

ความต้องการสารสนเทศเพื่อการพัฒนาของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล Information requirements for personal development in Golden Jubilee Medical Center, Mahidol University.

มาศโมฬี จิตวิริยธรรม*

Masmolee Jitwiriatham

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความต้องการสารสนเทศของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล และนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำหลักสูตรการสืบค้นสารสนเทศที่เหมาะสมแก่บุคลากรต่อไป เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบภาคตัดขวาง (Cross- Sectional Survey) ใช้แบบสอบถามความคิดเห็น (Openionnaire) เป็นเครื่องมือในการทำวิจัย ประชากรในการศึกษาคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัด ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 405 คน โดยมีผู้ส่งแบบสอบถามคืนมา จำนวน 344 คน คิดเป็น 84.93%

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความต้องการและการใช้สารสนเทศจากห้องสมุดศูนย์การแพทย์ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$ และ 3.06 ตามลำดับ) ประเภทของสารสนเทศที่มีความต้องการใช้มากที่สุดคือ สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อันได้แก่ อินทราเน็ต ($\bar{X} = 4.09$) โดยฐานข้อมูลวิจัยจะมีระดับการใช้สูงสุด ($\bar{X} = 2.63$) ซึ่งในปัจจุบัน ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่บุคลากรสามารถใช้ในการแสวงหาได้จริง จะเป็นจากหนังสือมากที่สุด รองลงมาคืออินทราเน็ต ปัญหาที่พบในการสืบค้นคือ บุคลากรมีข้อจำกัดด้านการใช้สารสนเทศภาษาต่างประเทศ และมีข้อจำกัดด้านเวลาในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ อีกทั้งยังมีข้อจำกัดด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สารสนเทศของบุคลากรในหน่วยงานอีกด้วย

งานวิจัยชิ้นนี้แสดงให้เห็นว่า สารสนเทศในองค์กรมีเพียงพอ และตรงตามความต้องการของผู้รับสารสนเทศส่วนใหญ่ แต่มีปัญหาในช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศ เนื่องจากบุคลากรยังไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้เท่าที่ตนเองต้องการ เพราะมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันน้อย การใช้เครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่จัดเตรียมไว้ให้ก็ยังใช้ไม่เต็มศักยภาพ เนื่องจากขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ทำให้บุคลากรไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ หากจะให้บุคลากรสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ ต้องมีกิจกรรมที่ทำให้มีการสื่อสารระหว่างกันมากขึ้น และจัดหลักสูตรพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศไปพร้อมๆ กับวิธีการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลทางวิชาการต่างๆ

Abstract

The purpose of this study was to know the information requirement of the personnel working for Golden Jubilee Medical Center, Mahidol University. Outcomes could be applied to create a curriculum called "Information Search which was suitable for Golden Jubilee Medical Center, Mahidol University". The research method was Cross-Sectional Survey research. The research tool was an opinionnaire. The population were 405 personnel. There were 344 people completed the opinionnaire which was accounted for 84.93%.

The results showed that personnel needed and used information from the Golden Jubilee Medical Center's library in a high level ($\bar{X} = 3.61$ and 3.06). Type of information most needed was the Information from electronic media ($\bar{X} = 4.09$), namely, intranet. Even though not for journal and academic articles, they

* หัวหน้างานการศึกษา ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล

searched the information for problem solving of their routine work. In terms of research database, it was used at high level ($\bar{X} = 2.63$). The primary objectives of information usage were to exchange, increase and develop their capability and development skills. The secondary objectives were to search for innovative information used for their works and to search for problem solving related to their works. There were three barriers in information search, namely, international language barrier, time barrier and internal information exchange barrier among personnel in organization.

From the study, it could be summarized that information in the organization was adequate and met requirements of the majority of information receivers. However, there were problems in the channel of information receiving because people could not access information as much as they required because of their less communication among them. It was also because of the usage tools provided for information search not fully utilized due to the lack of foreign language skills. In order to support the people to access information as they required, there should be more activities that support their intra-communication and the curriculum on foreign language and searching skills from various academic database should be more provided.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในองค์กรต่างๆ องค์กรประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนองค์กร คือ บุคลากรในองค์กรนั้นๆ ยิ่งในสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาแล้ว ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ เป็นสิ่งที่สำคัญมากต่อการพัฒนาบุคลากร ให้สามารถทำงานตอบสนองเป้าหมาย ขององค์กรได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังที่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ได้เน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา และเป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จของการพัฒนาในทุกเรื่อง ซึ่งในการทำเช่นนั้นได้

