

การใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2554

การใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2554

นพกาญจน์ ดีถนอม. (2554). การใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สารนิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย วรรณญาณุไกร.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้และปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ รวมทั้ง
เปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสำนัก
หอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามผลสัมฤทธิ์
ทางการเรียน และคณะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง ระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553
จำนวน 327 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้
ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐาน
โดยใช้สถิติ t-test และ F-test ผลการวิจัยมีดังนี้

1. นักศึกษาใช้บริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บริการที่มีการใช้มาก
คือ หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา วิทยานิพนธ์ของ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ฐานข้อมูลของโครงการ ThaiLIS
และบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านตู้ยืม-คืนด้วยตนเอง

2. เปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้บริการสารสนเทศตามตัวแปรพบความแตกต่าง
ดังนี้

2.1 นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีการใช้บริการสารสนเทศและปัญหา
การใช้บริการสารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกันมีการใช้บริการสารสนเทศและปัญหาการใช้
บริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มี
ปัญหาการใช้มาก คือ หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาไม่เพียงพอต่อความต้องการ
ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือ (14 วัน) น้อยเกินไป หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาไม่เพียงพอ
และไม่ทันสมัย บริการถ่ายเอกสาร จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย ทำให้การบริการล่าช้าไม่ได้รับ
ความสะดวก และข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย ไม่ได้รับความสะดวก

THE USE OF INFORMATION SERVICES IN THE CENTRAL LIBRARY OF THE
GRADUATE STUDENTS, KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY
LADKRABANG



AN ABSTRACT
BY
NOPPAKAN DEETANOM

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Arts Degree in Library and Information Science
at Srinakharinwirot University

May 2011

Noppakan Deetanom. (2011). **The Use of Information Services in the Central Library of the Graduate Students, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang.**

Master's Project, M.A. (Library and Information Science). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Projects Advisor: Asst. Prof. Somchai Warunyanugrai.

The purpose of this research was to study the usage and problems of using information services and to compare such usage and problems in Central Library of the Graduate students of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, based on Grade Point Average (GPA) and Faculty. The samples used in this study were 327 second up graduate students during the first semester of academic year 2010 with the method of Stratified Random Sampling. Questionnaire was used as research tools to collect data. Descriptive statistics, including percentage distribution, arithmetic mean, standard deviation, t-test and F-test were used to analyze data.

The result of this study showed as follows:

1. The students use information services at a moderate level. The materials used the most include specialized books published in English (foreign language), specialized books in Thai, theses written by graduate students of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, ThaiLIS database, and self-service loan system.

2. The findings of the comparison of use and problem of information services are as follows:

- 2.1 Students with different levels of academic achievements have been found to have the same use and problem of use of information services.

- 2.2 Students of different fields (faculties) have been found to have different use and problems information services significantly at the level of .01

3. Students have information services use problems at the moderate level. The section with the most problems include: insufficient specialized books in Thai, the loan duration of 14 days is too short, specialized books in Thai are in bad condition and not up to date, insufficient photo copiers. The least problematic are the service of conference rooms for small group meetings and delay in service in general.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิต
ศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ของ นพกาญจน์ ดีถนอม ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย วรรณญาณุไกร)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารีย์ ชื่นวัฒนา)

คณะกรรมการสอบ

ประธาน

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย วรรณญาณุไกร)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์บุญยืน จันทร์สว่าง)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์อรทัย วารีสะอาด)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

.....
(อาจารย์ ดร. วาณี อรรถนัสชาติ)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย วรรณญาณุไกร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และอาจารย์บุญยีน จันทร์สว่าง ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอแนะสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดียิ่ง ตลอดจนเสียสละ เวลาในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างละเอียดจนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา ที่ได้ให้คำปรึกษาและแนะนำหัวข้อ ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ตลอดจนเสียสละเวลาในการตรวจแก้ไขในการนำเสนอหัวข้อ ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์อรทัย วารีสอาด ที่ให้ความกรุณามาร่วมเป็นกรรมการสอบ ปากเปล่าสารนิพนธ์ รวมทั้งให้คำแนะนำที่ดีและเสนอแนะเพิ่มเติม ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคุณอาจารย์ภาคิวิชาพรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ประสบการณ์ที่ดีและมีคุณค่ายิ่งแก่ผู้วิจัยจนทำให้ประสบความสำเร็จในการศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์กมลรัตน์ ตันท์เกตุร อาจารย์สุรีย์ บุษงามงคล และผู้ช่วย ศาสตราจารย์อรพรรณ โคตมานุรักษ์ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ร่วมงานในสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบังทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจมาตลอด รวมทั้งนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามจนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยดี ตลอดจนเพื่อน ๆ กัลยาณมิตรทุกคนที่ให้กำลังใจพร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

คุณประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดา มารดา และบูรพคณาจารย์ ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง

นพกาญจน์ ดีถนอม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	7
ความหมายของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	7
ความสำคัญของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	8
บทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	9
มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	11
สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	13
ประวัติสำนักหอสมุดกลาง.....	13
ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง.....	16
การจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง.....	17
การศึกษาผู้ใช้.....	20
ความหมายของการศึกษาผู้ใช้.....	20
วัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้ใช้.....	21
วิธีการศึกษาผู้ใช้.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	23
งานวิจัยประเทศ.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	30
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4 ผลการวิเคราะห์ผลข้อมูล.....	35
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	79
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	79
สมมุติฐานในการวิจัย.....	79
วิธีดำเนินการวิจัย.....	80
สรุปผลการวิจัย.....	81
อภิปรายผล.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	95
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	102
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	113

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามคณะ.....	31
2 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามตัวแปรผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและคณะ.....	36
3 การใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	37
4 เปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	41
5 เปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามคณะ.....	45
6 เปรียบเทียบการใช้บริการอื่น ๆ ในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามคณะในแต่ละด้านที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	51
7 เปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามคณะในรายชื่อที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	52
8 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	55
9 เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	60
10 เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามคณะ.....	66
11 เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามคณะ ในแต่ละด้านที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	74
12 เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามคณะ ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	75

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- 1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานของสำนักหอสมุดกลาง
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง..... 15



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นมหาวิทยาลัยตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2528 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การศึกษาการค้นคว้าและการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อความก้าวหน้าทางอุตสาหกรรม และเศรษฐกิจของประเทศ ปัจจุบันเป็นสถาบันในกำกับของรัฐตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้การจัดการศึกษามีความคล่องตัวทันกับการศึกษาในโลกปัจจุบันซึ่งได้เปิดสอนนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก รวม 156 หลักสูตร ใน 7 คณะวิชา 3 วิทยาลัย และ 1 วิทยาเขต ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะอุตสาหกรรมเกษตร วิทยาลัยนานาชาติ วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง วิทยาลัยร่วมด้านเทคโนโลยีการบันทึกข้อมูลและการประยุกต์ใช้งาน และวิทยาเขตชุมพร (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. สำนักทะเบียนและประมวลผล. 2553: ออนไลน์)

การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของไทยยึดหลักการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตศึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งจะเห็นได้จากเป้าหมายของการพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการในการพัฒนาประเทศและสามารถพิมพ์เผยแพร่ผลงานได้ในระดับสากล (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2543: 15-16) หลักสูตรการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่จะกำหนดให้นักนิสิตทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ทั้งนี้เพราะการทำวิทยานิพนธ์เป็นการสร้างเสริมความรู้ ความสามารถให้แก่ผู้วิจัยในหลาย ๆ ด้าน เช่น ความสามารถในการค้นหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ความสามารถในการเขียนและการใช้ภาษาเพื่อใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ การสังเคราะห์ข้อมูล การสร้างองค์ความรู้ใหม่ เป็นต้น ฉะนั้นกระบวนการในการทำวิทยานิพนธ์ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นสุดท้ายคือ การสอบปากเปล่า จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการประกันคุณภาพนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา (อดุลย์ วิริยเวชกุล. 2541: 35-37)

การที่ผู้เรียนระดับบัณฑิตศึกษาจะดำเนินการวิจัยหรือทำวิทยานิพนธ์แต่ละขั้นให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี นักศึกษาต้องรู้กระบวนการและวิธีการในการศึกษาค้นคว้าเป็นอย่างดี จึงจะสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วทันการและได้สารสนเทศที่มีคุณภาพถูกต้องเหมาะสม (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2545: 5) จากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ เช่น แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล อาจารย์ผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้น ๆ และที่สำคัญคือห้องสมุดซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศและเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะช่วยเหลือนักศึกษาในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการและตรงตามวัตถุประสงค์ การดำเนินงานเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ในเรื่องการศึกษา ค้นคว้า

หาความรู้และข้อมูลสารสนเทศที่ทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ห้องสมุดจะต้องบริหารจัดการให้มีไว้สำหรับผู้ให้บริการ เพื่อให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว (กฤษฎา คงหนู; และ รัชนีย์ ศรีศักดิ์. 2548: 14)

หน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง คือ สำนักหอสมุดกลาง ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศที่เปิดให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ตลอดจนบุคคลและหน่วยงานภายนอก เข้ามาศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อนำไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้ในการศึกษา ในการทำรายงานและการทำวิทยานิพนธ์นั้น นักศึกษาจำเป็นต้องใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เพื่อค้นคว้าให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ห้องสมุดจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความเอาใจใส่เป็นพิเศษ เพราะนักศึกษาเหล่านี้จะต้องศึกษาค้นคว้าความรู้อย่างลึกซึ้งเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยห้องสมุดอันเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการศึกษาค้นคว้าวิจัยนอกเหนือจากการเรียนการสอนในห้องเรียน เพราะห้องสมุดช่วยส่งเสริมให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เนื่องจากสำนักหอสมุดกลางมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการศึกษา การวิจัยและการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งต้องใช้บริการสารสนเทศเพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลอย่างลึกซึ้ง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการใช้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง รวมถึงปัญหาในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลให้กับสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง นำมาใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง ในการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้าวิจัยให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ให้ได้มากที่สุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคณะ
3. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคณะ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงการใช้บริการสารสนเทศและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง ให้มีความสะดวก รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 ใน 7 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 2,056 คน (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. สำนักทะเบียนและประมวลผล. 2553: ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไปภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 ที่สุ่มมาจากประชากรข้างต้น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ตามตัวแปรคณะ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 327 คน ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 607-610)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้
 - 1.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
 - 1.1.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ
 - 1.1.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง
 - 1.2 คณะ
 - 1.2.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์
 - 1.2.2 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
 - 1.2.3 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

1.2.4 คณะเทคโนโลยีการเกษตร

1.2.5 คณะวิทยาศาสตร์

1.2.6 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2.7 คณะอุตสาหกรรมเกษตร

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 การใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสำนัก

หอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2.2 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสำนัก

หอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การใช้บริการสารสนเทศ หมายถึง ความมากมายที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ที่มีในสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คือ บริการสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และบริการอื่น ๆ เป็นปริมาณมากน้อยเพียงใด

การวัดปริมาณการใช้บริการสารสนเทศที่มีในสำนักหอสมุดกลาง ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีข้อความที่เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ แล้วให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบ เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

2. ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ หมายถึง ข้อขัดข้อง อุปสรรคต่าง ๆ ที่มีต่อการใช้บริการต่าง ๆ ที่มีในสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะครอบคลุม 3 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และด้านบุคลากร

การวัดปัญหาการใช้บริการสารสนเทศที่มีในสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งวัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีข้อความที่ถามเกี่ยวกับการใช้แล้วให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบ เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง คะแนนเฉลี่ยสะสมในภาคเรียนสุดท้ายของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป ปีการศึกษา 2553 โดยแบ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออกเป็น 2 ระดับ คือ

3.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ หมายถึง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีคะแนนเฉลี่ยสะสมไม่ถึง 3.50

3.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง หมายถึง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป

4. คณะ หมายถึง คณะที่มีการเรียนการสอนภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในระดับปริญญาโท จำนวน 7 คณะ คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะอุตสาหกรรมเกษตร

