิจและการดำเนินงานของห้องสมุด ซึ่งเป็นผู้ที่ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ และสามารถจัดหาได้ตรงกับความต้องการ

2) ปัญหาการใช้สื่อโสตทัศน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาเมื่อเรื่องไม่ตรงกับความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ สื่อมีสภาพเก่า ชำรุด และไม่สะดวกในการใช้ (ดังตาราง 44) ทั้งนี้ เนื่องจากห้องสมุดไม่มีงบประมาณเพียงพอที่จะจัดซื้อสื่อโสตทัศน หรือที่มีให้บริการได้รับมาจากต้นสังกัดและหน่วยงานอื่น ๆ ที่จัดส่งมาให้บริการในห้องสมุด เพราะเห็นว่าห้องสมุดเป็นศูนย์สื่อที่สามารถเผยแพร่สารนิเทศให้ถึงมือประชาชนได้ดีในการจัดบริการสื่อของห้องสมุด โดยเฉพาะเทปบันทึกเสียงของ มสธ. ซึ่งมีผู้ใช่มากและจัดอยู่ที่ชั้นล่าง สำหรับเทปบันทึกเสียงเสียง วิดิทัศน์อื่น ๆ จะจัดไว้ในห้องโสตทัศนศึกษาบนชั้น 2 ของอาคาร ทำให้ไม่สะดวกในการใช้ เพราะบุคลากรดูแลไม่ทั่วถึง มีอายุการใช้งานนาน และบางส่วนชำรุด ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สะดวกในการใช้บริการ

3) ปัญหาการใช้สื่อที่ใช้คอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในการใช้ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.62$) ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุดคือคอมพิวเตอร์ไม่พอใช้ รองลงมาคือไม่ทราบวิธีใช้ ทั้งนี้ เป็นเพราะห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเพียง 1 เครื่อง และไม่มีงบประมาณในการจัดซื้อเพิ่มเติม อีกทั้งคอมพิวเตอร์เป็นครุภัณฑ์ ไม่สามารถจัดซื้อโดยงบประมาณของห้องสมุดได้ หากจะจัดซื้อต้องใช้เงินหมวดเงินบำรุงการศึกษา ซึ่งห้องสมุดเก็บค่าสมาชิกเพียงปีละ 30 บาทต่อราย และต้องใช้จ่ายรายการอื่น ไม่เพียงพอที่จะจัดซื้อคอมพิวเตอร์ได้

5.2 ปัญหาด้านอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในการใช้ห้องสุขาร่วมกันมากที่สุด ($\bar{x}=3.19$) รองลงมาคือปัญหาที่นั่งอานมีน้อย ไม่เพียงพอ ($\bar{x}=3.05$) ปัญหาดังกล่าวเป็นเรื่องของรูปแบบเฉพาะของห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน ที่ลักษณะอาคารเน้นความสวยงามมากกว่าการใช้สอยและการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเกิดจากการออกแบบที่มีข้อมูลลักษณะงานของห้องสมุดไม่เพียงพอ นับเป็นปัญหาใหญ่ซึ่งแก้ไขได้ยาก

5.3 ปัญหาด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาด้านบุคลากรในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.43$) โดยได้รับบริการล่าช้าเป็นปัญหาสูงสุด ทั้งนี้เป็นเพราะห้องสมุดมีบุคลากรน้อย ไม่เพียงพอ กับปริมาณงาน จึงไม่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

6. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาในการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเฉพาะบุคคลแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาในการใช้สารสนเทศ ของกลุ่มตัวอย่าง ไม่แตกต่างกันตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา การใช้สารสนเทศมุ่งที่จะให้ประกอบการเรียน การจัดทำรายงานการค้นคว้า ห้องสมุดจึงควรจัดสื่อบริการให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น จัดหาสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการ เพื่อให้เยาวชนได้ศึกษาค้นคว้าได้อย่างกว้างไกลได้ตามต้องการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์

