

การใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมของหอสมุดแห่งชาติ¹
The use and problems in using Cultural Heritage Information
by the National Library of Thailand

สุภกิติ มุสิราช (Supakiti Musirach)²
ศศิพิมล ประพินพงศกร (Sasipimol Prapinpongsakorn)³
ศุภรรษตรา แสนวา (Sumattra Saenwa)⁴

Received: 2022-06-15

Revised: 2023-01-07

Accepted: 2023-12-07

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ รวมทั้งเปรียบเทียบการใช้และปัญหาในการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติและหอสมุดแห่งชาติ สาขา 12 แห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 518 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย สถิติ One-way ANOVA และ t-test แบบ Independent ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อหาความรู้ในสิ่งที่สนใจและเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเอง เลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล ภาษาของสารสนเทศที่ใช้คือภาษาไทย เนื้อหาที่ใช้คือด้านวรรณกรรมพื้นบ้านและวรรณคดี มีวิธีการค้นหาค้นหาฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลอื่น ๆ ที่มีให้บริการ ใช้แหล่งสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

¹บทความจากปริญญานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2564: Article from the Master's thesis in Information Studies, Srinakharinwirot University in academic year 2021

²นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: Master's degree student, Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University, E-mail: supakitimusi23@gmail.com

³ค.ด., ผู้ช่วยศาสตราจารย์. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: Ph.D., Assistant Professor, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University, E-mail: sasipimol@g.swu.ac.th

⁴ปร.ด., อาจารย์ประจำ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (Lecturer, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University) E-mail: sumattra@g.swu.ac.th

ผู้ให้บริการมีปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมด้านการเข้าถึงและการค้นหามากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีการใช้และปัญหาการใช้แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ให้บริการที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีการใช้แตกต่างกันแต่มีปัญหาการใช้ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การใช้สารสนเทศ สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม หอสมุดแห่งชาติ

Abstract

This research aims to study the use of and the problems with information use in terms of the cultural heritage of the country and users of the National Library, as well as comparing the use and the issues related to the use of heritage information. The cultural differences were classified by age, occupation, and educational level using quantitative research methods. The samples in this research were as users of the National Library and National Library Branch 12. A total of 518 people were selected using the stratified random sampling method. The tools used to collect the data was a questionnaire. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation and the hypothesis testing was one-way statistics, ANOVA, and an independent t-test. The results showed that the service users used information about cultural heritage as a whole and at a high level, when considering the items with the highest mean in each aspect. The purpose of the service users is to find out knowledge about things of interest, increase knowledge and choosing digital information resources. The language of information use was Thai. The content used was folk literature and literature. There is a way to search information resource databases and other databases. Available Use Internet resources were also used to answer questions and assist in the research. The problem with using cultural heritage information as a whole is that at a moderate level when considering each aspect, it was found that service users had problems using cultural heritage information. When comparing the usage and overall usage problems, it was found that users with different occupations had different usage and usage problems. While service users of different ages and educational levels used different-different, there were no different usage problems.

Keyword: Information use, Cultural heritage, National Library of Thailand

บทนำ

มรดกทางวัฒนธรรมกำลังเป็นที่สนใจและมีแนวโน้มเป็นต้นทุนที่สำคัญของชาติ แต่ละประเทศพยายามนำมรดกทางวัฒนธรรมมาใช้ประโยชน์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มศักยภาพเพื่อพัฒนาเป็นนวัตกรรม สินค้าหรือบริการ ส่งผลให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้นบนพื้นฐานจากความรู้ที่สั่งสมมา ภูมิปัญญา ประเพณี หรือวัฒนธรรม แล้วนำมาผสมผสานกับประสบการณ์ การสังเกตพฤติกรรม ความคิดสร้างสรรค์ ส่งผลให้เกิดการใช้ความรู้ความสามารถในการเชื่อมโยงกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและประเพณีในท้องถิ่นเกิดเป็นผลผลิตใหม่เรียกว่า เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative economy) สร้างผลผลิตใหม่ให้แก่ระบบเศรษฐกิจ องค์การเพื่อการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Educational Scientific and Cultural Organization: UNESCO) ได้ประกาศอนุสัญญาระหว่างประเทศ ในด้านการปกป้องรักษามรดกทางวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ทำให้ขอบเขตของมรดกทางวัฒนธรรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ มรดกทางวัฒนธรรมที่จับต้องได้ และมรดกทางวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ (UNESCO World Heritage Centre, 2021) ในขณะที่ “สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม” (Cultural heritage information) หมายถึง สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับตัวมรดกทางวัฒนธรรม เช่น ชื่อ แนวคิด ขนาด วัสดุ ผู้สร้างสรรค์ ชื่อผู้ผลิต แหล่งผลิต แหล่งที่มา แหล่งที่เกี่ยวกับการจัดการมรดกทางวัฒนธรรม ลักษณะมรดกทางวัฒนธรรม และข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการมรดกทางวัฒนธรรม เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการอนุรักษ์ การเคลื่อนย้าย การจัดนิทรรศการ การค้นคว้าวิจัย รวมไปถึงการบริหารจัดการแหล่งสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสารอนุรักษ์ การเคลื่อนย้าย การจัดนิทรรศการ การค้นคว้าวิจัย รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสถาบันมรดกทางวัฒนธรรมนั้นด้วย การบันทึกด้วยภาพ ลายลักษณ์อักษร และเสียงลงในวัสดุต่าง ๆ ในอีกความหมายก็คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการประเมินคุณค่าให้เป็นมรดกทางวัฒนธรรม เช่น เอกสารโบราณ เอกสารจดหมายเหตุ เอกสารประวัติศาสตร์ เอกสารต้นฉบับ หนังสือหายาก ภาพถ่าย แผนที่ โบราณ ภาพยนตร์ สารสนเทศเหล่านี้ นอกจากที่จะต้องมีการจัดเก็บ การจัดระบบ การจัดทำคำอธิบาย และการให้บริการแล้ว ยังจะต้องมีการอนุรักษ์และสงวนรักษาเพื่อส่งต่อจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งด้วย (Chaichuay, 2017) จากข้อมูลดังกล่าวจึงสรุปความหมายของสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ว่าหมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการประเมินคุณค่าให้เป็นมรดกทางวัฒนธรรม เป็นสารสนเทศที่รวบรวมความคิด ประสบการณ์ ภูมิปัญญา โดยสะท้อนให้เห็นความหลากหลายของความคิดริเริ่มและวัฒนธรรมของชนชาติ แสดงให้เห็นวิวัฒนาการของความคิดการค้นพบ และผลงานของสังคมมนุษย์ ซึ่งเป็นมรดกตกทอดจากสังคมในอดีตให้กับสังคมปัจจุบัน และเป็นเอกสารมรดกความทรงจำประเภทหนึ่งที่แสดงถึงความหลากหลายทางด้านอารยธรรม และวัฒนธรรมอันเป็นรากฐานสำคัญต่อการพัฒนาสังคมในปัจจุบัน รวมไปถึงในอนาคตบนพื้นฐานของความแตกต่างของประชากร สังคม วิทยา ภาษา และวัฒนธรรมโดยเน้นความสำคัญไปที่การดูแลรักษามรดกทางวัฒนธรรมเพื่อให้สามารถสืบทอดแก่นุชนรุ่นหลังได้เรียนรู้และศึกษาต่อไป