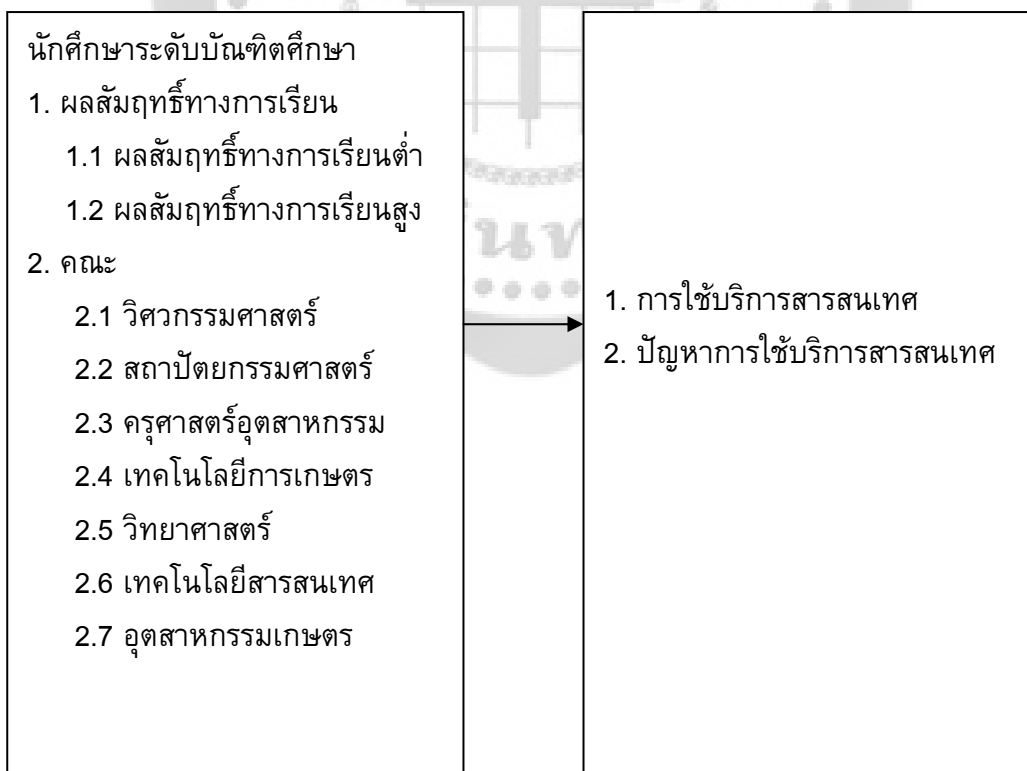
5. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท ภาคปกติ ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

6. สำนักหอสมุดกลาง หมายถึง ห้องสมุดอาคารเฉลิมพระเกียรติ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมุติฐานในการวิจัย

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
3. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
4. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
 - 1.1 ความหมายของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
 - 1.2 ความสำคัญของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
 - 1.3 บทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
 - 1.4 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 - 2.1 ประวัติสำนักหอสมุดกลาง
 - 2.2 ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง
 - 2.3 การจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง
3. การศึกษาผู้ใช้
 - 3.1 ความหมายของการศึกษาผู้ใช้
 - 3.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้ใช้
 - 3.3 วิธีการศึกษาผู้ใช้
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยในประเทศ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

การปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีผลต่อการจัดการเรียนการสอนในระดับต่าง ๆ สถาบันการศึกษาจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะสังคมปัจจุบัน การเรียนการสอนจึงต้องเปลี่ยนจากระบบการเรียนการสอนที่อาจารย์เป็นผู้บรรยายให้ความรู้ มาเป็นระบบเรียนรู้ด้วยตนเอง บทบาทในขั้นต้นของห้องสมุดในระบบโครงสร้างทางวิชาการของมหาวิทยาลัย คือ สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย เป็นแหล่งรวมองค์ความรู้ ส่งเสริมพัฒนาการทางวิชาการและเป็นแหล่งสร้างลักษณะนิสัยการค้นคว้าด้วยตนเองให้กับนักศึกษา

ความหมายของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนโดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เล่มที่ 12 (2550: 59) ได้ให้ความหมาย ไว้ว่า ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย หมายถึง

เป็นห้องสมุดที่ตั้งอยู่ในสถานศึกษาทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนการสอนตามหลักสูตร โดยการจัดรวบรวมหนังสือและสื่อความรู้อื่น ๆ ในหมวดวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตร ช่วยเหลือในการค้นคว้าวิจัยของอาจารย์และนักศึกษา ส่งเสริมพัฒนาการทางวิชาการของอาจารย์และนักศึกษาโดยจัดให้มีแหล่งความรู้ และช่วยจัดทำบรรณานุกรมและดัชนีสำหรับค้นหาเรื่องราวที่ต้องการ แนะนำนักศึกษาในการใช้หนังสืออ้างอิง บัตรรายการ และคู่มือสำหรับการค้นเรื่อง

อัมพร ทีชะระ (2528: 47) ได้ให้ความหมาย ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หมายถึง ห้องสมุดซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะจัดหาหนังสือและวัสดุต่าง ๆ ทุกแขนงวิชา เท่าที่มีปรากฏในโลก

สายสุตา คชเสนี (2530: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หมายถึง ห้องสมุดสถาบันการศึกษาชั้นสูงระดับมหาวิทยาลัย หรือห้องสมุดสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น และมีระบุไว้ในกฎหมายว่ามีสถานภาพเทียบเท่ามหาวิทยาลัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัย อาจเป็นห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ หรือห้องสมุดเทียบเท่าคณะที่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น ในสังกัดมหาวิทยาลัย และจะต้องมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย

ความสำคัญของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุด คือหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย ประเทศที่เจริญแล้วจะประเมินคุณค่าการสอนในมหาวิทยาลัยได้จากหนังสือและอุปกรณ์การอ่านที่มีอยู่ในห้องสมุดของสถาบันการศึกษานั้น เพราะในการสอนแต่ละวิชาไม่ว่าในคณะใด จะต้องอาศัยหนังสือเป็นรากฐานของการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยทั้งสิ้น ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งค้นคว้าวิชาความรู้ทุกแขนงวิชาที่มีการสอนในมหาวิทยาลัยและความรู้ชั้นสูงทั่วไป (สุทธิลักษณ์ อัมพนวงษ์. 2521: 8)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปรียบเสมือนหัวใจของการศึกษาเป็นเครื่องมือของการสอนสมัยใหม่และการค้นคว้าวิจัยในมหาวิทยาลัย ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงมีหน้าที่ที่จะต้องจัดหาและรวบรวมหนังสือ สิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุ ให้นักศึกษาและอาจารย์ได้ใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าวิจัยอย่างพอเพียง (สายสุตา คชเสนี. 2530: 2-3) มหาวิทยาลัยที่เป็นเลิศวัดได้จากห้องสมุดที่เป็นเลิศโดยเน้นให้เห็นว่าห้องสมุดเป็นแหล่งสำคัญในการให้ความรู้ในฐานะเป็นสื่อกลางระหว่างบุคคลกับวัสดุสื่อความรู้ ห้องสมุดที่จะช่วยให้อาจารย์และนักศึกษาพัฒนาตัวเองได้ จึงควรเป็นห้องสมุดที่ทันสมัย มีหนังสือ เอกสารและข้อมูลพร้อมสมบูรณ์ และบทบาทสำคัญของห้องสมุดจึงอยู่ที่การให้บริการผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการที่จะดำเนินการเช่นนี้ได้ห้องสมุดจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน ต้องแสวงหาความร่วมมือและร่วมใช้ทรัพยากรสารสนเทศกับห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการมากที่สุด (พจน์ สะเพียรชัย. 2532: 19) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงมีบทบาทสำคัญในอันที่จะส่งเสริมหน้าที่ของมหาวิทยาลัยให้สมบูรณ์ใน 3 ด้านด้วยกันคือ ด้านการศึกษา ด้านการวิจัยและด้านการพัฒนาประเทศ โดยการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมและเพิ่มพูนความรู้ในวิชาการใหม่ ๆ ไว้ให้ใช้อย่างพอเพียง และในมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

ได้กล่าวถึงหน้าที่หลักของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไว้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการ แก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542: 13) ห้องสมุดระดับอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนภารกิจหลัก 4 ประการของสถาบันดังนี้

1. สนับสนุนภารกิจการเรียนการสอนของสถาบันโดยการส่งเสริมสนับสนุนหลักสูตร การศึกษาด้วยการจัดหา จัดเก็บ รวบรวม ดูแลรักษา และเผยแพร่หนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ตลอดจนโสตทัศนวัสดุ ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษา วัตถุประสงค์ และนโยบายของสถาบัน ตลอดจนความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. สนับสนุนภารกิจวิจัย โดยให้ความร่วมมือในการวิจัยของสถาบันการศึกษา ด้วยการทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและเผยแพร่ผลงานวิจัยของคณะอาจารย์ นิสิต นักศึกษาและบุคลากร
3. สนับสนุนภารกิจให้บริการทางวิชาการแก่สังคม โดยการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ ตลอดจนภูมิปัญญาของท้องถิ่นเพื่อเป็นแหล่งกลางในการบริการสารสนเทศของท้องถิ่น แก่สถาบันอื่น ๆ และชุมชน ตลอดจนการบริการให้ความรู้เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศแก่สังคม และชุมชน
4. สนับสนุนภารกิจการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยการเก็บรักษาทรัพย์สินสมบัติ ทางด้านเอกสารสิ่งพิมพ์จำพวกเอกสารโบราณอันเป็นมรดกและเอกลักษณ์ของชาติ สิ่งพิมพ์ และวัสดุที่บรรจุความรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรมของชาติ และของท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและเทคโนโลยีสมัยใหม่ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งศิลปะของชาติ เพื่อไว้ให้ชนรุ่นหลัง ได้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

บทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาการเรียน การสอนและการวิจัย ห้องสมุดจึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนางานเพื่อให้การจัดเก็บและบริการสารสนเทศสำหรับผู้ใช้เป็นไปอย่างรวดเร็ว สะดวก ทันต่อเหตุการณ์ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจุบันได้มีการนำวิทยาการสมัยใหม่ที่เรียกว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ มีการประสานงาน จัดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการบริการต่อผู้ใช้ให้ทันสมัยต่อความก้าวหน้าอยู่เสมอ ห้องสมุดจึงเปลี่ยนบทบาทสู่สังคมสารสนเทศที่มีข่าวสารข้อมูลเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการให้บริการแก่ผู้ใช้ สามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกที่ทุกเวลาและขยายการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ มากกว่าการสะสมหรือเป็นเจ้าของ

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการสร้างระบบเครือข่าย ส่งผลให้ห้องสมุดสามารถกระจายทรัพยากรสารสนเทศได้ดียิ่งขึ้น ให้ห้องสมุดเปลี่ยนบทบาทจากต่างคนต่างให้บริการ มาเป็นการให้บริการร่วมกัน ห้องสมุดทุกมุมโลกสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันภายในวินาทีโดยผ่านอินเทอร์เน็ต ห้องสมุดจำเป็นต้องเปลี่ยนบทบาทเพื่อให้สามารถติดตาม ควบคุม และจัดการกับข้อมูลมาสู่แนวคิดใหม่คือเน้นการเข้าถึงข้อมูล และเปลี่ยนบทบาทใหม่ของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแบบเผื่อว่ามีคนเรียกใช้ มาเป็นจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแบบจัดหาเมื่อมีคนต้องการได้ภายในเวลาที่ต้องการ (ลำปาง แม่นมาตย์. 2541: 1) ห้องสมุดซึ่งเป็นแหล่งสนับสนุนการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบจึงต้องปรับบทบาทให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกบทบาทของงานห้องสมุดออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบริหาร ด้านเทคนิค และด้านบริการ (บงกช ศิริวัฒนมงคล. 2544: 5)

1. ด้านบริหาร กำหนดภาพรวมขององค์กร การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศไม่ได้มีเพียงแคในรูปแบบของหนังสือและวารสารเท่านั้น แต่มีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ ของแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต สารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีผลต่อพันธกิจของห้องสมุดระดับอุดมศึกษา ห้องสมุดต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้ชัดเจน และการพัฒนาบุคลากร ในสภาพปัจจุบัน การให้บริการของบรรณารักษ์ไม่สามารถให้บริการในรูปแบบของหนังสือ สิ่งพิมพ์อย่างเดียว แต่เปลี่ยนบทบาทมาสู่การจัดการความรู้ในรูปแบบดิจิทัล ต้องรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี การสื่อสารโทรคมนาคม นำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาใช้ เพื่อให้เหมาะสมกับงาน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้

2. ด้านเทคนิค การจัดหาทรัพยากรห้องสมุด ต้องจัดเตรียมแหล่งสารสนเทศอย่างพอเพียง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดมีบทบาทใหม่เกี่ยวกับการจัดหาแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และมีการพัฒนาห้องสมุดในรูปแบบผสมผสานของสารสนเทศสิ่งพิมพ์ และสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดหาเพื่อให้บริการในห้องสมุด เช่น ฐานข้อมูลบรรณานุกรม วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น การใช้ทรัพยากรร่วมกันในการทำรายการ และวิเคราะห์เลขหมู่ การจัดทำรายการได้สะดวกเนื่องจากความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี และระบบเครือข่าย ทำให้ห้องสมุดมีฐานบรรณานุกรมในการทำรายการร่วมกัน หรือสามารถหาข้อมูลบรรณานุกรมจากแหล่งอื่น ๆ และสิ่งสำคัญที่ควรคำนึง คือ การสร้างเครื่องมือช่วยค้น เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