บุคคลดังกล่าวต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องประกอบการตัดสินใจ เนื่องจากบุคคลจะสามารถนำความรู้ที่ได้จากสารสนเทศมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจ ฉะนั้น หากบุคคลแต่ละคนได้รับข้อมูลที่เพียงพอและเหมาะสม ก็จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลนั้นสามารถพัฒนาศักยภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี

สารสนเทศ คือ ข้อเท็จจริง ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ และนำความคิดมาบันทึกไว้ในวัสดุสารสนเทศในลักษณะต่างๆ กัน ซึ่งบุคคลสามารถรับรู้สารสนเทศจากวัสดุนั้นได้ โดยลักษณะของสารสนเทศที่ดีต้องประกอบไปด้วยรายละเอียด ดังนี้ (Eduzones, 2554) 1) ความเที่ยงตรง (Accuracy) 2) ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Relevancy) และ 3) ทันต่อเวลา (Timeliness) สารสนเทศ จึงเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับทุกคนในการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ ประเทศที่เจริญแล้วต่างตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศ เพราะสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดแนวทางพัฒนาการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

แมนมาส ชาวลิต (2533) กล่าวว่า สารสนเทศมีความสำคัญในการพัฒนาบุคคลและสังคมในทุกๆ ด้าน ช่วยในการตัดสินใจและแก้ปัญหาในการดำเนินชีวิต และการประกอบอาชีพ ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อีกทั้งช่วยรักษาอารยธรรมและวัฒนธรรม ประเพณี และช่วยให้มนุษย์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีการเข้าถึงสารสนเทศที่หน่วยงานมีได้นั้น ประกอบด้วยปัจจัยหลักคือ ความต้องการสารสนเทศของบุคลากร ซึ่งความต้องการสารสนเทศ หมายถึง ความประสงค์เพื่อให้ได้ ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรู้เรื่องต่างๆ เพื่อนำมาใช้ตอบปัญหาหรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อวางแผนและจัดการในเรื่องนั้นๆ ความต้องการสารสนเทศจะเกิดขึ้นและส่งผลให้บุคคลเริ่มแสวงหาสารสนเทศในที่สุด (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2533)

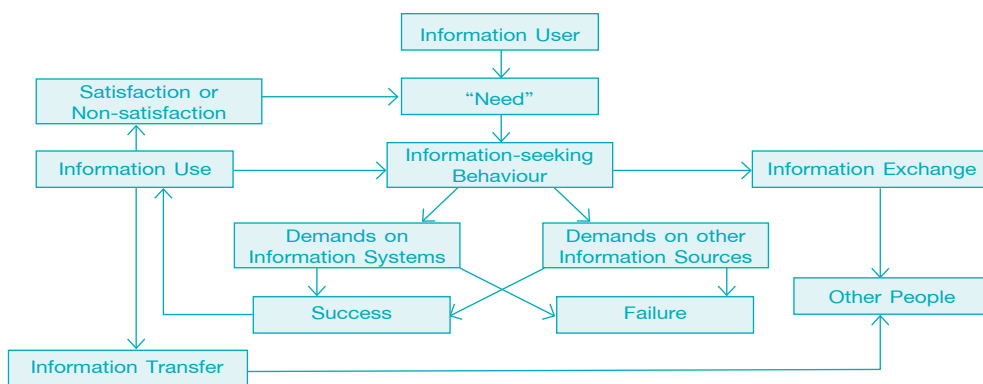
Devadason (1996) ได้อธิบายว่า ความต้องการใช้สารสนเทศเกิดขึ้น และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และความต้องการใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไป โดยผลสืบเนื่องมาจากองค์การและสภาพแวดล้อม และส่วนที่เกี่ยวกับตัวบุคคลหรือผู้ใช้ นอกจากนี้การพิจารณาความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ สามารถพิจารณาได้จากลักษณะของสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศ เพื่อให้เข้าใจ

ความต้องการใช้ของผู้ใช้อย่างชัดเจน Devadason ได้จำแนกปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การและสภาพแวดล้อม โดยศึกษาจาก 1) ภูมิหลัง โครงสร้าง วัตถุประสงค์ขององค์การ 2) ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่องค์การผลิต รวมทั้งประเภทกิจการ 3) แหล่งและรูปแบบสารสนเทศที่ใช้ในหน่วยงาน ทั้งภายในภายนอก 4) สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการทำงาน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลหรือผู้ใช้ โดยศึกษา 2