แผนงานมรดกความทรงจำแห่งโลกขององค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ หรือยูเนสโกระบุว่า คือ มรดกเอกสารที่บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับมรดกวัฒนธรรมแห่งโลกที่แสดงให้เห็นวิวัฒนาการของความคิดการค้นพบ และผลงานของสังคมมนุษย์ซึ่งเป็นมรดกตกทอดจากสังคมในอดีตให้กับสังคมปัจจุบัน เพื่อที่จะสืบสานให้แก่สังคมในอนาคตเพื่อให้ทั่วโลกได้ตระหนักถึงการอนุรักษ์มรดกเอกสาร และเผยแพร่มรดกภูมิปัญญาของโลกที่บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือสื่อผสม เช่น หนังสือตัวเขียน สิ่งพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ ซึ่งเก็บอยู่ในห้องสมุดและหอจดหมายเหตุทั่วโลก โดยถือเป็นแหล่งสารสนเทศในระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับนานาชาติ โดยยูเนสโกได้เชิญชวนให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสำรวจและขึ้นทะเบียนมรดกความทรงจำเป็นมรดกที่สมควรจะอนุรักษ์และสืบทอด รวมทั้งส่งเสริมให้คนในชาติศึกษาเรียนรู้คุณค่าและเผยแพร่ให้กว้างขวางด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ โดยมีพื้นฐานมาจากความตระหนักที่เกี่ยวกับสถานะการอนุรักษ์ และการเข้าถึง มรดกทางความทรงจำในส่วนต่าง ๆ ของโลกที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาต่าง ๆ ที่ล้วนเป็น

ภัยในการทำลายทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญทั่วโลก เช่น จากการปล้น การค้าที่ผิดกฎหมาย การอนุรักษ์อย่างไม่ถูกวิธีและเหมาะสม ซึ่งมีมานานหลายศตวรรษและจะมียิ่งขึ้น จากปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ทรัพยากรมรดกความทรงจำนั้นสูญหายไปตลอดกาล (Bureau of International Cooperation, Ministry of Education, 2020) โดยสถาบันมรดกความทรงจำมีส่วนและเป็นปัจจัยในการสร้างความรุ่งเรือง ทำหน้าที่เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ ธุรกิจ การท่องเที่ยว และเติมเต็มความต้องการส่วนบุคคล ทำให้เกิดแนวคิดที่ว่าสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมควรถูกบูรณาการเข้าด้วยกันและเอื้อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ แม้ว่าจะจัดเก็บอยู่ในหน่วยงานใดก็ตาม โดยถือว่าหอสมุด หอจดหมายเหตุ หอศิลป์ และพิพิธภัณฑ์ เป็นองค์การในกลุ่มเดียวกันเพราะต่างก็เป็นแหล่งที่เก็บรักษาวัตถุมรดกทางวัฒนธรรม (Cultural heritage objects) และสารสนเทศเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมนั้น อีกทั้งกลุ่มผู้ใช้งานยังใกล้เคียงกัน เรียกโดยรวมว่าสถาบันความทรงจำ (Memory institutions) หรือ สถาบันมรดกทางวัฒนธรรม (Cultural heritage institutions) เรียกเป็นคำย่อว่า GLAM (Galleries, Libraries, Archives, Museums) หรือ LAM (Libraries, Archives, Museums) ในขณะเดียวกันกรมศิลปากร เป็นหน่วยงานที่ให้บริการการด้านมรดกทางวัฒนธรรมให้แก่ ประชาชนไทย และเผยแพร่อารยธรรมแก่ชาวต่างชาติ โดยเป็นสถาบันหลักในการสร้างทุนทางปัญญาแก่คนไทยมีหน้าที่และภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครอง ป้องกันอนุรักษ์ บำรุงรักษา พิธีกรรม ส่งเสริม สร้างสรรค์ เผยแพร่ ศึกษาค้นคว้า วิจัย พัฒนา สืบทอด ศิลปะและทรัพย์สินมรดกทางศิลปวัฒนธรรมของชาติ เพื่อธำรงคุณค่าและเอกลักษณ์ของความเป็นชาติอันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของสังคมและความมั่นคงของชาติ โดยจุดมุ่งหมายว่ามรดกศิลปวัฒนธรรมของชาติจะต้องได้รับการพัฒนาสร้างสรรค์บนหลักความถูกต้องทางวิชาการที่มีคุณภาพ และมาตรฐานแก่สังคมและประเทศ มีการพัฒนาศึกษาค้นคว้าวิจัย อย่างต่อเนื่องข้อมูลทางวิชาการและสร้างผลผลิต เป็นแหล่งสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมโดยมีสถาบันทางวัฒนธรรมที่อยู่ภายใต้การบริหารงานของกรมศิลปากรครอบคลุมในทุก ๆ ด้านอันได้แก่ หอสมุดแห่งชาติ หอจดหมายเหตุ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ หอศิลป์ (หอศิลป์แห่งชาติ ถนนเจ้าฟ้า) ซึ่งแหล่งสารสนเทศดังกล่าวมี ทั้งสารสนเทศทางวัฒนธรรมที่หลากหลาย เช่น สิ่งของ เครื่องใช้ เอกสาร ต้นฉบับเอกสารทาง ประวัติศาสตร์ ภาพถ่าย แผนที่ ซึ่งมีคุณค่ากับทางวัฒนธรรมของชาติ (Chaichuay, 2017; Bureau of International Cooperation, Ministry of Education, 2020)

สำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานหนึ่งที่สังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม มีภารกิจหลักในการดำเนินการสำรวจจัดหา รวบรวม จัดเก็บ พัฒนารักษาทรัพยากรสารสนเทศ ศึกษาวิเคราะห์ วิจัย ดำเนินงานตามหลักมาตรฐานสากล สงวนรักษามรดกภูมิปัญญา และให้บริการโดยเป็นแหล่งเรียนรู้แก่ประชาชนโดยไม่จำกัด อายุ เพศ การศึกษา ส่งเสริมการอ่าน การศึกษาค้นคว้าวิจัย การเรียนรู้ตลอดชีวิตและการศึกษาตามอัธยาศัยแก่ประชาชน สำนักหอสมุดแห่งชาติมีการดำเนินการมากกว่า 114 ปี เก็บสะสมและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผลิตขึ้นในชาติอาทิ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารโบราณที่มีคุณค่าอย่างยาวนานเพื่อเป็นมรดกทางวัฒนธรรมของชาติ สำนักหอสมุดแห่งชาติมีแผนงานที่จะพัฒนารักษามรดกทางภูมิปัญญาอันล้ำค่าของชาตินี้ให้คงอยู่และสืบทอดต่อไป เพื่อให้ทุกคนในชาติมีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างเท่าเทียมรวมทั้งสะดวกต่อการนำข้อมูลออกมาใช้ ก่อให้เกิดการต่อยอดและใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประเทศ อีกทั้งส่งต่อไปยังอนุชนรุ่นถัดไปโดยได้ดำเนินโครงการจัดเก็บ อนุรักษ์ สำเนาดิจิทัลแทนเอกสารต้นฉบับ จัดระบบ เป็นศูนย์กลางในการค้นคว้าวิจัย และจัดบริการ เพื่อให้บริการสะดวกรวดเร็ว ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการและการใช้บริการของประชาชน (The Fine Arts Department, 2020; National Library of Thailand, 2020)