3. ด้านบริการ งานบริการเป็นบทบาทสำคัญอันดับแรกของห้องสมุด เพราะต้องทำงานร่วมกับผู้ใช้บริการโดยตรง ภาพลักษณ์ของห้องสมุดจะแสดงออกได้อย่างชัดเจนก็ต่อเมื่อผู้ใช้ได้เข้ามาใช้บริการ จากการปฏิรูปการศึกษาได้ปรับลักษณะการเรียนการสอนไปจากเดิมให้นักศึกษาเป็นศูนย์กลาง สร้างลักษณะนิสัยให้รักการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างต่อเนื่อง ห้องสมุดต้องนำมาพิจารณาในการบริการให้สอดคล้องกับสังคมการศึกษา และได้จำแนกการบริการตามบทบาทของบรรณารักษ์ เป็น 3 ด้าน ดังนี้

3.1 บทบาทในฐานะนักสารสนเทศ ห้องสมุดควรจัดบริการเพื่อปลูกฝังการเรียนรู้ตลอดชีวิต เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ควบคู่กับการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ห้องสมุดมีบทบาทร่วมกับอาจารย์ในการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ และสร้างนักศึกษาให้รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง นอกจากนี้บรรณารักษ์ยังมีบทบาทในการช่วยเหลือการค้นหาสารสนเทศ ให้คำแนะนำในการเลือกแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม

3.2 บทบาทในฐานะผู้สอน ห้องสมุดควรจัดการอบรมเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีทักษะด้านสารสนเทศ บรรณารักษ์ต้องมีความชำนาญในทักษะสารสนเทศ เชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งประเมินแหล่งสารสนเทศนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีทักษะในด้านการสอนเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความเข้าใจ

3.3 บทบาทในฐานะผู้ให้คำปรึกษาด้านการเรียนการสอน บทบาทนี้เป็นบทบาทใหม่สำหรับบรรณารักษ์ในประเทศไทย แต่ในต่างประเทศนั้นบรรณารักษ์ยังมีบทบาทในการช่วยอาจารย์เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน เพื่อประโยชน์ในการออกแบบและการใช้สื่อการสอน ตลอดจนประเมินปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมการเรียนการสอน ช่วยปลูกฝังค่านิยมให้กับนักศึกษาในด้านการรู้สารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ดังนั้นบทบาททั้ง 3 ด้าน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดต้องปฏิบัติงานที่เป็นทีมงานซึ่งไม่เฉพาะแต่การสร้างทีมงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของห้องสมุด แต่ยังรวมถึงการทำงานร่วมกับส่วนอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ต้องติดตามความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ สภาพเศรษฐกิจสังคม เพื่อนำมาพัฒนาการบริการของห้องสมุดให้เหมาะสมต่อไป

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อให้เป็นการตอบสนองต่อการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองและการศึกษาตลอดชีวิต เป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ให้ได้มาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยจึงกำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544: 1-13)

1. โครงสร้างและการบริหาร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียน การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษา และแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต ห้องสมุดควรมีสถานภาพเท่าหน่วยงานทางวิชาการระดับคณะ มีนโยบายในการบริหารงานเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้บริหารงานห้องสมุดควรขึ้นตรงต่อผู้บริหารสูงสุดของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อได้รับทราบความก้าวหน้าทางวิชาการ สถาบันอุดมศึกษาอาจมีห้องสมุดแห่งเดียวหรือมีห้องสมุดกลาง และห้องสมุดสาขา แต่ควรเป็นระบบศูนย์รวมการบริหาร

2. งบประมาณและการเงิน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อให้ปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยถืออัตราส่วนอย่างน้อยร้อยละ 8 ของงบดำเนินการทั้งหมด ในกรณีที่มีห้องสมุดสาขา ผู้บริหารห้องสมุดมีหน้าที่จัดเตรียมและบริหารงบประมาณ สำหรับห้องสมุดสาขาตามความจำเป็นและเหมาะสม

3. บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

บุคลากรในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีคุณสมบัติ จำนวน และประเภทตามความจำเป็นและอย่างเพียงพอเพื่อพัฒนาห้องสมุดและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ จำนวนและคุณสมบัติบุคลากร ให้คำนึงถึงจำนวนและขอบเขตของทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสาขา หน่วยบริการ ชั่วโงมบริการ อัตราการเพิ่มของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ อัตราการยืม-คืน กระบวนการทางเทคนิค เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ และลักษณะของบริการที่ต้องการ รวมถึงลักษณะของการบริการเฉพาะ โดยเฉพาะต้องมีบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด

4. ทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ สารสนเทศที่บันทึกในรูปเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปภาพ สื่อสามมิติ และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและต่อเนื่อง ดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อสามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐานที่จะต้องจัดหาเข้าห้องสมุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่มุ่งส่งเสริมหลักสูตรและกิจกรรมทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตและเผยแพร่โดยสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด ทรัพยากรสารสนเทศทางศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรสารสนเทศท้องถิ่นและภูมิปัญญาท้องถิ่น และทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมความสนใจใคร่รู้ สติปัญญาและนันทนาการ ตลอดจนแนวทางในการประกอบอาชีพและดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

5. อาคาร สถานที่และครุภัณฑ์

อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรตั้งอยู่ในที่สะดวกสำหรับผู้ใช้ มีสัดส่วนเป็นเอกเทศ มีเนื้อที่สำหรับเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอและเหมาะสม ขนาดห้องสมุดและเนื้อที่ในส่วนต่าง ๆ ควรคำนึงถึงจำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากร ตลอดจนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ การสร้างอาคารควรคำนึงถึงการใช้เนื้อที่ในอนาคต และได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและถูกต้องตามมาตรฐานการก่อสร้างอาคาร ควรจัดอาคารสถานที่สำหรับคนพิการ โดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ทางขึ้น-ลง ห้องน้ำ ลิฟต์ และที่นั่งอ่าน เป็นต้น

6. การบริการ

บริการส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็ว

และตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม จัดให้มีบริการยืม-คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการอย่างเสมอภาคตามสิทธิที่ควรได้รับ มีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสอนการสืบค้นด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม มีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และมีการส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

7. ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรดำเนินการให้เกิดความร่วมมือโดยการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีร่วมกัน โดยคำนึงถึงหลักการประหยัดและประสิทธิภาพของบริการ

8. การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดและสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประวัติสำนักหอสมุดกลาง

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เริ่มเปิดให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ ข้าราชการ และบุคลากรทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 เป็นต้นมา โดยเริ่มดำเนินการที่ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2534 ได้จัดตั้งเป็นสำนักหอสมุดกลางเป็นส่วนราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งส่วนราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2534

สำนักหอสมุดกลางเป็นอาคาร 4 ชั้น มีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 10,000 ตารางเมตร ได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินมาทรงประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์ เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2537 และต่อมาได้รับพระราชทานชื่ออาคารว่า อาคารเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในวโรกาสแห่งการเฉลิมฉลองสิริราชสมบัติครบ 50 ปี ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สำนักหอสมุดกลางมีการบริหารงานตามปณิธาน วิสัยทัศน์ คำขวัญ และพันธกิจดังต่อไปนี้

ปณิธาน สำนักหอสมุดกลางมุ่งมั่นในการให้บริการห้องสมุดที่มีคุณภาพ เพื่อการศึกษาการวิจัย และการเรียนรู้ โดยยึดความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

วิสัยทัศน์ สำนักหอสมุดกลางเป็นศูนย์กลางในการให้บริการห้องสมุด ด้วยทรัพยากรที่มีคุณค่า ทันสมัย ได้มาตรฐานและตรงตามความต้องการของผู้ใช้

คำขวัญ มุ่งเน้นคุณค่า พัฒนาก้าวไกล เทคโนโลยีทันสมัย มั่นใจในบริการ

พันธกิจ

1. ด้านการบริการ

1.1 บริการทางวิชาการด้วยทรัพยากรที่มีคุณค่า ได้สัดส่วนตามมาตรฐาน
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.2 บริการทางวิชาการที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยี
ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

1.3 มีความร่วมมือในการบริการและการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับกลุ่มห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานอื่น

1.4 ส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการแก่ชุมชนและบุคคลภายนอก

2. ด้านการพัฒนาบุคลากร

2.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ

2.2 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา หรือ
ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ

2.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทำวิจัยและผลิตผลงานทางวิชาการ

2.4 ส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี

3. ด้านการบริหารจัดการ

3.1 พัฒนาระบบการบริหารตามหลักการบริหารจัดการที่ดี

3.2 สนับสนุนการทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์อันดี

ของบุคลากร

3.3 บริหารสำนักหอสมุดกลางให้มีบรรยากาศทางวิชาการและการปฏิบัติงาน

4. ด้านเทคโนโลยี

4.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ
เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ในสังคมแห่งการเรียนรู้

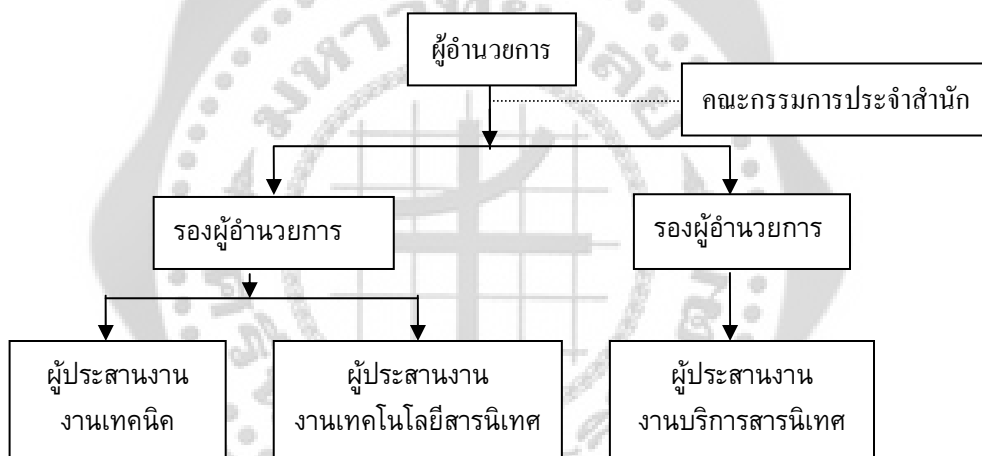
4.2 พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการบริการและบริหารจัดการอย่าง
เพียงพอและต่อเนื่อง

4.3 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความพร้อมทั้งด้านระบบฐานข้อมูล
เครื่องคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

การบริหารงาน

สำนักหอสมุดกลางได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ เมื่อปี พ.ศ. 2551 ตามนโยบาย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยจัดแบ่งหน่วยงานเป็น 3 งาน ประกอบด้วย งานเทคนิค งานบริการสารสนเทศ และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีบุคลากรดำเนินงานทั้งหมด 71 คน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการบริหารและการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง โดยมีคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลางเป็นที่ปรึกษา ดังแผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



ภาพประกอบ 1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ที่มา: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. สำนักหอสมุดกลาง. (2551). รายงานการประเมินตนเอง. หน้า 6.

ขอบเขตงาน

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานเทคนิค มีหน้าที่และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการคัดเลือกและการจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ การดูแล

ฐานข้อมูล การจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศสำหรับให้บริการ การเย็บเล่มและซ่อมบำรุงหนังสือ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. งานบริการสารสนเทศ มีหน้าที่และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในอาคารเฉลิมพระเกียรติและห้องสมุดคณะเกี่ยวกับการจัดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ การให้คำแนะนำและสืบค้นสารสนเทศ การบริการยืมสารสนเทศระหว่างห้องสมุด การจัดให้บริการและกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุด การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลการใช้บริการห้องสมุด ยกเว้นอาคารเฉลิมพระเกียรติ ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์และการผลิตสื่อทางการศึกษา และทรัพยากรสารสนเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในรัชกาลปัจจุบัน เอกสารจดหมายเหตุของสถาบัน และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักหอสมุดกลาง การซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ การฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของสำนักหอสมุดกลาง และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง

ทรัพยากรสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยทางด้านการเรียนการสอนสำหรับอาจารย์และนักศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศที่มีในสำนักหอสมุดกลางแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ สื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1. สื่อสิ่งพิมพ์

1.1 หนังสือ

หนังสือภาษาไทยทั่วไป	จำนวน	62,908 เล่ม
หนังสือภาษาไทยอ้างอิง	จำนวน	4,507 เล่ม
หนังสือภาษาต่างประเทศทั่วไป	จำนวน	55,605 เล่ม
หนังสือภาษาต่างประเทศอ้างอิง	จำนวน	6,007 เล่ม
วิทยานิพนธ์	จำนวน	27,505 เล่ม
รายงานการวิจัย	จำนวน	1,605 เล่ม
สิ่งพิมพ์รัฐบาล	จำนวน	9,938 เล่ม
มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	จำนวน	2,056 เล่ม
รวม	จำนวน	170,131 เล่ม

1.2 วารสาร

วารสารภาษาไทย	จำนวน	796 ชื่อเรื่อง
วารสารภาษาต่างประเทศ	จำนวน	172 ชื่อเรื่อง
รวม	จำนวน	968 ชื่อเรื่อง

1.3 หนังสือพิมพ์

หนังสือพิมพ์ภาษาไทย	จำนวน	18 ฉบับ
หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ	จำนวน	2 ฉบับ
รวม	จำนวน	20 ฉบับ

2. สื่อโสตทัศน

วีดิทัศน์	จำนวน	2,868 ม้วน
ซีดีรอม	จำนวน	14,183 แผ่น
เทปบันทึกเสียง	จำนวน	1,391 ตลับ
รวม	จำนวน	18,442 ม้วน/แผ่น/ตลับ

3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ฐานข้อมูล	จำนวน	27 ฐาน
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย	จำนวน	569 ชื่อเรื่อง
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษา ต่างประเทศ	จำนวน	23,791 ชื่อเรื่อง
รวม	จำนวน	24,387 ฐาน/ชื่อเรื่อง

ที่มา: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. สำนักหอสมุดกลาง. (2553, สิงหาคม). สถิติจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ. (ออนไลน์).

การจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีการให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ของสถาบันฯ โดยให้ความสำคัญสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการทางวิชาการ มีการพัฒนารูปแบบการบริการต่าง ๆ ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เพื่อที่ห้องสมุดจะได้จัดหาเผยแพร่ และบริการสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำนักหอสมุดกลางเปิดให้บริการ ช่วงเปิดภาคเรียน วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30 น. - 20.00 น. วันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 09.00 น. - 17.00 น. ช่วงสอบ ขยายเวลาเปิดให้บริการ และช่วงปิดภาคเรียน วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30 น. - 16.30 น. สำนักหอสมุดกลางมีบริการต่าง ๆ ที่ผู้ใช้สามารถขอใช้บริการได้ดังนี้

1. บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ เป็นการให้บริการหนังสือและตำราทุกสาขาวิชา ที่เปิดสอน และสิ่งพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เช่น หนังสือ ตำรา สารคดี หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ ปรียญานิพนธ์ งานวิจัย มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ราชกิจจานุเบกษา และคู่มือการศึกษาต่อ

2. บริการให้ยืมและรับคืนหนังสือ นักศึกษาปริญญาตรี ยืมได้ 7 เล่ม ต่อ 7 วัน นักศึกษาปริญญาโท/เอก ยืมได้ 10 เล่ม ต่อ 14 วัน อาจารย์ประจำ ยืมได้ 15 เล่ม ต่อ 45 วัน อาจารย์พิเศษ ยืมได้ 7 เล่ม ต่อ 14 วัน ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ยืมได้ 7 เล่ม ต่อ 14 วัน

3. บริการยืมหนังสือด้วยตนเอง เป็นการให้บริการที่สมาชิกห้องสมุดสามารถยืมหนังสือของห้องสมุดได้ด้วยตนเอง ตลอดเวลาทำการ และยืมได้ครั้งละหลายเล่ม เป็นการอำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้กับสมาชิก โดยจัดให้บริการ จำนวน 2 เครื่อง ที่โถงบริการชั้น 1 ห้องสมุดอาคารเฉลิมพระเกียรติ

4. บริการตู้คืนหนังสือ เป็นการให้บริการที่สมาชิกห้องสมุดสามารถคืนหนังสือที่ยืมจากทุกห้องสมุดภายในสถาบัน ได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาให้กับสมาชิก โดยไม่ต้องเดินทางไปคืนที่ห้องสมุดต่างๆ จัดให้บริการ จำนวน 4 ตู้ ที่หน้าห้องสมุดอาคารเฉลิมพระเกียรติ ชั้น 1 อาคารเรียนคณะวิศวกรรมศาสตร์ (12 ชั้น) ชั้น 1 อาคารเรียนรวมสมเด็จพระเทพฯ และหน้าห้องประชุมคุณหญิงวนิดา ฐปะเตมีย์

5. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ เป็นการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ซึ่งมีทั้งฉบับปัจจุบันและฉบับล่วงเวลา โดยสมาชิกห้องสมุดสามารถยืมวารสารฉบับล่วงเวลา 3 ฉบับ ต่อ 7 วัน

6. บริการห้องสมุดสื่อ เป็นการให้บริการโสตทัศนวัสดุ และชุดรับชมจัดให้บริการที่ชั้น 1 ห้องสมุดอาคารเฉลิมพระเกียรติ บริการวีซีดีและดีวีดี บริการเทปบันทึกเสียง บริการรายการจากสถานีโทรทัศน์และรายการจากสัญญาณดาวเทียม และบริการจัดฉายภาพยนตร์เพื่อสาระความรู้ โดยสมาชิกห้องสมุดสามารถยืมโสตทัศนวัสดุจากห้องสมุด 3 ม้วน/ตลับ/แผ่น ต่อ 7 วัน

7. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่จัดบรรณารักษ์ไว้ช่วยตอบคำถามและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

8. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นการให้บริการกับสมาชิกห้องสมุด ที่ต้องการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั่วประเทศ รวมทั้งหน่วยงานราชการต่างๆ ที่เปิดให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด นอกจากนี้ยังสามารถใช้บริการกับหน่วยงานอื่นๆ ได้อีก โดยผู้ใช้บริการสามารถยืมตัวเล่มจริงหรือขอถ่ายสำเนาเอกสาร

9. บริการสืบค้นสารสนเทศ เป็นบริการค้นหารายการทางบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ที่มีอยู่ในห้องสมุดอาคารเฉลิมพระเกียรติและห้องสมุดคณะภายในสถาบันรวมทั้งติดต่อไปยังห้องสมุดอื่นๆ โดยผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองที่สำนักหอสมุดกลาง หรือใช้บริการผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยเรียกผ่าน <http://www.lib.kmitl.ac.th>

10. บริการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เป็นบริการที่จัดเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอื่นๆ และได้รับข่าวสารที่กว้างไกลทันสมัยและรวดเร็ว โดยที่ห้องสมุด

อาคารเฉลิมพระเกียรติ ได้จัดเป็นห้องบริการอินเทอร์เน็ตและมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ รวม 160 เครื่อง พร้อมทั้งระบบจองใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตและจัดบริการที่ห้องสมุดคณะต่าง ๆ ด้วย

11. บริการสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตระบบเครือข่ายระยะไกลไร้สาย (Wireless LAN) เป็นบริการที่จัดเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอื่น ๆ และได้รับข่าวสารที่กว้างไกลทันสมัยและรวดเร็ว โดยสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตระบบเครือข่ายไร้สาย ด้วยคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ภายในห้องสมุดอาคารเฉลิมพระเกียรติ

12. บริการสืบค้นสารสนเทศฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีทั้งฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดกลางจัดซื้อ ฐานข้อมูลที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจัดซื้อตามโครงการ ThaiLIS ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษาในไทย (Digital collection) ฐานข้อมูลปริญญานิพนธ์ สจล. ที่สำนักหอสมุดกลางจัดทำ และฐานข้อมูลอื่น ๆ โดยสามารถสืบค้นได้ด้วยตนเองผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ <http://www.lib.kmitl.ac.th>

13. บริการสืบค้นฐานข้อมูลภาพถ่ายหรือจดหมายเหตุ เป็นบริการที่จัดเพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดกลางจัดทำขึ้น ฐานข้อมูลภาพถ่ายในจดหมายเหตุพระจอมเกล้าเป็นฐานข้อมูลภาพถ่ายที่มีในจดหมายเหตุพระจอมเกล้าโดยจัดแสดงภาพถ่ายและคำบรรยายภาพ

14. บริการหนังสือสำรอง เป็นการจัดการบริการหนังสือประกอบการเรียนการสอนวิชาต่าง ๆ ตามที่อาจารย์ผู้สอนกำหนดในแต่ละภาคการศึกษา โดยมีระยะเวลาในการให้ยืมน้อยกว่าการให้ยืมหนังสือทั่วไปตามปกติ โดยให้ยืมครั้งละ 1 เล่ม/ 3 วัน

15. บริการจองทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง เป็นการให้บริการที่สมาชิกห้องสมุดสามารถจองหนังสือและสื่อทัศนวัสดุที่ถูกยืมได้ด้วยตนเองผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ <http://www.lib.kmitl.ac.th> โดยมีกำหนดการจอง 1 เล่ม/ 1 คน บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่จะเก็บหนังสือและสื่อทัศนวัสดุ ไว้ให้ผู้จองตามกำหนดส่งคืน เป็นระยะเวลา 3 วัน

16. บริการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง เป็นการให้บริการที่สมาชิกห้องสมุดสามารถยืมต่อหนังสือและสื่อทัศนวัสดุต่ออีก 1 ครั้ง ได้ด้วยตนเองผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ <http://www.lib.kmitl.ac.th>

17. บริการแนะนำจัดซื้อหนังสือ/วารสาร/สื่อทัศนวัสดุ เป็นบริการที่จัดเพื่อให้ผู้ใช้บริการแนะนำหนังสือ/วารสาร/สื่อทัศนวัสดุ ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย เพื่อให้สำนักหอสมุดกลางจัดซื้อโดยสามารถแนะนำได้ที่เคาน์เตอร์บริการกล่องรับความคิดเห็น หรือผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ <http://www.lib.kmitl.ac.th>

18. บริการหอเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เป็นการให้บริการสารสนเทศของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในรูปแบบการจัดแสดงนิทรรศการที่มีทั้งพระบรมฉายาลักษณ์ หุ่นจำลอง หนังสือหายาก สำเนาเอกสารลายพระหัตถ์ วิทยานิพนธ์ รวมถึงสื่อประสมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่นำเสนอพระราชประวัติด้านต่าง ๆ ของพระองค์

19. บริการเอกสารจดหมายเหตุพระจอมเกล้า เป็นการให้บริการสารสนเทศ เอกสารจดหมายเหตุ ประเภทลายลักษณ์อักษร โสตทัศนวัสดุ ของที่ระลึกแบบจำลอง รวมถึง ภาพถ่ายกิจกรรมหรือเหตุการณ์ของสถาบันฯ

20. บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย เป็นการให้บริการห้องสำหรับการทบทวน หรือปรึกษาเรื่องการเรียน โดยมีห้องให้บริการพร้อมอุปกรณ์และจุดเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

21. บริการนำชมห้องสมุด เป็นการให้บริการนำชมห้องสมุดที่จัดให้กับนักศึกษาใหม่ และผู้สนใจ

การศึกษาผู้ใช้

การศึกษาผู้ใช้ (User studies) เป็นการศึกษาดังความต้องการสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ ความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศ ซึ่งผลการศึกษาผู้ใช้มีความสำคัญและมีประโยชน์ในการพัฒนาบริการสารสนเทศของห้องสมุด โดยใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานบริการสารสนเทศห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

ความหมายของการศึกษาผู้ใช้

ประกาวดี สืบสนธิ์ (2527: 75) กล่าวว่า ผู้ใช้หมายถึง ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากระบบสารสนเทศทุกคนมิได้หมายถึงเฉพาะผู้ใช้สารสนเทศเฉพาะเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ผู้ใช้ยังหมายถึง รวมถึงบุคคล หน่วยงาน องค์กรที่ใช้สารสนเทศในการตัดสินใจใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการศึกษาผู้ใช้จึงหมายถึง การศึกษาเพื่อดูระบบงานที่ห้องสมุดทำอยู่และ ผลผลิตหรือบริการจากระบบสนองความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ทั้งยังเป็นการศึกษาความต้องการของผู้ใช้อีกด้วย ซึ่งถ้าห้องสมุดเข้าใจถึงพฤติกรรมรวม ความคิด และปัญหาของผู้ใช้ จะสามารถช่วยในการปรับปรุงงานห้องสมุดได้ดียิ่งขึ้น

พริเทริช (Prytherch. 1995: 666) ได้ให้ความหมายของ การศึกษาผู้ใช้ หมายถึง โครงการวิจัยหรือการทำวิจัย การสำรวจหรือการออกแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลว่าผู้ใช้ต้องการบริการอะไร ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศอย่างไร บริการที่จัดให้ นั้นพอเพียงหรือไม่และห้องสมุดจะสามารถ พัฒนา ปรับปรุง หรือจะให้บริการใหม่ต่อกลุ่มผู้ใช้ได้อย่างไร

โพลเวลล์ (Powell. 1997: 648) อธิบายว่า การศึกษาผู้ใช้ หมายถึง การศึกษา คุณลักษณะของผู้ใช้ห้องสมุดหรือในทางปฏิบัติก็คือการใช้สารสนเทศ การศึกษาผู้ใช้นั้นจะให้ความสนใจกับผู้ใช้ห้องสมุด แต่อย่างไรก็ตามการศึกษาผู้ใช้นั้นให้ความสำคัญกับบุคคล ข้อมูล รวมทั้ง การรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สารสนเทศเกี่ยวกับผู้ไม่ใช้ด้วย

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2547: 134) ชี้ให้เห็นว่า การศึกษาผู้ใช้ คือ การศึกษา ประเภทหนึ่งที่มีรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้และความต้องการสารสนเทศ โดยอาจ กำหนดขอบเขตในการศึกษา เช่น การศึกษาผู้ใช้ของสถาบันบริการสารสนเทศแห่งหนึ่ง หรืออาจ ศึกษาผู้ใช้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น การศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศของอาจารย์และนักวิจัย