ลักษณะได้แก่ 1) ศึกษาลักษณะเฉพาะของผู้ใช้ 2) ศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะของสารสนเทศ โดยศึกษาลักษณะของสารสนเทศที่ผู้ใช้งานต้องการ ได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศ ลักษณะของเนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ และความทันสมัยของสารสนเทศ วิลสัน (Wilson, 1981) ได้แสดงให้เห็นภาพของการศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบที่ 1 ความสัมพันธ์ของความต้องการสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศ

แผนภูมิแสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคคลซึ่งเป็นผู้ใช้สารสนเทศเกิดมีความต้องการสารสนเทศ เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ สิ่งที่มาคือการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้ จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ อย่างไรก็ตามในการค้นหาสารสนเทศ ผู้ใช้อาจพบความล้มเหลว เนื่องจากขณะที่ใช้สารสนเทศอาจเกิดการถ่ายทอดไปยังบุคคลอื่นด้วยศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เป็นหน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัยมหิดล มีวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรชั้นนำในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ ด้านการเรียนรู้ ให้บริการสุขภาพและการสร้างเสริมสุขภาพแบบบูรณาการ โดยมีหัวใจความเป็นมนุษย์และมีคุณภาพในระดับมาตรฐานสากล เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์การแพทย์ฯ สำเร็จตามเป้าที่วางไว้ จึงมีการวางยุทธศาสตร์เพื่อให้บรรลุพันธกิจดังกล่าว ซึ่งการที่จะก้าวไปสู่เป้าหมายในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการด้านสุขภาพได้นั้น บุคลากรต้องมีความสามารถในการศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของตน โดย

อาศัยสารสนเทศ เนื่องจากสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ จำเป็นต้องใช้ข้อมูล ข่าวสารเพื่อประกอบการวางแผน การตัดสินใจ และประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์การแข่งกับคู่แข่ง รวมถึงการปรับสภาพภายในหน่วยงานให้มีความสอดคล้องกับกระแสความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันด้วย (พัชรินทร์ พรหมสา, 2541) แต่ด้วยเหตุที่ความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในแต่ละสายงานย่อมมีความแตกต่างกัน ทั้งด้วยเนื้อหาและด้วยความต้องการส่วนบุคคลในการจะพัฒนาตนเอง การได้รับรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ย่อมทำให้องค์กรสามารถวางแผนให้บุคลากรสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่เหมาะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากโครงสร้างของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก งานด้านการบริการสารสนเทศจะอยู่ภายใต้การดำเนินงาน

ของงานการศึกษา วิจัยและวิชาการ ซึ่งมีวิสัยทัศน์ คือ “มุ่งพัฒนางาน วิชาการก้าวไกล งานวิจัยเด่น เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้” จึงมีพันธกิจในการบริหารจัดการระบบสนับสนุนภารกิจด้านการศึกษา การสร้างงานวิจัยและบริการวิชาการ ของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด การสร้างองค์ความรู้จึงเป็นงานหลักที่สำคัญของงานการศึกษา งานด้านการบริการสารสนเทศนั้น เป็นงานในสังกัดงานห้องสมุด เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักในการก้าวที่องค์กรจะไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ การได้รับรู้ข้อมูลสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้ (ชัยนันท์ธรรณ ขาวงาม, 2545) แต่ในการให้สารสนเทศแก่บุคลากร ต้องพิจารณาปัจจัยหลัก 2 ประการ คือ สารสนเทศนั้นตรงตามความต้องการของผู้รับสารสนเทศหรือไม่ และช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศมีช่องทางที่เหมาะสมหรือไม่ งานวิจัยฉบับนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ และสามารถจัดสารสนเทศที่เหมาะสมแก่บุคลากรได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบความต้องการสารสนเทศของบุคลากร ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อทราบแนวทางในการจัดทำหลักสูตรการสืบค้นสารสนเทศที่เหมาะสมแก่บุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยนี้จะมีประโยชน์ต่อศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ในด้านการบริการห้องสมุด ทั้งในส่วนของการจัดทำหลักสูตรที่เหมาะสมแก่บุคลากรในการให้ความรู้ด้านการสืบค้นสารสนเทศห้องสมุด รวมถึงการจัดระบบบริการ และสารสนเทศเพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง ตรงกับความต้องการของบุคลากรและพันธกิจของศูนย์การแพทย์ฯ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเพื่อทราบความต้องการสารสนเทศของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดลนี้