การใช้สารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมสารสนเทศ โดยพฤติกรรมสารสนเทศมีจุดเริ่มต้นจากผู้ใช้งาน มีความต้องการสารสนเทศ จากนั้นแสวงหาและค้นหาสารสนเทศผ่านช่องทางและแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ และนำสารสนเทศไปใช้ตามวัตถุประสงค์ (Wilson, 2000) ซึ่งการศึกษาการใช้สารสนเทศของผู้ใช้มีความสำคัญมากเพราะทำให้เข้าใจลักษณะของผู้ใช้

ความต้องการสารสนเทศ สภาพการใช้ รวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อการปรับปรุงบริการให้เหมาะสม เพราะการศึกษาจะทำให้สะท้อนถึงปัญหาจากมุมมองของผู้ใช้ ทำให้องค์การสารสนเทศสามารถจัดบริการให้ตรงกับความต้องการสารสนเทศ จัดหาหรือรวบรวมสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการสารสนเทศได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด (Puttapithakporn, 2018) จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมเบื้องต้น พบว่ามี งานวิจัยที่ศึกษาเชิงปริทัศน์วรรณกรรมอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม (Chaichuay, 2017) แต่ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมในภาพรวมทั้งหมดโดยตรง มีเพียงงานวิจัยที่ศึกษาเฉพาะเจาะจงถึงประเภทของสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมแบบใดแบบหนึ่งโดยเฉพาะเท่านั้น เช่น เอกสารโบราณ หนังสือหายาก คัมภีร์ใบลาน และจารึก ฯลฯ (Juntalun & Arayaphan, 2018; Unnankat, 2017; Baleeket, 2002; Lerdarunratn, 1989) จากงานวิจัยดังกล่าวจึงยังไม่ครอบคลุมในประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา โดยเฉพาะในบริบทของหอสมุดแห่งชาติ ดังนั้นผู้วิจัยเห็นความจำเป็นที่จะศึกษาการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมของหอสมุดแห่งชาติซึ่งเป็นหน่วยงานหลักของชาติในการให้บริการสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมแก่ประชาชน ตามที่กล่าวมาข้างต้น โดยผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมของหอสมุดแห่งชาติ และเป็นประโยชน์กับหน่วยงานอื่นที่มีการให้บริการในขอบข่ายของสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมให้สามารถจัดการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้และปัญหาในการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำแนกตามอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
1.1 อายุ 1.1.1 อายุไม่เกิน 20 ปี 1.1.2 อายุ 21-40 ปี 1.1.3 อายุ 41 ปีขึ้นไป 1.2 อาชีพ 1.2.1 กลุ่มข้าราชการพนักงานของรัฐ เจ้าหน้าที่รัฐวิสาหกิจ หรือ ผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานรัฐอื่น ๆ ผู้เกษียณอายุการทำงาน หรือ ข้าราชการบำนาญ 1.2.2 กลุ่มนักเรียน นักศึกษา 1.2.3 กลุ่มพนักงานบริษัท ลูกจ้างเอกชน อาชีพอิสระฟรีแลนซ์ เจ้าของกิจการ ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว 1.3 ระดับการศึกษา 1.3.1 สูงสุดระดับปริญญาตรี 1.3.2 สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	2.1 การใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ 2.1.1 ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม 2.1.2 ด้านประเภทของสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่ใช้ 2.1.3 ด้านภาษาของสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่ใช้ 2.1.4 ด้านเนื้อหาของสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่ใช้ 2.1.5 ด้านวิธีการค้นหาสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม 2.1.6 ด้านแหล่งสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่ใช้ 2.1.7 ด้านบริการสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่ใช้ 2.2 ปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม 2.2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม 2.2.2 ด้านการบริการ กฎและระเบียบการใช้บริการ 2.2.3 ด้านการเข้าถึงและการค้นหา 2.2.4 ด้านผู้ใช้บริการ

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน
6. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัย คือ ผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ รวมจำนวนทั้งหมด 12 แห่ง ได้แก่ สำนักหอสมุดแห่งชาติ หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก กาญจนบุรี หอสมุดแห่งชาติจังหวัดสุพรรณบุรี เฉลิมพระเกียรติ หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จันทบุรี หอสมุดแห่งชาติ ชลบุรี หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ หอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ นครพนม หอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ ร.9 นครราชสีมา หอสมุดแห่งชาติกาญจนาภิเษก สงขลา หอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ สงขลา หอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ ตรัง หอสมุดแห่งชาตินครศรีธรรมราช รวมทั้งสิ้น 699,704 คน (The Fine Arts Department, 2020) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่สุ่มจากประชากรข้างต้น รวมจำนวน ทั้งสิ้น 518 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified sampling) ตามอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา
2. การสร้างเครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ ตอนที่ 2 การใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมประกอบด้วย ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ด้านประเภทของสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่ใช้ ด้านภาษาของสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่ใช้ ด้านเนื้อหาของสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่ใช้ ด้านวิธีการค้นหาสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม ด้านแหล่งสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่ใช้ ด้านบริการสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่ใช้ ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ กฎและระเบียบการใช้บริการ ด้านการเข้าถึงและการค้นหา และด้านผู้ใช้บริการ โดยมีลักษณะแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) และตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะแบบปลายเปิด

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือดำเนินการโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน พิจารณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยด้านความตรงตามเนื้อหา (Content validity) จากนั้นนำผลการประเมินมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ผลประเมินได้ค่าระหว่าง 0.67-1.00 และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาตรวจสอบคุณภาพโดยคำนวณค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.961 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีคุณภาพและสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอโครงการวิจัยต่อคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รหัสโครงการวิจัย SWUEC-G-318/2563 โดยได้รับผลการพิจารณาว่าเป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with Exemption from SWUEC) เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2563 จากนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม-กันยายน 2564 ซึ่งในขณะนั้นอยู่ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 จึงใช้แบบสอบถามออนไลน์จากเครื่องมือ Google form ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้รับการตอบแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 518 ชุด และเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งหมด

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป โดยมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 ใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทาง

วัฒนธรรม

4.3 ใช้สถิติ One-way ANOVA เปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมจำแนกตามอายุและอาชีพ

4.4 ใช้สถิติใช้สถิติ t-test แบบ Independent เปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทาง

วัฒนธรรมจำแนกตามระดับการศึกษา

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี จำนวน 191 คน (ร้อยละ 36.90) เป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษา จำนวน 220 คน (ร้อยละ 42.50) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 340 คน (ร้อยละ 65.60) โดยมีช่วงเวลาในการค้นหาไม่แน่นอนตามความสะดวกและความต้องการค้นหาข้อมูล จำนวน 364 คน (ร้อยละ 70.27)

การใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้มีการใช้สารสนเทศในด้านต่าง ๆ คือ ด้านวัตถุประสงค์ พบว่า ผู้ใช้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความรู้ในสิ่งที่สนใจและเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเองมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$) ด้านประเภทของสารสนเทศที่ใช้ พบว่า มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล เช่น ไฟล์เอกสารโบราณ ไฟล์หนังสือพิมพ์เก่า หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ไฟล์เสียง ไฟล์เพลง ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) ด้านภาษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้ภาษาไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) ด้านเนื้อหาของสารสนเทศที่ใช้ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้เนื้อหาวรรณกรรมพื้นบ้าน และวรรณคดี ได้แก่ วรรณคดี นิทาน ตำนานพื้นบ้าน บทร้องพื้นบ้าน บทสวด หรือ บทกล่าวนิพจน์กรรมสำนวน ภาษิต ปริศนาคำทายคำร่ำต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) ด้านวิธีการค้นหา พบว่าผู้ใช้บริการค้นหาจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของ สำนักหอสมุดแห่งชาติ และหอสมุดแห่งชาติสาขา (OPAC) และฐานข้อมูลฉบับเต็มและฐานข้อมูลอื่น ๆ ที่มีให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ พบว่า ผู้ใช้บริการ มีการใช้แหล่งสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ บล็อก สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$) และด้านการบริการสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้บริการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 การใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ

การใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้			
1. เพื่อหาความรู้ในสิ่งที่สนใจ และเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเอง	4.27	0.84	มาก
2. เพื่อการศึกษา และการค้นคว้าวิจัย	3.90	1.22	มาก
3. เพื่อการทำผลงานเลื่อนตำแหน่ง	3.13	1.44	ปานกลาง
4. เพื่อการปฏิบัติงาน หรือใช้ในการประกอบอาชีพ	3.77	1.30	มาก
5. เพื่อการยึดเหนี่ยวจิตใจ ผ่อนคลาย และความบันเทิง	3.53	1.23	มาก
รวม	3.72	0.84	มาก

ด้านประเภทของสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่ใช้			
1. หนังสือ เช่น หนังสือเก่า หนังสือหายาก เป็นต้น	3.86	1.10	มาก
2. วารสาร เช่น วารสารล่วงหน้า วารสารฉบับปฐมฤกษ์ ฯลฯ	3.60	1.07	มาก
3. หนังสือพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์เก่าที่มีการบันทึกเหตุการณ์ใน	3.57	1.10	มาก
อดีต เป็นต้น			
4. สิ่งพิมพ์กรมศิลปากร เช่น หนังสือ วารสาร และเอกสารองค์	3.86	1.05	มาก
ความรู้กรมศิลปากร ที่จัดพิมพ์โดยกรมศิลปากร			
5. สิ่งพิมพ์รัฐบาล เช่น สิ่งพิมพ์หน่วยงานราชการ	3.21	1.22	ปานกลาง
ราชกิจจานุเบกษา เอกสารที่หน่วยงานราชการจัดพิมพ์เผยแพร่ เป็นต้น			
6. เอกสารท้องถิ่น คือ เอกสารที่มีการจัดทำขึ้นในท้องถิ่น เช่น	3.85	1.08	มาก
เอกสารองค์ความรู้ในท้องถิ่น เอกสารทางประวัติศาสตร์ในท้องถิ่น			
เป็นต้น			
7. จารึก เช่น จารึกไม้ ศิลาจารึก เป็นต้น	2.80	1.24	ปานกลาง
8. หนังสือตัวเขียนโบราณ เช่น คัมภีร์ใบลาน สมุดไทย สมุด	3.19	1.34	ปานกลาง
ข่อย กระดาษเพล่า ใบจุ่ม ใบบอก เป็นต้น			
9. หนังสือตัวเขียนยุคใหม่ เช่น เอกสารต้นฉบับลายมือเขียน	3.57	1.23	มาก
เอกสารการบันทึก โน้ตเพลง เป็นต้น			
10. วัสดุจัดแสดง เช่น ตู้พระธรรม หีบพระธรรม และวัสดุจัด	3.06	1.23	ปานกลาง
แสดงอื่น ๆ เป็นต้น			
11. ไมโครฟิช ไมโครฟิล์ม	3.01	1.27	ปานกลาง
12. ภาพถ่าย	3.71	1.14	มาก
13. วิดีทัศน์ เช่น ซีดี วีซีดี ดีวีดี เป็นต้น	3.56	1.23	มาก
14. แผนที่ เช่น แผนที่เก่า หรือ แผนที่โบราณ เป็นต้น	3.05	1.27	ปานกลาง
15. ฐานข้อมูลฉบับเต็ม เช่น ฐานข้อมูล D-library ที่ให้บริการ	3.91	1.07	มาก
เอกสารโบราณ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ของหอสมุดแห่งชาติ			
คลังดิจิทัลของกรมศิลปากรที่ให้บริการ หนังสือ วารสารสิ่งพิมพ์			
กรมศิลปากร เอกสารทางจดหมายเหตุ			
16. ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล เช่น ไฟล์เอกสารโบราณ ไฟล์	3.94	1.15	มาก
หนังสือพิมพ์เก่า หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ไฟล์เสียง ไฟล์เพลง เป็นต้น			
รวม	3.48	0.82	ปานกลาง
ด้านภาษาของสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่ใช้			
1. ภาษาไทย	4.51	0.78	มากที่สุด
2. ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส	3.00	1.14	ปานกลาง
ภาษาจีน เป็นต้น			
3. ภาษาไทยถิ่นแต่ละภูมิภาค เช่น ภาษาล้านนา ภาษาอีสาน	3.36	1.29	ปานกลาง
เป็นต้น			
4. ภาษาโบราณ เช่น ภาษาขอม ภาษาบาลี ภาษาสันสกฤต เป็นต้น	2.86	1.36	ปานกลาง
รวม	3.43	0.85	ปานกลาง