ในสาขาวิชามนุษยศาสตร์ เป็นต้น

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการศึกษาผู้ใช้ หมายถึง การสำรวจโครงการการทำงานวิจัย หรือการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลว่าผู้ใช้ต้องการสารสนเทศอะไร ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศอย่างไร ผู้ใช้ประสบปัญหาอะไรบ้างในการเข้าถึงสารสนเทศและงานที่ห้องสมุดทำอยู่หรือบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมีบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดได้หรือไม่ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังกล่าวนั้นให้ผลที่สามารถนำไปแก้ไขปัญหของผู้ใช้บริการรวมทั้งผู้ไม่ใช้บริการ และเพื่อปรับปรุงงานบริการห้องสมุดให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้ใช้

การศึกษาผู้ใช้เป็นงานที่ต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบระเบียบ ข้อมูลที่ได้รวบรวมและวิเคราะห์อย่างมีแบบแผนทำให้ผู้ที่ศึกษาได้เข้าใจผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ การค้นหาและการใช้สารสนเทศที่หลากหลายได้มากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานหรือให้บริการสารสนเทศ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่อาจมีโอกาสดูแลผู้ใช้ในขณะปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการอยู่เสมอ แต่ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาหรือสังเกตเช่นนี้อาจไม่เป็นระบบ ทำให้ไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้และการใช้สารสนเทศที่เป็นจริง หรือเป็นข้อมูลเฉพาะผู้ใช้บางรายเท่านั้น ดังนั้นการศึกษาผู้ใช้อย่างเป็นระบบ จึงถือเป็นงานสำคัญในงานวิชาชีพอย่างหนึ่งที่จะมองข้ามไม่ได้ เพื่อรวบรวมข้อมูลซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการจัดบริการหรือระบบสารสนเทศแก่ผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นห้องสมุดจึงควรมีการศึกษาผู้ใช้เพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานของห้องสมุดโดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้ใช้ (จิรวรรณ ภัคติบุตร. 2542: 182-183) ดังนี้

1. เพื่อต้องการทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ เช่น ประเภทของสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการนั้น ผู้ใช้ต้องการให้จัดแหล่งสารสนเทศอย่างไร ต้องการบริการประเภทไหน รวมทั้งความต้องการในด้านอาคารสถานที่ เครื่องอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ
2. เพื่อต้องการทราบว่าผู้ใช้มีปัญหาในการใช้สารสนเทศหรือไม่ อย่างไร ต้องการทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ เพราะผู้ใช้เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการสารสนเทศโดยตรง
3. เพื่อสร้างกลุ่มขนาดที่แน่นอนตามลักษณะของกลุ่มประชากร เป็นการแบ่งกลุ่มย่อยตามลักษณะของประชากรเช่นเดียวกับการวิจัยตลาดทางด้านธุรกิจเพื่อแบ่งกลุ่มของตลาด
4. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดแหล่งสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการ โดยพิจารณาจากปฏิกริยาสะท้อนกลับของผู้ใช้

วิธีการศึกษาผู้ใช้

การศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้เป็นวิธีการหนึ่ง ที่จะทำให้ห้องสมุดสามารถ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้การดำเนินงานห้องสมุด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบริหารงบประมาณให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดการศึกษาผู้ใช้ และการใช้สารสนเทศนั้นสามารถทำได้หลายวิธี วิธีที่นิยมใช้ในการศึกษามีดังนี้ (สมพร พุทธิพิทักษ์ผล. 2547: 136-138)

1. การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีวิจัยที่ใช้กันแพร่หลายที่สุดในการศึกษาผู้ใช้ และการใช้สารสนเทศ เพราะเป็นวิธีที่ยืดหยุ่น ใช้ได้ทั้งในการศึกษากลุ่มประชากรขนาดใหญ่หรือ ขนาดเล็ก แต่ขณะเดียวกัน การสร้างเครื่องมือวิจัยหรือแบบสอบถามที่มีคุณภาพมีใช้เรื่องง่าย เพราะต้องมีกรอบแนวคิดที่ชัดเจน รวมทั้งการทดสอบเครื่องมือเพื่อปรับปรุงแก้ไขหลายครั้ง การตั้งคำถามอาจทำได้ทั้งที่เป็นคำถามปิดหรือเลือกตอบ และคำถามเปิดคือให้ผู้ตอบได้เขียน บรรยายคำตอบอย่างเสรี

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวิจัยที่ใช้กันแพร่หลายเป็นอันดับสอง รองจากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์มีเทคนิคแตกต่างกัน ทั้งที่มีการกำหนดคำถามทั้งหมดไว้อย่าง ชัดเจนตายตัวเช่นเดียวกับแบบสอบถาม การกำหนดคำถามไว้บางส่วน และการกำหนดแนวคำถาม ที่สำคัญล่วงหน้าเพียง 1-2 คำถามและใช้คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ในการตั้งคำถามต่อไป นอกจากนี้ยังสามารถเลือกสัมภาษณ์รายบุคคล หรือสัมภาษณ์เป็นหมู่คณะ ทั้งนี้จะใช้เทคนิคใด ขึ้นอยู่กับขอบเขตและโครงการวิจัยที่ได้วางไว้ ผู้สัมภาษณ์ที่ดีต้องมีการเตรียมการอย่างรอบคอบ

3. การสังเกต เป็นวิธีการศึกษาผู้ใช้และการใช้สารสนเทศที่แพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง การสังเกตมีเทคนิคสำคัญ 2 ประเภท ประเภทแรกคือ การสังเกตที่ผู้สังเกตเข้าไปมีบทบาทใน กิจกรรมที่ศึกษาโดยตรง เช่น ผู้สังเกตทำตัวเป็นผู้ใช้ และขอใช้บริการ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ บริการสารสนเทศ ประเภทที่สองคือ การสังเกตที่ผู้สังเกตไม่เข้าไปมีบทบาทในกิจกรรมที่ศึกษา กล่าวคือ ทำตัวเหมือนเป็นเงาคอยติดตามพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่ต้องการศึกษา และบันทึกข้อมูล ไว้ นอกจากนี้ในปัจจุบัน การศึกษาการค้นหาสารสนเทศจากระบบคอมพิวเตอร์ยังสามารถสังเกต โดยผู้ใช้หรือผู้ถูกสังเกตไม่รู้ตัว นั่นคือ การวิเคราะห์ข้อมูลที่คอมพิวเตอร์ได้บันทึกไว้ในแฟ้มข้อมูล รายการ (Transaction log file) ซึ่งรวบรวมคำสั่งที่ผู้ใช้ส่งให้ระบบค้นหาไว้ เพราะถือว่าคำสั่งเหล่านี้ เป็นหลักฐานแสดงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับระบบสารสนเทศโดยตรง

4. การศึกษาจากสถิติและหลักฐานการใช้บริการ เป็นวิธีศึกษาการใช้บริการ สารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะส่วนใหญ่จัดเก็บหลักฐานและสถิติการใช้บริการ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการปฏิบัติงาน ตัวอย่างของหลักฐานและสถิติการใช้บริการสารสนเทศ ที่สำคัญได้แก่ จำนวนการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนการขอใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ไม่ให้ยืม-คืน เช่น วิดีทัศน์ หนังสือหายาก วิทยานิพนธ์ เป็นต้น จำนวนการเข้ามาใช้บริการ สารสนเทศผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวนคำถามที่ผู้ใช้ขอใช้บริการช่วยค้นคว้า

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ เป็นต้น

5. ศึกษาโดยใช้วิธีการข้างต้นแยกตามประเภทของผู้ใช้

5.1 ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ตามประเภทของหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้ใช้เป็นสมาชิก เช่น ผู้ใช้ของห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น ผู้ใช้ของห้องสมุดประชาชน ผู้ใช้ของห้องสมุดโรงเรียน ผู้ใช้ของห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ผู้ใช้ของห้องสมุดเฉพาะ ตลอดจนผู้ใช้ของสถาบันบริการสารสนเทศที่มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป

5.2 ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเฉพาะ เช่น สาขาวิชา ลักษณะงานอาชีพ เป็นต้น เช่น กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มนักบริหาร กลุ่มนักธุรกิจ ภายในกลุ่มเหล่านี้ อาจแยกออกเป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มย่อยลงไปอีกก็ได้ เช่น กลุ่มนักบริหารในห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งใดแห่งหนึ่งหรือหลายแห่ง เพื่อเปรียบเทียบลักษณะการใช้และความต้องการ อาจศึกษากลุ่มนักวิชาการที่เป็นกลุ่มเฉพาะ เช่น กลุ่มวิทยาศาสตร์ กลุ่มสังคมศาสตร์ กลุ่มเศรษฐศาสตร์ เป็นต้น ทั้งนี้อาจศึกษาเฉพาะในหน่วยงานแห่งเดียวกันหรือหลายแห่งก็ได้ เช่น การศึกษาการใช้บริการห้องสมุดของกลุ่มอาจารย์ หรือกลุ่มนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

5.3 ศึกษาสภาวะแวดล้อมของผู้ใช้และสถาบันบริการสารสนเทศ เช่น ศึกษาสภาพแวดล้อม วัตถุประสงค์ และนโยบายของสถาบันบริการสารสนเทศ ความต้องการของผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ ซึ่งเป็นสมาชิกของสถาบันบริการสารสนเทศ เพื่อจะได้ข้อมูลสารสนเทศมาประกอบการวางแผนการจัดบริการสารสนเทศ

การศึกษาผู้ใช้และการใช้สารสนเทศนั้นมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการสารสนเทศ ซึ่งจำเป็นต้องเข้าใจผู้ใช้และการใช้สารสนเทศ เพื่อประโยชน์ในการจัดระบบและบริการสารสนเทศที่ดีขึ้น การศึกษาดังกล่าวสามารถทำได้หลายวิธี แต่ละวิธีต่างมีข้อดีและข้อจำกัด จึงจำเป็นต้องเลือกวิธีการศึกษาที่เหมาะสมกับคำถามวิจัยรวมทั้งปัจจัยในด้านองค์กรการให้บริการและการบริหารด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

อริสซี (Arishee. 2000: 176) ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและค่านิยมทางวัฒนธรรมในความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาอเมริกันและนักศึกษาต่างชาติ จำนวน 435 คน ที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยพิตส์เบิร์ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก นักศึกษาส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลในความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุด นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษาต่างชาติ คือ นักศึกษาญี่ปุ่นมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในการใช้บริการห้องสมุด เนื่องจากค่านิยมและวัฒนธรรมของญี่ปุ่น นักศึกษาญี่ปุ่นมาจากประเทศที่มีการพัฒนามากด้านเทคโนโลยีเมื่อเปรียบเทียบกับนักศึกษาต่างชาติอื่น ๆ ทำให้มีความคาดหวังสูง ในการให้บริการของห้องสมุด

ทิปตัน (Tipton. 2002: 210) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการสนับสนุนการศึกษาทางไกล โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในการศึกษาทางไกลของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอแอนด์เอ็ม (Texas A & M University) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรการศึกษาทางไกล เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัย คือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดสำหรับการศึกษาทางไกล ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่า ห้องสมุดมีการให้บริการในการสนับสนุนการศึกษา ทางไกลของนักศึกษา แต่การจัดให้บริการมีความแตกต่างจากการให้บริการโดยตรงที่มหาวิทยาลัย โดยให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต และการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ตรงกับความต้องการนักศึกษา ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ห้องสมุดมีการพัฒนา บริการการศึกษาทางไกล ที่จะทำให้นักศึกษาเข้าถึงและได้รับข้อมูลสารสนเทศที่ตรงกับ ความต้องการ

คุร์บัพู และ กรับเบอร์ (Kuruppu; & Gruber. 2006: 122) ศึกษาความต้องการ สารสนเทศของนักวิชาการเกษตรและวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความ ต้องการสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนและการทำวิจัย ในการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรัฐ โอไอโอวา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์ 17 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 23 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามี ความต้องการสารสนเทศจากวารสารเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ มากกว่าการใช้หนังสือตำรา ส่วน เว็บไซต์ที่ทั่ว ๆ ไปจะเป็นแหล่งข้อมูลสำรองในการค้นคว้าหาข้อมูลทั่วไปที่เป็นภาพรวม ของหัวข้อ งานวิจัย นอกจากนี้เครื่องมือในการเข้าถึงในการค้นหาคือเว็บไซต์ ได้แก่ <http://www.google.co.th> และ <http://www.yahoo.co.th> นักศึกษาใช้วรรณกรรมที่เผยแพร่ในวารสารวิชาการในการศึกษา เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ และมีการเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้ฐานข้อมูลและดัชนีในการค้นหาวารสาร และบทความจากวารสารผ่านทางห้องสมุดในการเรียนและการทำวิจัย นักศึกษามีความพึงพอใจ ในลักษณะพื้นที่ทางกายภาพของห้องสมุด เพราะเป็นสถานที่เหมาะสมในการศึกษาและค้นคว้า เนื่องจากมีความเงียบ โดยเฉพาะการทำงานเป็นกลุ่ม ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยควรมีการศึกษาการให้บริการของห้องสมุดและความต้องการสารสนเทศทางวิชาการ เพราะห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญในการเรียนการสอนและการค้นคว้าเพื่อการทำวิจัย บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ควรมีหน้าที่ช่วยเหลือให้คำแนะนำในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ที่เพิ่มมากขึ้นและมีความซับซ้อนในการเข้าถึง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรมีการพัฒนาและดูแล เว็บไซต์ห้องสมุด เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ และควรมีการสอนทักษะการสืบค้น ข้อมูลสารสนเทศ