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบภาคตัดขวาง (Cross-Sectional Survey)

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 405 คน เนื่องจากมีหลายระดับและแตกต่างกันไปในสาขาวิชาชีพ

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจำนวน 1 ฉบับ ที่ผ่านการตรวจคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือ จำนวน 3 คน ด้วยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตดูประสงค์ (IOC) มาเป็นเครื่องมือในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยได้แบ่งข้อคำถามเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน ส่วนงาน และประสบการณ์การทำงาน ณ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ตอนที่ 2 ความต้องการสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 ความต้องการสารสนเทศในด้านการพัฒนาตนเอง

กระบวนการเชิญชวนให้เข้าร่วมการวิจัย (Recruitment process)

มีการชี้แจงข้อมูลในการทำวิจัย และขอความอนุเคราะห์หัวหน้าฝ่าย/งานในที่ประชุม หัวหน้างานช่วยประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรในฝ่าย/งานของตน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็น และมีการส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์พร้อมรายละเอียดชี้แจงโครงการ และแบบสอบถามเป็นหนังสือเวียนไปยังทุกฝ่าย/งาน

ข้อพิจารณาทางด้านจริยธรรมการวิจัยในคน (Ethical consideration)

การวิจัยครั้งนี้ แม้จะเป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมปฏิบัติงาน แต่ข้อคำถามบางข้ออาจเป็นเรื่องความคิดเห็นที่เป็นเรื่องบอบบาง อาจก่อให้เกิดความกังวลได้ จึงต้องขอจริยธรรมการวิจัยในคน เมื่อได้รับใบอนุญาตให้ทำงานวิจัยได้แล้ว จึงเริ่มดำเนินการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นต่อไป

การรวบรวมข้อมูล

เมื่อได้รับการอนุมัติให้เก็บข้อมูลการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหิดลแล้ว ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปยังบุคลากรของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เมื่อได้ข้อมูลแล้วมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม ก่อนจะนำไปวิเคราะห์ผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลด้วยค่าความถี่และร้อยละ วิเคราะห์ผลการประเมินความต้องการสารสนเทศเพื่อ

การพัฒนาของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

มีผู้ส่งแบบสอบถามคืนมา คิดเฉพาะเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 344 ฉบับ คิดเป็น 84.93% โดยแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ การใช้และความต้องการสารสนเทศ การแสดงพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศ และการแสดงปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศ ดังแสดงในตารางที่ 1-4

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แยกประเภทตาม	จำนวน (คน)	คิดเป็น (%)	แยกประเภทตาม	จำนวน (คน)	คิดเป็น (%)
1. เพศ			4 ตำแหน่งงาน		
- ชาย	48	14	- แพทย์	5	1.5
- หญิง	296	86	- พยาบาล	44	12.8
2. อายุ			- ผู้ปฏิบัติงานพยาบาล	49	14.2
- 20 – 25	106	30.8	- ทันตแพทย์	5	1.5
- 26 – 30	140	40.7	- ผู้ช่วยทันตแพทย์	112	32.6
- 31-35	56	16.3	- เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	16	4.7
- 36 – 40	28	8.1	- ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	59	17.2
- 41 ปีขึ้นไป	14	4.1	- อื่น ๆ	54	15.77
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			5. ส่วนงาน		
- ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6	0	0	- ฝ่ายการแพทย์	11	3.2
- ประถมศึกษาปีที่ 6	1	0.3	- ฝ่ายการพยาบาล	90	26.2
- มัธยมศึกษาปีที่ 3	4	1.2	- ฝ่ายสนับสนุนทางการแพทย์	30	8.7
- มัธยมศึกษาปีที่ 6	7	2	- ฝ่ายสนับสนุนทั่วไป	68	19.8
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	45	13.1	- โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร	145	42.2
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	40	11.6	6. ประสบการณ์การทำงาน ณ ศูนย์การแพทย์ฯ		
- ประกาศนียบัตรผู้ช่วยทันตแพทย์	83	24.1	- 0-6 เดือน	59	17.2
- ปริญญาตรี	147	42.7	- 6 เดือน-1 ปี	46	13.4
- ปริญญาโท	11	3.2	- 1-2 ปี	73	21.2
- ปริญญาเอก	3	0.9	- 2-3 ปี	49	14.2
- อื่นๆ	3	0.9	- 3-4 ปี	50	14.5
			- 4-5 ปี	45	13.1