ด้านเนื้อหาของสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่ใช้			
1. วรรณกรรมพื้นบ้าน และวรรณคดี ได้แก่ วรรณคดี นิทาน ตำนานพื้นบ้าน บทร้องพื้นบ้าน บทสวด หรือบทกล่าวนิพนธ์กรรม สำนวน ภาษิต ปริศนาคำทายตำราต่าง ๆ	3.87	1.06	มาก
2. ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาไทยถิ่น ภาษากลุ่มชาติพันธุ์ ภาษา สัญลักษณ์ ภาษาที่ใช้ติดต่อสื่อสารด้วยภาษามือ ท่าทาง อักษร ต่าง ๆ	3.75	1.11	มาก
3. ศิลปะการแสดง ดนตรี การบรรเลง นาฏศิลป์ การขับร้อง การ รำร่าย ละคร โขน ลิเก การเต้น เพลง การขับร้อง ละคร	3.74	1.19	มาก
4. แนวปฏิบัติทางสังคม พิธีกรรม ประเพณี งานเทศกาล	3.74	1.08	มาก
5. ความรู้และการปฏิบัติเกี่ยวกับธรรมชาติและจักรวาล ได้แก่ อาหารและโภชนาการ การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ	3.72	1.04	มาก
6. การแพทย์แผนไทย และการแพทย์พื้นบ้าน สมุนไพร ตำรายา	3.53	1.11	มาก
7. โหราศาสตร์และดาราศาสตร์ ความเชื่อที่เกี่ยวข้อง	3.45	1.25	ปานกลาง
8. งานช่างฝีมือดั้งเดิม หรืองานที่สร้างสรรค์ขึ้นจากภูมิปัญญา ทักษะฝีมือช่าง ได้แก่ ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า เครื่องจักสาน เครื่อง รักปิดทอง รัดน้ำ ประดับมุก ประดับกระจกเครื่องปั้นดินเผา เครื่อง โลหะ เครื่องไม้ เครื่องหนัง เครื่องประดับ และงานช่างฝีมือที่ไม่ สามารถจัดอยู่ใน 8 ประเภทที่กล่าวมาข้างต้น	3.64	1.12	มาก
9. การละเล่น กีฬาพื้นบ้าน และศิลปะการต่อสู้ป้องกันตัว เช่น จ้ำจี้ รี้ริ้วซาว ภูมิกินหาง มอญซ่อนผ้า หมากเก็บ อีตัก มวยตบจากปิด	3.49	1.15	ปานกลาง
10. ประวัติศาสตร์ พงศาวดาร คำให้การ คำบอกเล่า	3.69	1.13	มาก
11. กฎหมาย กฎมณเฑียรบาล พระราชศาสตร์ เช่น กฎหมายตรา สามดวง มนุสาราจารย์	3.36	1.18	ปานกลาง
12. ศาสนา เช่น พุทธศาสนา พระไตรปิฎก เป็นต้น	3.46	1.20	ปานกลาง
รวม	3.62	0.88	มาก
ด้านวิธีการค้นหาสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม			
1. ค้นหาด้วยการเดินสำรวจเลือกดูทรัพยากรฯ ประเภทที่สนใจ	3.89	0.97	มาก
2. สอบถามบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.81	1.04	มาก
3. ค้นหาจากบัตรรายการ เช่น บัตรรายการหัวเรื่อง	3.44	1.18	ปานกลาง
4. ค้นหาจากสมุดทะเบียน เช่น สมุดทะเบียนสืบค้นคัมภีร์ใบลาน	3.34	1.27	ปานกลาง
5. ค้นหาจากหนังสือบรรณานุกรม และสาระสังเขป	3.26	1.18	ปานกลาง
6. ค้นหาจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด	4.09	1.07	มาก
รวม	3.64	0.82	มาก
ด้านแหล่งสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่ใช้			
1. สำนักหอสมุดแห่งชาติกรุงเทพฯ	3.69	1.31	มาก
2. หอสมุดแห่งชาติสาขาส่วนภูมิภาค เช่น หอสมุดแห่งชาติ รัชกาลจักราช กาญจนบุรี หอสมุดแห่งชาติรัชกาลจักราช เชียงใหม่	3.22	1.55	ปานกลาง
3. ศูนย์สารสนเทศ เช่น ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร	3.01	1.47	ปานกลาง

4. หอจดหมายเหตุ เช่น สำนักหอจดหมายเหตุ และหอจดหมายเหตุแห่งชาติสาขา เช่น หอจดหมายเหตุแห่งชาติจันทบุรี	3.04	1.41	ปานกลาง
5. พิพิธภัณฑ์และหอศิลป์ เช่น พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ หอศิลป์ (หอศิลป์เจ้าฟ้า) เป็นต้น	3.32	1.42	ปานกลาง
6. แหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคล เช่น สอบถามผู้รู้ หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศวัฒนธรรม เช่น อาจารย์สัมฤทธิ์ ลือชัย นักวิชาการอิสระผู้เชี่ยวชาญด้านประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม อนุชาเนย์ เป็นต้น	3.10	1.44	ปานกลาง
7. สถานที่ เช่น โบราณสถานอุทยานประวัติศาสตร์เมืองสิงห์ อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม (วัดโพธิ์) เป็นต้น	3.32	1.34	ปานกลาง
8. แหล่งสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ บล็อก สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.08	1.17	มาก
รวม	3.35	1.00	ปานกลาง
ด้านบริการสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่ใช้			
1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.83	1.06	มาก
2. บริการถ่ายเอกสาร	3.51	1.12	มาก
3. บริการทำสำเนาดิจิทัล	3.47	1.26	ปานกลาง
4. บริการอ่าน และแปลเอกสารโบราณ	3.03	1.33	ปานกลาง
5. บริการแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ	3.78	1.18	มาก
6. บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ และ นำชมวัสดุจัดแสดง	3.27	1.25	ปานกลาง
รวม	3.48	0.93	ปานกลาง
รวมทั้งหมด	3.53	0.73	มาก

3. ปัญหาในการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมของหอสมุดแห่งชาติ พบว่ามีปัญหาการใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.50) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้มีปัญหาด้านการเข้าถึงและการค้นหามีมากเป็นลำดับแรกอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.62) โดยผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรบางประเภทถูกจำกัดการเข้าถึง ทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้ เช่น กรณีที่มีทรัพยากรนั้นรายการเดียว ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.76) รองลงมาคือด้านทรัพยากรสารสนเทศมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.49) โดยผู้ใช้บริการมีปัญหาทรัพยากรสารสนเทศชำรุด เสื่อมสภาพ เสียหาย ส่งผลให้ข้อมูลลบเลือนหายไป ไม่สามารถอ่านได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.64) และมีปัญหาด้านการบริการ กฎระเบียบการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.46) โดยผู้ใช้บริการมีปัญหากฎระเบียบและขั้นตอนการใช้บริการที่ยุ่งยาก เข้มงวด ไม่สะดวกในการใช้บริการ เช่น ต้องกรอกแบบฟอร์มขออนุญาตใช้และรออนุมัติ ทรัพยากรบางประเภทต้องทำหนังสือขออนุญาตเพื่อทำสำเนา การจำกัดจำนวนการใช้เอกสารต่อครั้ง การห้ามถ่ายรูปตัวทรัพยากรสารสนเทศ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.79) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตาราง 2 การใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ

ปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
1. ทรัพยากรสารสนเทศชำรุด เสื่อมสภาพ เสียหาย ส่งผลให้ข้อมูลลบเลือนหายไปไม่สามารถอ่านได้	3.64	1.10	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีรูปแบบไม่หลากหลาย ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.42	1.06	ปานกลาง
3. ทรัพยากรสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมบางชิ้นขาดความครบถ้วนต่อเนื่อง	3.50	1.11	ปานกลาง
รวม	3.49	0.96	ปานกลาง
ด้านการบริการ กฎระเบียบการใช้บริการ			
1. ทรัพยากรสารสนเทศถูกจัดเก็บแบบชั้นปิดทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ	3.69	1.13	มาก
2. มีกฎระเบียบและขั้นตอนการใช้บริการที่ยุ่งยาก เข้มงวดไม่สะดวกในการใช้บริการ เช่น ต้องกรอกแบบฟอร์ม ขออนุญาตใช้และรออนุมัติ ทรัพยากรบางประเภทต้องทำหนังสือขออนุญาตเพื่อทำสำเนา มีการจำกัดจำนวนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่อครั้ง การห้ามถ่ายรูปทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น	3.79	1.14	มาก
3. การกำหนดให้ใช้บริการประกอบการค้นคว้าเฉพาะ ภายในหอสมุดเท่านั้นทำให้ผู้ใช้บริการไม่สะดวกในการค้นคว้าเมื่อทรัพยากรที่ต้องการมีจำนวนมาก	3.62	1.05	มาก
4. ขาดการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมและการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	3.46	1.09	ปานกลาง
5. บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการไม่มีความรู้และความชำนาญเฉพาะด้าน	2.98	1.22	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมีจำนวนไม่เพียงพอทำให้บริการได้ล่าช้า เช่น นักภาษาโบราณที่ให้บริการอ่านแปล การทำสำเนาแบบดิจิทัลโดยผู้เชี่ยวชาญด้านช่างภาพ เป็นต้น	3.24	1.25	ปานกลาง
รวม	3.46	0.93	ปานกลาง
ด้านการเข้าถึงและการค้นหา			
1. ทรัพยากรบางประเภทถูกจำกัดการเข้าถึงทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้ เช่น กรณีที่มีทรัพยากรนั้นรายการเดียว เป็นต้น	3.76	1.06	มาก
2. มีรายการที่ต้องการปรากฏในระบบฐานข้อมูลแต่ไม่พบทรัพยากรที่จะใช้บริการได้จริง	3.74	1.09	มาก

3. ทรัพยากรสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมแต่ละประเภท มีการจัดเก็บ และจัดระบบที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงและค้นหาสารสนเทศได้ยาก	3.67	1.08	มาก
4. ไม่มีเอกสารหรือคู่มือแนะนำให้ทราบว่า จะค้นหาสารสนเทศได้อย่างไร	3.47	1.14	ปานกลาง
5. เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมไม่ทันสมัย ใช้งานยาก ไม่สะดวกในการใช้งาน ยังใช้การค้นหาด้วยมือ (manual) เช่น การค้นหาด้วยสมุดทะเบียน เป็นต้น	3.66	1.15	มาก
6. การจัดเก็บสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมประเภทเดียวกัน โดยแยกไว้ให้บริการหลากหลายจุด ทำให้เกิดความสับสนในการค้นหา	3.50	1.10	ปานกลาง
7. ฐานข้อมูลไม่เชื่อมโยงกันทำให้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบในจุดเดียวกัน เช่น มีในฐานข้อมูลฉบับเต็ม (D-library) แต่ไม่มีในฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC) เป็นต้น	3.66	1.15	มาก
8. เครื่องมือช่วยค้นมีหลากหลายประเภทมากเกินไป ทำให้เกิดความสับสน และเสียเวลาในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการในแต่ละครั้ง	3.50	1.14	ปานกลาง
รวม	3.62	0.97	มาก
ด้านผู้ใช้บริการ			
1. มีข้อจำกัดด้านเวลาและการเดินทางมาใช้บริการที่หอสมุดแห่งชาติ	3.66	1.05	มาก
2. มีข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่าย เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ อาทิ ค่าทำสำเนาดิจิทัล (ราคาแผ่นละ 30 บาท) เป็นต้น	3.52	1.14	มาก
3. ไม่มีความรู้ทางภาษาโบราณ และอักษรโบราณ ซึ่งต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญในการอ่าน แปล หรือถ่ายทอดสารสนเทศ	3.56	1.07	มาก
4. ขาดทักษะทางด้านเทคโนโลยี เช่น ไม่มีประสบการณ์ หรือ ความรู้ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อค้นหา หรือ เข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น	2.94	1.22	ปานกลาง
5. ไม่ทราบว่า จะค้นหาสารสนเทศที่ต้องการจากเครื่องมือใด หรือ จากแหล่งใด	3.37	1.18	ปานกลาง
รวม	3.41	0.83	ปานกลาง
รวมทั้งหมด	3.50	0.82	ปานกลาง

4. การเปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมของหอสมุดแห่งชาติ จำแนกตามอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

4.1 ผลการเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 โดย ผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และผู้ให้บริการที่มีอายุ 21-40 ปี มีการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมสูงกว่าผู้ให้บริการที่มี อายุ 41 ปีขึ้นไป ส่วนปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีปัญหา

ในการใช้สารสนเทศรดกทางวัฒนธรรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการเปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศรดกทางวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ

การใช้/ปัญหา	อายุไม่เกิน 20 ปี		อายุ 21-40 ปี		อายุ 41 ปีขึ้นไป		F	P
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
การใช้	3.67 ^a	0.73	3.54 ^a	0.73	3.33 ^b	0.68	9.46	.000*
ปัญหา	3.51	0.82	3.56	0.77	3.39	0.86	1.85	.158

*p < .05

a, b หมายถึงอักษรที่กล่าวกำกับค่าเฉลี่ยใด แสดงว่าค่าเฉลี่ยคู่นั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่อักษร a กำกับค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงกว่า

4.2 ผลการเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศรดกทางวัฒนธรรม จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีการใช้สารสนเทศรดกทางวัฒนธรรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ส่วนปัญหาการใช้สารสนเทศรดกทางวัฒนธรรม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีปัญหาในการใช้สารสนเทศรดกทางวัฒนธรรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 โดยผู้ใช้บริการที่เป็น กลุ่มพนักงานบริษัท ลูกจ้างเอกชน อาชีพอิสระ ฟรีแลนซ์ เจ้าของกิจการ ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มนักเรียน นักศึกษา มีปัญหาการใช้สารสนเทศรดกทางวัฒนธรรมสูงกว่าผู้ใช้บริการกลุ่มข้าราชการ พนักงานของรัฐ ผู้เกษียณอายุการทำงาน ข้าราชการบำนาญ ดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการเปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศรดกทางวัฒนธรรม จำแนกตามอาชีพ

การใช้/ปัญหา	กลุ่มข้าราชการ พนักงานของรัฐ ผู้เกษียณอายุการ ทำงาน ข้าราชการบำนาญ		กลุ่มนักเรียน นักศึกษา		กลุ่มพนักงานบริษัท ลูกจ้างเอกชน อาชีพ อิสระ ฟรีแลนซ์ เจ้าของกิจการ ผู้ประกอบธุรกิจ		F	P
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
การใช้	3.38 ^b	0.75	3.67 ^a	0.71	3.57	0.62	9.15	.000*
ปัญหา	3.35 ^b	0.84	3.55 ^a	0.82	3.71 ^a	0.69	7.00	.001*

*p < .05

a, b หมายถึงอักษรที่กล่าวกำกับค่าเฉลี่ยใด แสดงว่าค่าเฉลี่ยคู่นั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่อักษร a กำกับค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงกว่า