1.1 ผลการวิจัยพบว่าผู้มาใช้ห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" จังหวัดปทุมธานี มีหลากหลายทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกันทั้งด้านรูปแบบ เนื้อหา และภาษา แสดงให้เห็นว่าประชาชนเห็นประโยชน์และความสำคัญของห้องสมุดในฐานะแหล่งการศึกษาที่เชื่อต่อการศึกษาค้นคว้าของประชาชน โดยเฉพาะห้องสมุดแห่งนี้ตั้งอยู่ท่ามกลางวัฒนธรรมที่หลากหลายและสถานศึกษาทุกระดับ จึงเป็นจุดหล่อหลอมและลดความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้โดยให้บริการสื่อสารสนเทศทุกรูปแบบ และทุกภาษาที่ผู้ใช้ต้องการ

ดังนั้น ห้องสมุดควรจัดหาสื่อและให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ ทั้งในด้านรูปแบบ เนื้อหา ภาษา และลักษณะของสารสนเทศ จึงจะทำให้ห้องสมุดสามารถดำเนินงานให้บริการวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งได้

1.2 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้ ทั้งด้านทรัพยากรสารสนเทศ อาคาร สถานที่ บุคลากร ปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งคือสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และไม่เพียงพอต่อการใช้

ดังนั้น หน่วยงานที่ดูแลผลิตขอควรให้ความสำคัญ โดยให้การสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อให้ห้องสมุดจัดซื้อสื่อให้ครบทุกประเภท และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงการสนับสนุนด้านกำลังคนอันเป็นกลไกสำคัญที่จะพัฒนาระบบบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ในการจัดการศึกษาตามอรรถศาสตร์ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้

1.3 ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่านอกจากผู้ใช้จะประสบปัญหาในการใช้แล้ว ห้องสมุดก็ประสบปัญหาในการดำเนินงาน เนื่องจากขาดงบประมาณ และบุคลากร ซึ่งการดำเนินการควรให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ เช่นบริการถ่ายเอกสาร บริการอินเทอร์เน็ต ในเชิงธุรกิจ แต่ด้วยระเบียบราชการบางประการจึงเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน

ดังนั้น หน่วยงานระดับสูงจึงควรพิจารณาปรับปรุงกฎระเบียบเกี่ยวกับเงินรายได้ห้องสมุดในด้านการเก็บรักษา การเบิกจ่าย ให้เอื้อต่อการบริหารจัดการห้องสมุดในสมัยปัจจุบันและอนาคต

1.4 ปัญหาในการใช้สื่อสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้ประสบปัญหาหนังสืออยู่ผิดชั้นอยู่เสมอ แสดงว่าผู้ใช้ไม่ทราบวิธีการจัดเก็บและค้นหา ไม่ตระหนักในการใช้สารสนเทศสมบัติ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้อื่น ๆ ทำให้หนังสือหรือสื่ออื่น ๆ อยู่ไม่เป็นที่ มีสภาพไม่น่าใช้บริการ

ดังนั้น ห้องสมุดควรมีสื่อแนะนำการใช้ อาจทำในรูปของวิดิทัศน์แนะนำการใช้ห้องสมุด การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ รวมถึงการจัดเก็บ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ศึกษาและนำไปใช้แก้ปัญหาในการใช้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษารูปแบบการให้บริการสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดประชาชน

2.2 ควรมีการศึกษาร่วมมือระหว่างห้องสมุดประชาชนกับห้องสมุดสถาบันการศึกษาอื่น ๆ เพื่อพัฒนาให้เป็นเครือข่ายห้องสมุดเดียวกัน

2.3 ควรมีการศึกษาร่วมมือในการพัฒนาห้องสมุดจากภาคเอกชน เพื่อให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

2.4 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนจากองค์กรต่างๆ ในท้องถิ่น

2.5 ควรมีการศึกษาวิสัยทัศน์ของผู้บริหารในการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน

2.6 ควรมีการศึกษาค้นคว้าความต้องการใช้สื่อของนักเรียน โรงเรียนสอนศาสนาอิสลามใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้