ตารางที่ 2 แสดงการใช้และความต้องการสารสนเทศ

ข้อที่	การใช้และความต้องการสารสนเทศ	ระดับการใช้		ระดับความต้องการ		GAP
		$\bar{X}$	แปลผล	$\bar{X}$	แปลผล	
1	แหล่งของทรัพยากรสารสนเทศ					
	1. ผู้บังคับบัญชา	3.06	ปานกลาง	3.61	มาก	.55
	2. เพื่อน / ผู้ร่วมงาน	3.32	ปานกลาง	3.75	มาก	.43
	3. การอบรม / การประชุม	3.18	ปานกลาง	3.72	มาก	.54
	4. ห้องสมุดศูนย์การแพทย์ฯ	3.75	มาก	3.53	มาก	.22
2	ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ					
	1. หนังสือ	3.18	ปานกลาง	3.76	มาก	.58
	2. คู่มือการปฏิบัติงาน	3.28	ปานกลาง	3.88	มาก	.60
	3. เอกสารประกอบการอบรม/ประชุม	3.31	ปานกลาง	3.83	มาก	.52
	4. นิตยสารเกี่ยวกับเทคโนโลยี	3.09	ปานกลาง	3.70	มาก	.61
	5. แผนที่	2.74	ปานกลาง	2.00	น้อย	.74
	6. อินทราเน็ต เช่น http://intranet.gj/gj	3.54	มาก	4.09	มาก	.55
	7. อินเทอร์เน็ต เช่น http://www.google.co.th					
	- Blackwell synergy	2.47	น้อย	2.78	ปานกลาง	.31
	- Pubmed	2.74	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	.19
	- Sciencedirect	1.41	น้อยที่สุด	1.52	น้อยที่สุด	.11
	- Medscape	1.40	น้อยที่สุด	1.50	น้อยที่สุด	.10
	- Springerlink	1.36	น้อยที่สุด	1.50	น้อยที่สุด	.14
	- MD Consult	1.37	น้อยที่สุด	1.47	น้อยที่สุด	.10
	- Thieme	1.34	น้อยที่สุด	1.44	น้อยที่สุด	.10
	- IEEE	1.39	น้อยที่สุด	1.52	น้อยที่สุด	.13
3	เนื้อหาสารสนเทศ					
	1 ฐานข้อมูลวิจัย	2.63	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	.71
	2 การบริหารจัดการ	2.73	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	.39
	3 ข้อมูลทางธุรกิจ	2.42	น้อย	2.88	ปานกลาง	.46
	4 แพทย์ทางเลือก	2.55	น้อย	3.05	ปานกลาง	.50

ตารางที่ 3 แสดงพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

ข้อที่	พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ	ระดับการแสวงหาสารสนเทศ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	แหล่งสารสนเทศ			
	1. ผู้บังคับบัญชา	3.01	1.051	ปานกลาง
	2. เพื่อน / ผู้ร่วมงาน	3.19	1.246	ปานกลาง
	3. การอบรม / การประชุม	2.59	1.267	น้อย
	4. ห้องสมุดศูนย์การแพทย์ฯ	3.42	1.350	มาก
2	ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่			
	1. หนังสือ	3.50	1.198	มาก
	2. คู่มือการปฏิบัติงาน	3.22	1.380	ปานกลาง
	3. เอกสารประกอบการอบรม / ประชุม	2.76	1.372	ปานกลาง
	4. นิตยสารเกี่ยวกับเทคโนโลยี	3.13	.960	ปานกลาง
	5. แผนที่	2.24	1.232	น้อย
	6. อินทราเน็ต (เช่น TTC, Nokhook)	3.47	1.391	มาก