4.3 ผลการเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศรดกทางวัฒนธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการใช้สารสนเทศรดกทางวัฒนธรรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อ 3 โดยผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีมีการใช้สูงกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนปัญหาการใช้สารสนเทศรดกทางวัฒนธรรม จำแนกตามระดับ การศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาการใช้สารสนเทศรดกทางวัฒนธรรมโดยรวมไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อ 6 ดังตาราง 5

ตาราง 5 ผลการเปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

การใช้/ปัญหา	สูงกว่าปริญญาตรี		สูงสุดระดับปริญญาตรี		t	P
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
การใช้	3.39	0.74	3.58	0.72	-2.184	.029*
ปัญหา	3.45	0.85	3.51	0.81	-.665	.506

*p < .05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อหาความรู้ในสิ่งที่สนใจและเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเองอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มผู้ใช้มีความหลากหลายและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมได้รับความสนใจมากขึ้นในปัจจุบันซึ่งทั้งหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษา และคนในชุมชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับมรดกทางวัฒนธรรมนั้น ๆ เห็นความสำคัญที่จะอนุรักษ์ไว้และเผยแพร่ออกไป สารสนเทศมรดกวัฒนธรรมจึงถูกนำไปบูรณาการให้สามารถใช้ประโยชน์ได้หลายด้านทั้งทางด้านการศึกษา สังคม เศรษฐกิจ โดยด้านประเภทของสารสนเทศที่ใช้ พบว่า ผู้ใช้บริการเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล เช่น ไฟล์เอกสารโบราณ ไฟล์หนังสือพิมพ์เก่า หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ไฟล์เสียง ไฟล์เพลง ฯลฯ ค้นหาจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติและหอสมุดแห่งชาติสาขาและฐานข้อมูลฉบับเต็มและฐานข้อมูลอื่น ๆ ที่มีให้บริการ รวมถึงใช้แหล่งสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด อาจเป็นเพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วส่งผลให้ผู้ใช้มีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศที่อยู่รูปแบบดิจิทัลและรูปแบบออนไลน์มากขึ้นเนื่องจากเข้าถึงง่าย เข้าถึงได้หลากหลายแหล่งหลากหลายแพลตฟอร์มที่มีลักษณะการให้ข้อมูลที่แตกต่างกัน รวมทั้งนำไปใช้งานได้อย่างสะดวก ในขณะที่หอสมุดแห่งชาติมีการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (Lamngam, Warunyanugrai & Saenwa, 2017) โดยมีการประยุกต์ใช้ดิจิทัลในการจัดการพัฒนาระบบห้องสมุดดิจิทัลสำหรับการจัดเก็บ การค้นหา การอนุรักษ์ การเผยแพร่ข้อมูลดิจิทัลมรดกภูมิปัญญาและมรดกทางวัฒนธรรมของชาติ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกสถานที่ ทุกเวลาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ส่วนด้านเนื้อหาและภาษาของสารสนเทศที่ใช้พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้เนื้อหาวรรณกรรมพื้นบ้านและวรรณคดี ได้แก่ วรรณคดี นิทาน ตำนานพื้นบ้าน บทร้องพื้นบ้านบทสวดหรือบทกล่าวนิพจน์กรรม สำนวน ภาษิต ปริศนาคำทายคำร่ำต่าง ๆ และใช้ภาษาไทยมากที่สุด อาจเป็นเพราะเนื้อหาของสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมเหล่านี้มีการใช้เพื่อประกอบการเรียนการสอนในทุกระดับของการศึกษา และเป็นสารสนเทศที่สำคัญสำหรับการค้นคว้าวิจัยของบุคคลกลุ่มอาชีพต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Unnankat, 2017; Juntalun & Arayaphan, 2018) ที่ศึกษาสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมประเภทเอกสารโบราณและหนังสือหายากและพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เนื้อหาด้านวรรณกรรม วรรณคดีอยู่ในลำดับแรกๆ และอยู่ในระดับมาก ส่วนที่มีการใช้ภาษาไทยมากที่สุดเนื่องจากสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมส่วนใหญ่ถูกบันทึกด้วยภาษาไทย ส่วนสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่เป็นภาษาโบราณและภาษาถิ่นที่ได้รับความนิยมน้อยกว่าอาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีความรู้ในการอ่าน แปล ถ่ายถอดภาษาจึงจะสามารถอ่านเข้าใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Panyawon, 1995) ที่ศึกษาการใช้และมีความต้องการสารสนเทศของนักวิจัยในสาขาล้านนาคดีศึกษาที่พบว่าใช้สารสนเทศที่เป็นภาษาไทยในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Baleeket (2002) และ Juntalun & Arayaphan (2018) ที่พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้หนังสือหายากที่เป็นภาษาไทยมากที่สุด ส่วนบริการสารสนเทศที่ใช้มาก

ที่สุด คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อาจเป็นเพราะบริการดังกล่าวเป็นบริการสำคัญที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการทราบถึงข้อมูลและรายละเอียด เกี่ยวกับตัวทรัพยากรสารสนเทศ โดยผู้ใช้มีความคาดหวังกับการใช้บริการตอบคำถามที่จะทำให้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของตนเอง อีกทั้งเมื่อผู้ใช้มีปัญหาในการใช้ไม่ว่าจะด้านการเข้าถึงและค้นหา อีกทั้งวิธีการค้นหาสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม แต่ละประเภทซึ่งมักมีการจัดระบบวิธีการค้นหาที่แตกต่างกัน เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจึงเป็นบริการหลักที่ช่วยเหลือผู้ใช้ได้มากที่สุด

2. ปัญหาในการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะสภาพปัจจุบันของหอสมุดแห่งชาติได้มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมประเภทต่าง ๆ ในรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น แต่เมื่อพิจารณาปัญหารายด้านและรายข้อพบว่า ผู้ใช้มีปัญหาด้านการเข้าถึงและการค้นหา โดยมีปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรบางประเภทถูกจำกัดการเข้าถึงทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้มากที่สุด เช่น กรณีที่มีทรัพยากรนั้นรายการเดียว ฯลฯ อาจเป็นเพราะสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่ให้บริการในหอสมุดแห่งชาตินั้นให้บริการแบบชั้นปิด ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถเดินเลือกค้นหาที่ชั้นได้ด้วยตนเอง และยังมีขั้นตอนในการเข้าใช้บริการที่แตกต่างกันไป แต่ละประเภทของสารสนเทศ อาจทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าการเข้าถึงและค้นหาได้ยาก อีกทั้งสารสนเทศบางรายการมีรายการเดียวจึงทำให้เป็นข้อจำกัดหากมีผู้ใช้บริการต้องการใช้ในเวลาร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยกลุ่มที่ศึกษาเกี่ยวกับสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมประเภทหนังสือ เอกสารโบราณ ที่พบว่าผู้ใช้มักประสบปัญหาด้านการเข้าถึงจากการมีขั้นตอนยุ่งยาก และไม่สามารถเข้าถึงหนังสือหายากฉบับตัวเล่มจริงได้ (Baleeket, 2002) ซึ่งเอกสารเหล่านี้มักถูกเก็บอยู่ในระบบชั้นปิดที่ทุกครั้งที่จะใช้บริการต้องแสดงหลักฐานการขออนุญาตต่อเจ้าหน้าที่และจำนวนไฟล์สำเนาเอกสารโบราณบางประเภทมีจำนวนจำกัดทำให้เกิดความไม่สะดวกในการใช้บริการ (Unnankat, 2017) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับประเด็นที่ว่าผู้ใช้มีปัญหาเกี่ยวกับที่ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นโดยเฉพาะสำหรับเอกสารบางประเภท (Juntalun & Arayaphan, 2018)

3. การเปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม จำแนกตามตัวแปรอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา จากผลการเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมโดยรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะอายุและช่วงวัยเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม เนื่องจากการสังสมประสบการณ์ตามเวลาที่ผ่านไป บุคคลที่มีช่วงวัยแตกต่างกันจะมีความต้องการหรือมีความสนใจในสารสนเทศที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารสนเทศ ทำให้ผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลมีความแตกต่างพฤติกรรมการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน (Kheokao, 2014) ส่วนผลการเปรียบเทียบด้านอาชีพและระดับการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับตัวแปรอายุในด้านการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม โดยผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพและระดับการศึกษาต่างกันมีการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมโดยรวมแตกต่างกัน ในขณะที่เดียวกันก็พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้สารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมโดยรวมแตกต่างกันเช่นกัน ทั้งนี้เป็นอาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการที่มีอาชีพและระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความสนใจในสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยทางด้านอาชีพย่อมส่งผลต่อการใช้สารสนเทศเนื่องจากอาชีพเป็นคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ใช้ในการกำหนดความต้องการและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศเช่นเดียวกัน เช่น นิสิต/นักศึกษามีความต้องการสารสนเทศหลักเพื่อประกอบการเรียน การศึกษา และค้นคว้าวิจัย ซึ่งแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานของรัฐ ที่ต้องการสารสนเทศเพื่อประกอบการปฏิบัติงาน การทำผลงานเพื่อเลื่อนระดับ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าปัจจัยทางด้านอาชีพ ภารกิจ หน้าที่การงาน สาขาวิชาที่บุคคลประกอบอาชีพ และตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ ส่วนระดับการศึกษา คือ ความรู้ของบุคคลในระดับต่าง ๆ เช่น ระดับวิชาชีพ ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก สิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลเช่นเดียวกัน จึงอาจทำให้ผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันในทั้งในด้านพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ (Kheokao, 2014; Lumsakul, 2016; Suebsonthi, 2003) และเมื่อประสบปัญหาที่สืบเนื่องมาจากพฤติกรรมการใช้สารสนเทศที่ต่างกันจึงอาจทำให้ประสบปัญหาแตกต่างกันไปด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมมีปัญหาด้านการเข้าถึง และการค้นหาโดยมีปัญหเกี่ยวกับทรัพยากรมรดกทางวัฒนธรรมบางประเภทถูกจำกัดการเข้าถึงทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้ และมีปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยมีปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม เสื่อมสภาพ เสียหายส่งผลให้ข้อมูลลบลเลือนหายไปไม่สามารถอ่านได้มากที่สุด ดังนั้นหอสมุดแห่งชาติควรพัฒนาสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลให้ครบทุกประเภทโดยจัดทำเป็นคลังสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่รวบรวม จัดเก็บ และสามารถให้ผู้เข้าเข้าถึงและค้นหาได้จากจุดเดียวผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และสะดวกต่อการนำไปใช้งาน อีกทั้งยังเป็นการสงวนรักษาและอนุรักษ์เอกสารต้นฉบับ ป้องกันการชำรุด เสียหาย เสื่อมสภาพได้อีกด้วย

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้มีปัญหาด้านการบริการ กฎและระเบียบการใช้บริการ โดยมีปัญหาเกี่ยวกับการที่หอสมุดแห่งชาติมีกฎระเบียบและขั้นตอนการใช้บริการที่ยุงยาก เข้มงวด ไม่สะดวกในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด ดังนั้นหอสมุดแห่งชาติควรปรับปรุง หรือยืดหยุ่นในด้านกฎระเบียบ และขั้นตอนการใช้บริการให้เอื้อต่อการใช้บริการ เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับพฤติกรรมการค้นหา และการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ในยุคปัจจุบัน อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ สำนักหอสมุดแห่งชาติในการเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตให้แก่ประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- Baleeket, P. (2002). *The use of rare books in libraries in Bangkok and the vicinity*. Master's thesis, Chulalongkorn University, Thailand.
- Bureau of International Cooperation, Ministry of Education. (2020). *World memory heritage*. Retrieved from <https://www.bic.moe.go.th/index.php/unesco-othersmenu/unesco-menu/mow-22-7-2562>
- Chaichuay, V. (2017). Cultural heritage information: concept and research issues. *Journal of Information Science*, 35(2), 130-153.
- The Fine Arts Department. (2020). *About the Fine Arts Department*. Retrieved from <https://finearts.go.th/main/categorie/about?fbclid=IwAR2AFLfJeITfPLPYJVOvEhyoYi2tlpPg2ZXmr5qQ-JnRSQ0bF9arJeKfCKc>
- The Fine Arts Department. (2020). *Database system for cultural heritage sites*. Retrieved from <http://mis.finearts.go.th/Default.aspx>
- Juntalun, S., & Arayaphan, W. (2018). The usage of rare books in Thai National Libraries. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(1),1136-1156.
- Kheokao, J. (2014). *Information management for Communication Arts*. Bangkok: Faculty of Communication Arts, University of the Thai Chamber of Commerce. (In Thai)
- Lamngam, W., Warunyanugrai. S., & Saenwa, S. (2017). *Development of information service strategy of the National Library of Thailand*. Master's thesis. Srinakharinwirot University, Bangkok, Thailand.
- Lerdarunratn, P. (1989). *Inscript and manuscript service of the national library*. Master's thesis,

Chulalongkorn University, Thailand.

Lumsakul, M. (2016). Information Science, information management and information science In

Introduction to Information Science. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.

National Library of Thailand. (2020). *History of the National Library, Fine Arts Department*. Retrieved from <https://www.nlt.go.th/>

Panyawong, W. (1995). *Information uses and needs of researchers in Lanna studies*. Master's thesis, Chulalongkorn University, Thailand.

Puttapithakporn, S. (2018). Information users. In *Introduction to Information Science*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.

Suebsonthi, P. (2003). Information needs. In *Information resources development*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.

UNESCO World Heritage Centre. (2021). *Convention concerning the protection of the world cultural and natural heritage*. Retrieved from <https://whc.unesco.org/archive/convention-en.pdf>

Unnankat, S. (2017). *Usage and problems using ancient documents services of the National Library of Thailand*. Master's thesis. Srinakharinwirot University, Bangkok, Thailand.