อีเชฟเวอรรี่ และ มาการิต้า (Echeverri; & Margarita. 2006: 195) ศึกษาปัจจัยที่มีผล ในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศทางวิชาการวิทยาศาสตร์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีบนเว็บเพื่อการทำวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้

ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 886 คน ใน 3 มหาวิทยาลัยของรัฐในโคลัมเบีย ได้แก่ University de Antioquia, Universidad del Valle, Universidad Nacional เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยศึกษาปัจจัย 4 ด้านที่มีผลต่อกระบวนการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ คือ นักศึกษาห้องสมุด สารสนเทศทางวิชาการวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่าทักษะการสืบค้นและการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์โดยตรงกับนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์เพื่อการวิจัย การเข้าถึงเนื้อหาสารสนเทศทางวิชาการวิทยาศาสตร์มีจำนวนน้อย และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อย ส่วนคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีความสำคัญในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างมาก นักศึกษามีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสืบค้นข้อมูล ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้พบว่า ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและทักษะการสืบค้นมีความสำคัญมากในการเข้าถึงสารสนเทศ และการใช้ออกสารฉบับเต็มที่เขียนในภาษาอื่น ๆ นอกจากภาษาสเปน และห้องสมุดควรมีฐานข้อมูลใหม่ ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อการวิจัยในมหาวิทยาลัยและในระดับชาติ

ลู และ วินน์ (Liu; & Winn. 2009: 565-573) ศึกษาการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาจีนระดับบัณฑิตศึกษาในห้องสมุด มหาวิทยาลัยวินเซอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้และปัญหาการใช้บริการในห้องสมุดเล็ดดี (Leddy Library) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาจีนระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดในช่วงที่ศึกษาที่ประเทศจีน ตอนที่ 3 การใช้บริการห้องสมุดเล็ดดี และตอนที่ 4 การประเมินความเข้าใจคำศัพท์ในการใช้บริการห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่าการใช้ภาษาและความแตกต่างทางวัฒนธรรมของนักศึกษาจีนยังคงเป็นอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุด นักศึกษาจะไม่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ คือจะแก้ปัญหาด้วยตนเองมากกว่า นักศึกษาที่มีความเข้าใจการใช้บริการเบื้องต้นเกี่ยวกับห้องสมุดทั่วไป เช่น เลขเรียกหนังสือ การบริการยืม-คืน การยืมต่อ เป็นต้น เนื่องจากนักศึกษามีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดในประเทศจีนมาก่อน การให้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในประเทศจีนกับห้องสมุดเล็ดดีไม่แตกต่างกัน รายการทางบรรณานุกรมในห้องสมุดประเทศจีนมีรูปแบบเหมือนกับห้องสมุดเล็ดดี แตกต่างกันเฉพาะภาษาที่ใช้ การใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศจีนไม่เป็นที่นิยมเนื่องจากต้องเสียค่าใช้จ่าย ส่วนการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเล็ดดี การให้บริการล่าช้าและต้องใช้เวลาานานเพื่อรอรับการบริการ และต้องเสียค่าใช้จ่ายแพงในการใช้บริการ นักศึกษาเข้าใช้บริการห้องสมุดเล็ดดีน้อยกว่าการเข้าใช้ห้องสมุดในประเทศจีน สาเหตุเพราะว่า นักศึกษาต้องอยู่ในห้องปฏิบัติการ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และนักศึกษาบางคนจะมาใช้บริการเฉพาะการยืมหนังสือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ห้องสมุดเล็ดดีไม่เชิญชวนให้มาใช้บริการเพราะบางพื้นที่ไม่สะอาดและขาดระบบการรักษาความปลอดภัย การศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาจีนระดับบัณฑิตศึกษา

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ พบว่างานวิจัยมีทั้งการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามและการวิจัยโดยใช้วิธีสัมภาษณ์ ซึ่งงานวิจัยเหล่านี้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้และปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ทักษะการใช้ห้องสมุดรวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้บริการห้องสมุดในการศึกษาค้นคว้าและการทำวิจัย ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ในระดับมาก คือสารสนเทศจากวารสารเพื่อการทำวิจัยมากกว่าการใช้หนังสือตำรา และมีการเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้ฐานข้อมูลและดัชนีในการค้นหาวารสารผ่านทางห้องสมุดในการเรียนและการทำวิจัย สารสนเทศที่เพิ่มมากขึ้นมีความซับซ้อนในการเข้าถึง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องมีการพัฒนาและดูแลเว็บไซต์ห้องสมุดเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ควรมีการสอนการใช้ห้องสมุดในทักษะการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ

งานวิจัยในประเทศ

ทิพย์วัลย์ อ่อนใจงาม (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้สารสนเทศเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยศึกษากับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 273 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองที่แหล่งสารสนเทศและสืบค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยสืบค้นในที่ทำงานมากที่สุด ระยะเวลาในการใช้ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ นักศึกษาใช้วัสดุสารสนเทศ ประเภทเอกสารชุดวิชาบัณฑิตศึกษาของ มสธ. ตำราวิชาการภาษาไทย และบทคัดย่อวิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในประเทศ มีการใช้ในระดั้มาก แหล่งสารสนเทศที่นักศึกษาใช้ในการเข้าถึง คือ ฐานข้อมูลในโครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) และฐานข้อมูลอื่น ๆ การใช้เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศ ได้แก่ ดัชนีวารสารและสารสังเขปในรูปแบบสิ่งพิมพ์ในการค้นหาค้นหาบทความวารสารและบทความงานวิจัยสำหรับปัญหาการค้นหาสารสนเทศในเรื่องที่พักอาศัยอยู่ห่างไกลจากแหล่งสารสนเทศเดินทางไม่สะดวก นักศึกษามีความต้องการเกี่ยวกับบริการสารสนเทศ คือ ต้องการให้รวบรวมเว็บไซต์แหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ที่น่าสนใจในสาขาวิชา มสธ. และเปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาบนเว็บไซต์ของสำนักบรรณสารสารสนเทศ มสธ.

อำไพ ศิริชัยพงศ์ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยศึกษากับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 305 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุด คือ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ นักศึกษาระดับปริญญาโทมีความต้องการใช้สารนิเทศด้านสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ หนังสือตำรา หนังสืออ้างอิง วารสาร และนิตยสาร นักศึกษามีการใช้สารสนเทศในสาขาวิชาการศึกษาและสังคมวิทยามากที่สุด มีความต้องการใช้สิ่งพิมพ์ที่มีอายุช่วงตีพิมพ์ 1-3 ปี นักศึกษามีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย สำหรับปัญหาการใช้สารนิเทศในสำนักหอสมุดกลาง

มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอในการใช้และสารสนเทศที่ห้องสมุดมีไม่ตรงตามความต้องการของนักศึกษา
 ธนิตา สุขขารมย์ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้สารสนเทศในการกำหนดหัวข้อและ
 จัดทำเค้าโครงปฏิญญานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษา
 กับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติที่ผ่านการอนุมัติเค้าโครงปฏิญญานิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัย
 จำนวน 298 คน ผลการวิจัยพบว่า การกำหนดหัวข้อปฏิญญานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นิสิตส่วนใหญ่ได้แนวคิดเพื่อนำมากำหนดเป็นหัวข้อปฏิญญานิพนธ์
 เมื่อศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 แหล่งสารสนเทศในการเข้าถึงสารสนเทศ คือ สำนักหอสมุดกลาง
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งมีการใช้ระดับมากที่สุด สารสนเทศที่นิสิตนำมาใช้เพื่อเป็นกรอบ
 แนวคิด คือ ปฏิญญานิพนธ์ในสาขาวิชาและที่เกี่ยวข้อง และมีการใช้ฐานข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตใน
 การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม มีการใช้ตำราภาษาไทยมากในสาขาวิชาและเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือ
 ที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศมีการค้นหาสารสนเทศจากรายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรมที่พบใน
 สิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาซึ่งมีการใช้มาก สำหรับปัญหาการใช้สารสนเทศ คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์
 ที่ใช้ค้นโอแพกบนชั้นที่เก็บปฏิญญานิพนธ์มีน้อย การใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดไม่ได้รับความ
 สะดวกในการใช้บริการ ปัญหาการใช้วัสดุสารสนเทศ คือปัญหาเรื่องตำราภาษาไทยในสาขาวิชา
 ที่มีอยู่ค่อนข้างล้าสมัย และด้านเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศ พบว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์
 ที่ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอต่อการใช้

ลักขณา คมขำ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของ
 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษากับนิสิตทั้งในระดับปริญญาตรี
 ชั้นปีที่ 2, 3, 4 และสูงกว่า และระดับบัณฑิตศึกษาทุกชั้นปีที่ศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2548
 จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่านิสิตระดับบัณฑิต
 ศึกษา มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวม
 อยู่ในระดับปานกลาง ความทันสมัยของหนังสือที่จัดไว้ให้บริการยังไม่ตรงตามความต้องการ
 ปฏิญญานิพนธ์และสารนิพนธ์ต่าง ๆ มีไม่เพียงพอกับจำนวนนิสิต การบริการวารสาร หนังสือพิมพ์
 และวารสารบางสาขาวิชา มีจำนวนน้อย วารสารฉบับปัจจุบันบางเล่มไม่อยู่บนชั้นเพื่อให้บริการ
 สื่อโสตทัศนวัสดุที่จัดไว้ให้บริการมีจำนวนน้อย นิสิตที่มาใช้บริการยังไม่มีความรู้ในระเบียบและ
 ขั้นตอนการให้บริการและไม่ได้รับความสะดวกในการแนะนำการใช้สื่อโสตทัศนวัสดุจากเจ้าหน้าที่
 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลมีน้อย และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการอินเทอร์เน็ต
 มีจำนวนน้อยเช่นเดียวกัน และระยะเวลาที่เข้าใช้บริการคนละไม่เกิน 2 ชั่วโมง/ครั้ง ค่อนข้างน้อย
 การบริการถ่ายเอกสารค่อนข้างช้าซึ่งสถานที่จัดไว้ให้บริการมีเพียง 2 ชั้น คือ ที่ชั้น 3 และชั้น 5
 ทำให้ไม่ได้รับความสะดวก และการบริการส่งเสริมการใช้บริการพบว่า หนังสืออ้างอิงภาษาไทย
 และภาษาต่างประเทศที่จัดไว้ให้บริการยังไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย จุลสาร กฤตภาคและคู่มือ
 การศึกษาของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ยังไม่ตรงตามความต้องการของนิสิตและไม่ทันสมัย ส่วนการ
 บริการที่ได้นั้น ได้แก่ ความสุภาพและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการตอบคำถามเพื่อช่วยใน
 การศึกษาค้นคว้า

นนุช ศรีเอี่ยม (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องสภาพและปัญหาการใช้ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยศึกษากับนักศึกษาปริญญาโท จำนวน 359 คน ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคที่ 2 ปีการศึกษา 2550 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีการใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหงมากที่สุด รองลงมาจะเป็นการใช้ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดได้แก่ หนังสือทั่วไป ตำราเรียนมหาวิทยาลัยรามคำแหง สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ และสื่อเสริมการศึกษา ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และระบบเครือข่ายขัดข้องบ่อย แหล่งสารสนเทศที่ให้บริการไม่ทันสมัย ไม่สามารถพิมพ์ผลการสืบค้นได้ด้วยตนเอง ฐานข้อมูล และค่าใช้จ่ายในการพิมพ์สารสนเทศมีราคาสูง สำหรับข้อเสนอแนะในการให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ คือ ควรจะมีการประชาสัมพันธ์แหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีทักษะการแก้ปัญหาในด้านข้อมูลและเครื่องมือในการให้บริการ และควรจัดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะกลุ่มโดยการแบ่งตามระดับการศึกษา มีการจัดหาฐานข้อมูลใหม่ ๆ เพื่อความทันสมัยของข้อมูล ควรทำให้ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์มีความเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์โดยสมบูรณ์