ข้อที่	พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ	ระดับการแสวงหาสารสนเทศ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	7. อินเทอร์เน็ต (เช่น ฐานข้อมูล IEEE) - Blackwell synergy - Pubmed - Sciencedirect - Medscape - Springerlink - MD Consult - Thieme - IEEE	2.90 2.88 3.00 2.88 3.15 3.12 3.15 3.12	1.162 .972 1.004 1.068 1.056 1.010 1.067 1.088	ปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง
3	เนื้อหาสารสนเทศ			
	1. ฐานข้อมูลวิจัย	2.90	1.015	ปานกลาง
	2. การบริหารจัดการ	3.01	.964	ปานกลาง
	3. ข้อมูลทางธุรกิจ	2.80	.956	ปานกลาง
	4. แพทย์ทางเลือก	2.96	.975	ปานกลาง
4	วัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศ			
	1. เพื่อค้นหาสารสนเทศที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานในหน้าที่	3.51	.910	มาก
	2. เพื่อใช้สารสนเทศที่แสวงหาในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานในหน้าที่	3.49	.854	มาก
	3. เพื่อแลกเปลี่ยน /เพิ่มพูน/พัฒนาความรู้ความสามารถ	3.63	.903	มาก
5	วิธีการแสวงหาสารสนเทศ			
	1. แสวงหาสารสนเทศด้วยตนเอง (เช่น ห้องสมุดหน่วยงานอื่น ร้านหนังสือ ฯลฯ)	3.43	1.034	มาก
	2. สอบถามจากผู้มีความรู้และประสบการณ์	3.46	.883	มาก
	3. สืบค้นจากฐานข้อมูลที่บริษัทฯ จัดไว้ให้	3.10	.952	ปานกลาง
	4. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต/อินเทอร์เน็ต/ฐานข้อมูลออนไลน์	3.65	1.080	มาก
	5. จัดกลุ่มอภิปราย /วิเคราะห์			
6	ภาษาที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศ			
	1. ภาษาไทย	3.43	1.514	มาก
	2. ภาษาอังกฤษ	2.31	1.268	น้อย
7	ความถี่ในการแสวงหาสารสนเทศ			
	1. ทุกวัน	2.34	1.472	น้อย
	2. 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์	2.54	1.315	น้อย

ตารางที่ 4 แสดงปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศ

ข้อที่	ปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศ	ระดับปัญหา		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	แหล่งสารสนเทศอยู่ไกลจากที่ทำงาน	2.65	1.116	ปานกลาง
2	สารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ในหน่วยงานมีจำนวนไม่เพียงพอ	3.13	1.108	ปานกลาง
3	มีข้อจำกัดด้านเวลาในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ	3.36	1.090	ปานกลาง
4	มีข้อจำกัดด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สารสนเทศของบุคลากรในหน่วยงาน	3.17	1.044	ปานกลาง
5	มีข้อจำกัดด้านการใช้สารสนเทศภาษาต่างประเทศ	3.62	1.238	มาก

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยข้างต้น พบว่า

1. กลุ่มประชากรที่ส่งแบบสอบถามกลับมา เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย (เพศหญิง 296 คน คิดเป็นร้อยละ 86)

2. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7

3. ตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานที่ตอบกลับแบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้ช่วยทันตแพทย์ จำนวน 112 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมา คือ สายสนับสนุนทั่วไป 54 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 15.77 ในขณะที่ผู้ที่ตอบกลับมาน้อยที่สุด คือ แพทย์และทันตแพทย์ จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 1.5 เท่านั้น

4. ประสบการณ์ทำงาน ณ ศูนย์การแพทย์ฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานในระยะเวลาที่ใกล้เคียงกัน คือส่วนใหญ่ทำงานที่ศูนย์การแพทย์ฯ มาเป็นเวลา 1 – 2 ปี 73 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 21.2 รองลงมา คือ 6 เดือน ถึง 1 ปี 59 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 17.2 โดยผู้ที่ส่งแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ คนทำงานมา 5 ปีขึ้นไป จำนวน ๒๒ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 6.4

เมื่อศึกษาเชิงลึกในแต่ละด้าน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ต้องการทราบความต้องการสารสนเทศ และแนวทางในการจัดทำหลักสูตร การสืบค้นสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า แหล่งของทรัพยากรสารสนเทศที่มีระดับการใช้สูงที่สุดคือ ห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) ขณะที่ระดับความต้องการใช้สารสนเทศส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเพื่อนและผู้ร่วมงานเป็นแหล่งสารสนเทศที่ต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างระดับการใช้สารสนเทศกับความต้องการสารสนเทศพบว่า ห้องสมุดฯ มีค่าความแตกต่างน้อยที่สุด คือ 0.22 ในขณะที่ผู้บังคับบัญชา มีค่าสูงสุดอยู่ที่ 0.55 เพราะมีความต้องการในระดับมาก แต่มีระดับการใช้ในระดับปานกลางเท่านั้น ในด้านประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า บุคลากรมีความต้องการใช้สารสนเทศสอดคล้องกับระดับการใช้คือ อินทราเน็ตเป็นสารสนเทศมีระดับความต้องการและระดับการใช้มากที่สุด $\bar{X} = 4.09$ และ $\bar{X} = 3.54$ โดยมีความแตกต่างอยู่ที่ 0.55 ในขณะที่ทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่นมีระดับการใช้ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยแผนที่เป็นสารสนเทศที่มีความ

แตกต่างระหว่างความต้องการกับระดับการใช้สูงที่สุด นั่นคือ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับน้อย แต่มีการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าความแตกต่างอยู่ที่ 0.74

ด้านพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ แม้ว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นทางเลือกหลัก แต่ผลการวิจัยพบว่าการสืบค้นเอกสารงานวิจัยที่เป็นบทความทางวิชาการมีระดับความต้องการและการใช้เอกสารวิชาการในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในระดับปานกลางถึงน้อยที่สุด แม้กระทั่งเอกสารทางวิชาการที่ใช้มากที่สุด คือ Pubmed ซึ่งมีความต้องการอยู่ที่ $\bar{X} = 2.93$ มากกว่าระดับการใช้จริง $\bar{X} = 2.74$ ก็ยังมีระดับการใช้และความต้องการอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) เท่านั้น ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้และความต้องการในการปฏิบัติงาน ฐานข้อมูลวิจัยจะมีระดับการใช้และระดับความต้องการสูงสุด ($\bar{X} = 2.63$ และ 3.34 ตามลำดับ) ซึ่งมีความแตกต่างอยู่ที่ 0.71 แต่ยังจัดอยู่ในระดับปานกลางทั้งคู่ ในขณะที่ข้อมูลทางธุรกิจจะมีระดับการใช้สอดคล้องกับระดับความต้องการซึ่งต่ำสุด โดยมีค่าอยู่ในระดับน้อยและปานกลางตามลำดับ ($\bar{X} = 2.42$ และ 2.88) ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่แสวงหาจะเป็นจากหนังสือมากที่สุด รองลงมาคืออินเทอร์เน็ต ซึ่งสารสนเทศทั้งสองประเภทนี้มีการแสวงหาในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$ และ $\bar{X} = 3.47$) และเป็นการแสวงหาในด้านการบริหารจัดการมากที่สุด ตามมาด้วยด้านแพทย์ทางเลือก ฐานข้อมูลวิจัย และข้อมูลทางธุรกิจ ($\bar{X} = 3.01, 2.96, 2.90$ และ 2.80) ตามลำดับ โดยข้อมูลที่ได้ไปมีวัตถุประสงค์ในการแลกเปลี่ยน/เพิ่มพูน/พัฒนาความรู้ความสามารถ การค้นหาสารสนเทศที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานในหน้าที่ วิธีที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศคือ สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต/ อินเทอร์เน็ต/ ฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด รองลงมาคือ การสอบถามจากผู้มีความรู้และประสบการณ์ โดยอาศัยสื่อที่เป็นภาษาไทยเป็นส่วนมาก อย่างไรก็ตามยังคงมีความถี่ในการแสวงหาสารสนเทศในระดับน้อย

ปัญหาเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศและการใช้สารสนเทศของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก พบข้อมูลว่า ไม่มีปัญหา 113 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 32.8 ประสบปัญหา 231 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 67.2 ซึ่งปัญหาที่สำคัญที่สุดคือ บุคลากรมีข้อจำกัดด้านการใช้สารสนเทศภาษาต่างประเทศ $\bar{X} = 3.62$ และมีข้อจำกัดด้านเวลา

ในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ อีกทั้งยังมีข้อจำกัดด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สารสนเทศของบุคลากรในหน่วยงานอีกด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความต้องการสารสนเทศเพื่อการพัฒนาของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล ได้กำหนดไว้ 2 ด้าน คือ ระดับการใช้สารสนเทศ และระดับความต้องการสารสนเทศ ซึ่งจะแบ่งออกเป็น แหล่งที่มาของสารสนเทศ ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่บุคลากรใช้ และเนื้อหาสารสนเทศที่บุคลากรใช้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลจากข้อมูลมาตอบตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า บุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกยังคงมีช่องว่างระหว่างความต้องการกับระดับที่ใช้จริง เช่น ในด้านของห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกที่มีระดับความต้องการน้อยกว่าระดับที่ใช้จริงนั้น อาจเนื่องมาจาก เป็นส่วนที่เป็นพื้นที่เปิด บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีกิจกรรมต่างๆ ในการดึงบุคลากรให้เข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุด ในขณะที่การรับสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชาเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม เนื่องจากมีความต้องการมากกว่าระดับในการใช้จริง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการไม่กล้าหาญในประเด็นปัญหากับหัวหน้าโดยตรง และการที่หัวหน้าไม่มาสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้ทราบถึงสถานการณ์ หรือประเด็นที่ต้องรับทราบ จึงส่งผลให้นอกจากห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกแล้ว เพื่อนร่วมงานยังเป็นแหล่งสารสนเทศสำคัญสำหรับบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก

ในส่วนของสารสนเทศ แม้ว่าอินเทอร์เน็ตจะเป็นทางเลือกหลัก แต่ระดับการใช้ที่น้อยกว่าความต้องการ ก็สามารถสะท้อนปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศดังกล่าว สอดคล้องกับผลการสำรวจว่า บุคลากรมีปัญหาในการใช้ภาษาต่างประเทศ และเวลาที่ไม่เอื้ออำนวยให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตามต้องการ ซึ่งประเด็นดังกล่าวก็ส่งผลให้มีระดับการใช้เนื้อหาสารสนเทศในการปฏิบัติงานต่ำกว่าระดับความต้องการ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบแนวทางในการจัด

ทำหลักสูตรการสืบค้นสารสนเทศที่เหมาะสมแก่บุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดลนั้น จากผลการวิจัยควรมีกิจกรรมที่ปิดช่องว่างในการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และหลักสูตรที่ควรจัดก็ควรเป็นการพัฒนาด้านภาษาต่างประเทศ

สรุปได้ว่า แม้องค์กรจะมีการเตรียมสารสนเทศไว้ให้บุคลากรค่อนข้างจะเพียงพอ และตรงตามความต้องการของผู้รับสารสนเทศพอสมควร แต่ช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศยังคงเป็นสิ่งที่ต้องพัฒนา เนื่องจากบุคลากรยังไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้เท่าที่ตนเองต้องการ สำหรับการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันยังมีน้อย ในการใช้เครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่จัดเตรียมไว้ให้ ยังใช้ไม่ได้เต็มศักยภาพ อันมีเหตุจากปัจจัยหลัก คือทักษะด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ทำให้บุคลากรไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ เนื่องจากในการสืบค้นต้องอาศัยทักษะด้านภาษาค่อนข้างมาก ดังนั้น หากจะให้บุคลากรสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ ต้องมี 2 ประเด็นหลักในการพัฒนา คือ จัดกิจกรรมที่เป็นเรื่องของกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อให้มีการสื่อสารระหว่างกันมากขึ้น และการจัดอบรมด้านการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศไปพร้อมๆ กับวิธีการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลทางวิชาการต่างๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า แม้บุคลากรมีระดับความต้องการสารสนเทศกับการใช้จริงไม่ต่างกันมากนัก แต่ก็มีความต้องการในระดับสูงกว่าการใช้จริงแทบทุกประเด็น ซึ่งปัญหาหลักที่ทำให้เป็นเช่นนั้นคือ การขาดทักษะทางภาษา และเวลาที่ใช้ในการสืบค้นมีค่อนข้างจำกัด ฉะนั้น หากเป็นไปได้ ต้องมีโครงการพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศให้แก่บุคลากร เพื่อให้สามารถสืบค้นได้ง่ายขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการทำวิจัยเพื่อให้ทราบถึงความคิด ความสนใจของบุคลากรว่า กิจกรรมรูปแบบใดที่เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะทางภาษาด้วยตนเอง และกิจกรรมที่เกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลระบบต่าง ๆ เพราะจะได้กิจกรรมที่อยู่ในความสนใจ และได้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- ชัยนันท์ธรรณ ช่างงาม. (2545). **ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัย เชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2533). ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้แหล่งสารสนเทศ. ใน: **เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พัชรินทร์ พรหมสา. (2541). **ความต้องการสารสนเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร เมืองร้อยเอ็ด จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- แม่นมาส เชาวลิต. (2533). พัฒนาการของสารนิเทศลักษณะพิเศษ. ใน: **เอกสารการสอนชุดวิชาสารนิเทศลักษณะพิเศษ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-4**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Devadason, F. J. (1996). Practical steps for indentifying information needs of clients. Retrieved April 28, 2006, From http://home.kku.ac.th/malee_ka/412731/Theory/Devadason.doc
- Eduzones. ความหมายของข้อมูลสารสนเทศ. สืบค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2554, จาก <http://blog.eduzones.com/noknik15clab/33086>.
- Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. Journal of documentation. Retrieved April 28, 2006, From <http://www.asiaa.sinica.edu.tw/~ccchiang/GILIS/LIS/p658-Wilson.pdf>