ปริญญา ขาวผ่อง (2551: บทคัดย่อ) การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยศึกษากับนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกระดับการศึกษา จำนวน 410 คน นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 185 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 135 คน และนิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 93 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดโดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เพราะการให้บริการของห้องสมุดสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และมีการให้บริการเชิงรุก เน้นการบริการที่สะดวก รวดเร็วทันสมัยและการให้ความช่วยเหลือ มีการแนะนำบริการต่าง ๆ ในแต่ละพื้นที่รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด ด้านแสงสว่าง ภูมิอากาศ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ลักษณะอาคารห้องสมุดอยู่ในทำเลที่มองเห็นง่าย สะดวกต่อการเข้าถึง พื้นที่ให้บริการภายในห้องสมุดมีพื้นที่กว้างขวาง ภายในอาคารแบ่งเป็นห้องและแยกสัดส่วนของหนังสือ สิ่งพิมพ์ เช่น ห้องหนังสือภาษาไทย ห้องหนังสือภาษาต่างประเทศ ห้องหนังสืออ้างอิง เป็นต้น ซึ่งในแต่ละห้องจะติดป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทิศทาง การใช้ทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละปีมีการใช้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเปิดภาคการศึกษา ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ วารสาร วิทยานิพนธ์ หนังสือ รวมถึงฐานข้อมูลทางการศึกษามีปริมาณการใช้มาก และห้องสมุดมีฐานข้อมูลออนไลน์ภาษาไทยเฉพาะทางด้านการศึกษา ช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลและการพัฒนาของห้องสมุดได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ ควรเพิ่มจำนวนร้านถ่ายเอกสาร และเครื่องคอมพิวเตอร์ มีการจัดวางถึงดับเพลิงใน

พื้นที่ที่มองเห็นได้ง่าย และด้านผู้ให้บริการควรมั่นแน่น แจ่มใส แสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ ซึ่งให้ให้เห็นว่ามีผู้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้และความต้องการใช้สารสนเทศของนักศึกษา ตลอดจนสภาพการใช้สารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิจัยของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา เครื่องมือที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นแบบสอบถาม จากการศึกษาผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่ามีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทวัสดุตีพิมพ์ภาษาไทยในระดับมาก ได้แก่ ตำราวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ และฐานข้อมูลทางการศึกษา เครื่องมือที่นักศึกษาใช้ในการค้นหาสารสนเทศ คือ ค้นหาจากรายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรมที่พบในสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชา หนังสือที่จัดไว้ให้บริการยังไม่ตรงตามความต้องการของนักศึกษาและตำราวิชาภาษาไทยในสาขาวิชาไม่ทันสมัยเท่าที่ควร ปัญหาจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 ใน 7 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 2,056 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 ที่สุ่มมาจากประชากรข้างต้น โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 607-610) และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ตามตัวแปรคณะ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 327 คน

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามคณะ

คณะ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
วิศวกรรมศาสตร์	662	105
สถาปัตยกรรมศาสตร์	143	23
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	495	79
เทคโนโลยีการเกษตร	224	36
วิทยาศาสตร์	145	23
เทคโนโลยีสารสนเทศ	290	46
อุตสาหกรรมเกษตร	97	15
รวม	2,056	327

ที่มา: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. สำนักทะเบียนและประมวลผล. (2553). จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาโท ปีการศึกษา 2553. (ออนไลน์).

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการใช้บริการสารสนเทศและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างและดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการสารสนเทศและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จากหนังสือ เอกสาร บทความจากวารสาร อินเทอร์เน็ต และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีวิจัยและหลักเกณฑ์การสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างข้อคำถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษามาจากข้อ 1-2 โดยครอบคลุมและสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ คณะ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยเป็นแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้ จำนวน 43 ข้อ โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 59 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 47 ข้อ ด้านอาคารสถานที่ จำนวน 7 ข้อ และด้านบุคลากร จำนวน 5 ข้อ ซึ่งลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณ 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การใช้ภาษา ความชัดเจนในข้อคำถามและครอบคลุมในสิ่งที่ต้องการศึกษา และนำไปแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

5. นำแบบสอบถามไปขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content validity) ได้แก่

1) อาจารย์สุรีย์ บุญงามมงคล ปฏิบัติหน้าที่บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 2) อาจารย์กมลรัตน์ ตันต์เกยูร ปฏิบัติหน้าที่บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 งานเทคนิค สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และ 3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพรรณ โคตมานุรักษ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruency - IOC) และตั้งเกณฑ์ว่าข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์คือข้อคำถามที่มีค่า IOC เกิน 0.5 ขึ้นไป พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าเกินเกณฑ์ที่ตั้งไว้ แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อมีคุณภาพใช้ได้ นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะในการใช้ภาษา การตัด และเพิ่มข้อคำถาม รวมถึงการปรับแก้ประโยคข้อคำถามที่ใช้ให้เหมาะสมและชัดเจนมากขึ้น

6. นำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขและตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ไปทดลองใช้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ในวันที่ 20 กันยายน 2553 ถึง 23 กันยายน 2553 จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยตั้งค่าความเที่ยงไว้ไม่น้อยกว่า 0.75 และพบว่าแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.92 ซึ่งแสดงว่าทุกข้อคำถามมีคุณภาพใช้ได้

8. นำแบบสอบถามและผลการหาค่าความเที่ยง เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์แล้วแก้ไขปรับปรุงเพื่อความสมบูรณ์ และทำสำเนาแบบสอบถามเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปถึงคณบดีทุกคณะในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

2. เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลคืนด้วยตนเอง รวมทั้งสิ้น 350 ฉบับ ซึ่งเป็นจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เนื่องจากกรณีที่เป็นแบบสอบถามซึ่งได้รับกลับคืนมาไม่สมบูรณ์ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน 2553 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2553 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งสิ้นจำนวน 340 ฉบับ และคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 327 ฉบับ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา คัดเลือกเฉพาะฉบับที่ตอบสมบูรณ์ เป็นแบบสอบถามที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลให้ได้จำนวน 327 ฉบับ ตามที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 607-610)

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 327 ฉบับ มากำหนดรหัสการลงคะแนน พร้อมกรอกข้อมูลลงโปรแกรมคำนวณสำเร็จ ในแบบสอบถาม ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใน สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ กำหนดค่าคะแนนของคำตอบดังนี้

ระดับมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5 คะแนน
ระดับมาก	มีค่าเท่ากับ	4 คะแนน
ระดับปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3 คะแนน
ระดับน้อย	มีค่าเท่ากับ	2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1 คะแนน

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละวิเคราะห์แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของนักศึกษา

3.2 ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์แบบสอบถาม ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 สำหรับการแปลผลค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 9)

4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับปานกลาง

1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

2.3 ใช้ค่า t-test independent เปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามตัวแปร ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยตั้งค่าระดับนัยสำคัญไว้ที่ระดับ .05

2.4 ใช้ค่า F-test เปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามตัวแปรคณะ ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
a	คือ	สัญลักษณ์กำกับค่าเฉลี่ยที่มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยที่มี b กำกับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
b	คือ	สัญลักษณ์กำกับค่าเฉลี่ยที่มีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ยที่มี a กำกับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
วศ.	คือ	คณะวิศวกรรมศาสตร์
สถ.	คือ	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
ครุ.	คือ	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
กษ.	คือ	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
วท.	คือ	คณะวิทยาศาสตร์
ทส.	คือ	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
อก.	คือ	คณะอุตสาหกรรมเกษตร

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. การใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. เปรียบเทียบการให้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคณะ
4. ปัญหาการให้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
5. เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคณะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามตัวแปรผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคณะ

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	ต่ำ		สูง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิศวกรรมศาสตร์	26	8.0	79	24.1	105	32.1
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	7	2.1	16	4.9	23	7.0
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	17	5.2	62	19.0	79	24.2
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	13	4.0	23	7.0	36	11.0
คณะวิทยาศาสตร์	7	2.1	16	4.9	23	7.0
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	17	5.2	29	8.9	46	14.1
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	5	1.5	10	3.1	15	4.6
รวม	92	28.1	235	71.9	327	100

จากตาราง 2 แสดงว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่ศึกษาในคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 32.1) และมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง (ร้อยละ 71.9)

2. การใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ปรากฏผลดังตาราง 3

ตาราง 3 การใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์			
1.1 หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา	4.00	0.26	มาก
1.2 หนังสือภาษาไทยที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา	3.52	0.51	มาก
1.3 หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา	4.08	0.48	มาก
1.4 หนังสือภาษาต่างประเทศที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา	3.88	0.43	มาก
1.5 วิทยานิพนธ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	3.90	0.54	มาก
1.6 วิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ	2.44	0.53	น้อย
1.7 งานวิจัยของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	3.19	0.58	ปานกลาง
1.8 สิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย เช่น รายงานประจำปี กระทรวง ทบวง กรม รายงานการประชุม สัมมนา รายงานสถิติ ข้อมูลต่าง ๆ ที่จัดพิมพ์ในนามของหน่วยงานราชการ	2.05	0.56	น้อย
1.9 มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	1.62	0.48	น้อย
1.10 คู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ	1.74	0.58	น้อย
1.11 หนังสืออ้างอิง เช่น พจนานุกรมไทย-อังกฤษ พจนานุกรมศัพท์คอมพิวเตอร์ สารานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน เป็นต้น	3.18	0.50	ปานกลาง
1.12 นวนิยาย/เรื่องสั้น	1.67	0.56	น้อย
1.13 วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา	3.84	0.44	มาก
1.14 วารสารภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา	3.76	0.61	มาก
1.15 นิตยสารบันเทิง	2.34	0.59	น้อย
1.16 หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับใหม่	3.63	0.64	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

บริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (ต่อ)			
1.17 หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับย้อนหลัง	3.01	0.58	ปานกลาง
1.18 หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษฉบับใหม่	2.83	0.66	ปานกลาง
1.19 หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษฉบับย้อนหลัง	2.50	0.70	ปานกลาง
รวม	3.01	0.20	ปานกลาง
2. บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์			
2.1 เทปคาสเซ็ท เช่น สันทนาภาษาอังกฤษ เป็นต้น	1.79	0.41	น้อย
2.2 ซีดีรอมที่เป็นการสอนการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ต่าง ๆ	1.82	0.41	น้อย
2.3 วีซีดี หรือ ดีวีดี สารคดีความรู้ทั่วไป เช่น สารคดีชุด โลกเร้นลับ สารคดีโลกสีน้ำเงิน เป็นต้น	1.75	0.43	น้อย
2.4 วีซีดี หรือ ดีวีดี บันทึกลง เช่น สามก๊ก รักแห่งสยาม สุริโยไท เป็นต้น	1.78	0.43	น้อย
2.5 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ เช่น AIP Journals Online, Art Museum Image Gallery เป็นต้น	4.11	0.40	มาก
2.6 ฐานข้อมูลของโครงการ ThaiLIS เช่น H.W. Wilson, IEEE เป็นต้น	4.19	0.41	มาก
2.7 ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	3.90	0.51	มาก
2.8 ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษาในไทย ในระบบดิจิทัล	3.89	0.59	มาก
2.9 ฐานข้อมูลปริญญาานิพนธ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	2.25	0.53	น้อย
2.10 วรรณกรรมสารภาษาไทย STINC	1.78	0.50	น้อย
2.11 Journals Link	4.17	0.43	มาก
รวม	2.86	0.22	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

บริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. บริการอื่น ๆ			
3.1 บริการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ เช่น การใช้ห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ	2.59	0.57	ปานกลาง
3.2 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านตู้ยืม-คืน ด้วยตนเอง	4.08	0.32	มาก
3.3 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านเคาน์เตอร์บริการ	2.91	0.34	ปานกลาง
3.4 บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อด้วยตนเอง	3.84	0.48	มาก
3.5 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง	2.34	0.72	น้อย
3.6 บริการหนังสือสำรอง	1.83	0.43	น้อย
3.7 บริการยืมระหว่างห้องสมุด	1.86	0.39	น้อย
3.8 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	2.14	0.59	น้อย
3.9 บริการอินเทอร์เน็ต	4.00	0.46	มาก
3.10 บริการให้ผู้ใช้นำการซื้อทรัพยากรสารสนเทศ เข้าห้องสมุด	1.84	0.67	น้อย
3.11 บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย	1.96	0.65	น้อย
3.12 บริการเอกสารจดหมายเหตุพระจอมเกล้า	1.31	0.46	น้อยที่สุด
3.13 บริการถ่ายเอกสาร	3.64	0.57	มาก
รวม	2.64	0.23	ปานกลาง
รวมทั้งหมด	2.86	0.16	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของบริการพบว่า นักศึกษามีการใช้บริการในระดับปานกลางทุกประเภท คือ บริการสื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 3.01$) บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 2.86$) และบริการอื่น ๆ ($\bar{X} = 2.64$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

บริการสื่อสิ่งพิมพ์ข้อที่มีการใช้ในระดับมากมี 8 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 3.80 ขึ้นไป มี 5 ข้อ ตามลำดับ คือ หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา ($\bar{X} = 4.08$) หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา ($\bar{X} = 4.00$) วิทยานิพนธ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

เจ้าคุณทหารลาดกระบัง ($\bar{X} = 3.90$) หนังสือภาษาต่างประเทศที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา ($\bar{X} = 3.88$) วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา ($\bar{X} = 3.84$) นอกจากนี้มีการใช้ในระดับปานกลาง และน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการใช้น้อยที่สุด คือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ($\bar{X} = 1.62$)

บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ข้อที่มีการใช้ในระดับมากมี 5 ข้อ ตามลำดับ คือ ฐานข้อมูลของโครงการ ThaiLIS ($\bar{X} = 4.19$) Journals Link ($\bar{X} = 4.17$) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ ($\bar{X} = 4.11$) ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 3.90$) และฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยในระบบดิจิทัล ($\bar{X} = 3.89$) นอกนั้นใช้น้อยทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการใช้น้อยที่สุด คือ การใช้บริการวีซีดี หรือ ดีวีดี สารคดีความรู้ทั่วไป ($\bar{X} = 1.75$)

บริการอื่น ๆ ที่มีการใช้ในระดับมากมี 4 ข้อ คือ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านตู้ยืม-คืนด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.08$) บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.00$) บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.84$) และบริการถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 3.64$) ส่วนข้อที่ใช้น้อยที่สุดมีเพียงข้อเดียว คือ บริการเอกสารจดหมายเหตุพระจอมเกล้า ($\bar{X} = 1.31$)



3. เปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคณะ ปรากฏผลดังตาราง 4 - 5

ตาราง 4 เปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

บริการสารสนเทศ	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน				
	ต่ำ		สูง		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. บริการสิ่งพิมพ์					
1.1 หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา	4.02	0.25	4.00	0.26	0.54
1.2 หนังสือภาษาไทยที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา	3.54	0.54	3.51	0.50	0.45
1.3 หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา	3.79	0.48	4.20	0.43	-7.45*
1.4 หนังสือภาษาต่างประเทศที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา	3.66	0.51	3.97	0.36	6.08*
1.5 วิทยานิพนธ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	3.66	0.54	4.00	0.52	-5.19*
1.6 วิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ	2.40	0.53	2.46	0.54	-0.93
1.7 งานวิจัยของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	3.11	0.52	3.23	0.60	-1.63
1.8 สิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย เช่น รายงานประจำปี กระทรวง ทบวง กรม รายงานการประชุม สัมมนา รายงานสถิติข้อมูลต่าง ๆ ที่จัดพิมพ์ ในนามของหน่วยงานราชการ	1.93	0.64	2.10	0.52	-2.36*
1.9 มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	1.59	0.49	1.64	0.48	-0.93
1.10 คู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ	1.65	0.54	1.77	0.60	-1.69
1.11 หนังสืออ้างอิง เช่น พจนานุกรมไทย-อังกฤษ พจนานุกรมศัพท์คอมพิวเตอร์ สารานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน เป็นต้น	3.02	0.55	3.25	0.46	-3.80*

ตาราง 4 (ต่อ)

บริการสารสนเทศ	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน				
	ต่ำ		สูง		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (ต่อ)					
1.12 นวนิยาย/เรื่องสั้น	1.88	0.51	1.59	0.56	4.26*
1.13 วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา	3.69	0.46	3.90	0.42	-3.94*
1.14 วารสารภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา	3.55	0.54	3.85	0.61	-4.02*
1.15 นิตยสารบันเทิง	2.60	0.57	2.25	0.57	4.93*
1.16 หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับใหม่	3.58	0.61	3.66	0.65	-0.99
1.17 หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับย้อนหลัง	2.98	0.57	3.03	0.59	-0.65
1.18 หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษฉบับใหม่	2.80	0.57	2.85	0.69	-0.51
1.19 หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษฉบับย้อนหลัง	2.41	0.66	2.51	0.70	-1.09
รวม	2.94	0.19	3.04	0.20	-3.98*
2. บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
2.1 เทปคาสเซ็ท เช่น สนทนาภาษาอังกฤษ เป็นต้น	1.90	0.29	1.75	0.44	2.98*
2.2 ซีดีรอมที่เป็นการสอนการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ต่าง ๆ	1.96	0.32	1.78	0.43	3.54*
2.3 วีซีดี หรือ ดีวีดี สารคดีความรู้ทั่วไป เช่น สารคดีชุดโลกเร้นลับ สารคดีโลกสีน้ำเงิน เป็นต้น	1.91	0.28	1.69	0.46	4.31*
2.4 วีซีดี หรือ ดีวีดี บันเทิง เช่น สามก๊ก สุริโยไท เป็นต้น	1.93	0.24	1.73	0.47	3.98*
2.5 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ เช่น AIP Journals Online, Art Museum Image Gallery เป็นต้น	4.00	0.36	4.16	0.41	-3.29*
2.6 ฐานข้อมูลของโครงการ ThaiLIS เช่น H.W. Wilson, IEEE เป็นต้น	4.17	0.40	4.20	0.41	-0.59
2.7 ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	3.70	0.48	3.98	0.50	-4.50*
2.8 ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษาในไทย ในระบบดิจิทัล	3.85	0.55	3.91	0.60	-0.92
2.9 ฐานข้อมูลปริญญาานิพนธ์ สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	2.33	0.55	2.23	0.52	1.46

ตาราง 4 (ต่อ)

บริการสารสนเทศ	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน				
	ต่ำ		สูง		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
2. บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)					
2.10 วรรณีวารสารภาษาไทย STINC	1.81	0.55	1.78	0.48	0.58
2.11 Journals Link	4.09	0.28	4.21	0.48	-2.26*
รวม	2.87	0.16	2.85	0.24	0.76
3. บริการอื่น ๆ					
3.1 บริการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ เช่น การใช้ห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ	2.63	0.58	2.57	0.56	0.79
3.2 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านตู้ยืม-คืนด้วยตนเอง	4.10	0.29	4.08	0.33	0.53
3.3 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเคาน์เตอร์บริการ	2.87	0.45	2.93	0.29	-1.38
3.4 บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง	3.93	0.35	3.81	0.52	2.06*
3.5 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง	2.54	0.66	2.27	0.73	3.12*
3.6 บริการหนังสือสำรอง	1.86	0.45	1.83	0.43	0.61
3.7 บริการยืมระหว่างห้องสมุด	1.93	0.28	1.84	0.42	1.90
3.8 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	2.15	0.41	2.15	0.65	0.04
3.9 บริการอินเทอร์เน็ต	3.88	0.38	4.05	0.48	-2.95*
3.10 บริการให้ผู้ใช้แนะนำการจัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด	1.93	0.73	1.80	0.65	1.57
3.11 บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย	2.13	0.55	1.91	0.68	2.79*
3.12 บริการเอกสารจดหมายเหตุพระจอมเกล้า	1.34	0.47	1.30	0.46	0.61
3.13 บริการถ่ายเอกสาร	3.73	0.49	3.61	0.59	1.70
รวม	2.69	0.19	2.62	0.24	2.42*
รวมทั้งหมด	2.91	0.14	2.92	0.17	-0.48

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 4 แสดงว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1

เมื่อพิจารณาตามประเภทของบริการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีการใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ มากกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำมีการใช้บริการอื่น ๆ มากกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการใช้สูง ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.55 ขึ้นไป และมีการใช้แตกต่างกันที่น่าสนใจมี ดังนี้

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีการใช้บริการ มากกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ในเรื่อง หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา หนังสือภาษาต่างประเทศที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา วิทยานิพนธ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา วารสารภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ Journals Link และบริการอินเทอร์เน็ต

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ มีการใช้บริการสารสนเทศมากกว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ในเรื่อง การบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่อด้วยตนเอง

ตาราง 5 เปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามคณะ

บริการสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์					
1.1 หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา	ระหว่างกลุ่ม	6	0.27	0.04	0.63
	ภายในกลุ่ม	320	22.70	0.07	
	รวม	326	22.97		
1.2 หนังสือภาษาไทยที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา	ระหว่างกลุ่ม	6	5.71	0.95	3.71**
	ภายในกลุ่ม	320	81.87	0.25	
	รวม	326	87.57		
1.3 หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา	ระหว่างกลุ่ม	6	2.71	0.45	1.96
	ภายในกลุ่ม	320	73.72	0.23	
	รวม	326	76.43		
1.4 หนังสือภาษาต่างประเทศที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา	ระหว่างกลุ่ม	6	1.57	0.26	1.36
	ภายในกลุ่ม	320	61.24	0.19	
	รวม	326	62.81		
1.5 วิทยานิพนธ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	ระหว่างกลุ่ม	6	0.72	0.11	0.39
	ภายในกลุ่ม	320	97.35	0.30	
	รวม	326	98.07		
1.6 วิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	6	7.81	1.30	4.78**
	ภายในกลุ่ม	320	87.00	0.27	
	รวม	326	94.81		
1.7 งานวิจัยของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	ระหว่างกลุ่ม	6	9.62	1.60	5.07**
	ภายในกลุ่ม	320	101.23	0.31	
	รวม	326	110.85		
1.8 สิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย เช่น รายงานประจำปี กระทรวง ทบวง กรม รายงานการประชุม สัมมนา รายงานสถิติข้อมูลต่าง ๆ ที่จัดพิมพ์ในนามของหน่วยงานราชการ	ระหว่างกลุ่ม	6	5.96	0.99	3.23**
	ภายในกลุ่ม	320	98.17	0.30	
	รวม	326	104.13		

ตาราง 5 (ต่อ)

บริการสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (ต่อ)					
1.9 มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	ระหว่างกลุ่ม	6	1.79	0.29	1.27
	ภายในกลุ่ม	320	74.69	0.23	
	รวม	326	76.48		
1.10 คู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	6	10.41	1.73	5.41**
	ภายในกลุ่ม	320	102.49	0.32	
	รวม	326	112.90		
1.11 หนังสืออ้างอิง เช่น พจนานุกรมไทย-อังกฤษ พจนานุกรมศัพท์คอมพิวเตอร์ สารานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	6	1.97	0.32	1.31
	ภายในกลุ่ม	320	79.66	0.24	
	รวม	326	81.63		
1.12 นวนิยาย/เรื่องสั้น	ระหว่างกลุ่ม	6	8.10	1.35	4.50**
	ภายในกลุ่ม	320	95.89	0.30	
	รวม	326	103.99		
1.13 วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา	ระหว่างกลุ่ม	6	3.68	0.61	3.22**
	ภายในกลุ่ม	320	60.69	0.19	
	รวม	326	64.37		
1.14 วารสารภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา	ระหว่างกลุ่ม	6	3.46	0.57	1.55
	ภายในกลุ่ม	320	118.87	0.37	
	รวม	326	122.33		
1.15 นิตยสารบันเทิง	ระหว่างกลุ่ม	6	3.37	0.56	1.62
	ภายในกลุ่ม	320	110.89	0.34	
	รวม	326	114.26		
1.16 หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับใหม่	ระหว่างกลุ่ม	6	21.50	3.58	10.01**
	ภายในกลุ่ม	320	114.47	0.35	
	รวม	326	135.97		
1.17 หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับย้อนหลัง	ระหว่างกลุ่ม	6	1.32	0.22	0.63
	ภายในกลุ่ม	320	110.63	0.34	
	รวม	326	111.95		

ตาราง 5 (ต่อ)

บริการสารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (ต่อ)					
1.18 หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษฉบับใหม่	ระหว่างกลุ่ม	6	1.15	0.19	0.42
	ภายในกลุ่ม	320	143.93	0.45	
	รวม	326	145.08		
1.19 หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษฉบับย้อนหลัง	ระหว่างกลุ่ม	6	4.75	0.79	1.65
	ภายในกลุ่ม	320	152.87	0.47	
	รวม	326	157.62		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6	0.26	0.04	1.02
	ภายในกลุ่ม	320	13.87	0.04	
	รวม	326	14.13		
2. บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
2.1 เทปคาสเซ็ท เช่น สนทนาภาษาอังกฤษ เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	6	1.30	0.21	1.28
	ภายในกลุ่ม	320	53.97	0.16	
	รวม	326	55.27		
2.2 ซีดีรอมที่เป็นการสอนการใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ	ระหว่างกลุ่ม	6	1.29	0.21	1.25
	ภายในกลุ่ม	320	55.12	0.17	
	รวม	326	56.41		
2.3 วีซีดี หรือ ดีวีดี สารคดีความรู้ทั่วไป เช่น สารคดีชุดโลกเร้นลับ สารคดีโลกสีน้ำเงิน เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	6	1.62	0.27	1.45
	ภายในกลุ่ม	320	59.32	0.18	
	รวม	326	60.94		
2.4 วีซีดี หรือ ดีวีดี บันเทิง เช่น สามก๊ก รักแห่งสยาม สุริโยไท เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	6	1.62	0.26	1.45
	ภายในกลุ่ม	320	59.32	0.18	
	รวม	326	60.94		
2.5 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุด บอกรับ เช่น AIP Journals Online, Art Museum Image Gallery เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	6	2.63	0.43	2.75*
	ภายในกลุ่ม	320	50.96	0.15	
	รวม	326	53.59		
2.6 ฐานข้อมูลของโครงการ ThaiLIS เช่น H.W. Willson, IEEE เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	6	6.44	1.07	7.00**
	ภายในกลุ่ม	320	49.04	0.15	
	รวม	326	55.48		

ตาราง 5 (ต่อ)

บริการสารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
2. บริการสื่อทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)					
2.7 ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	6	5.08	0.84	3.34**
	ภายในกลุ่ม	320	80.98	0.25	
	รวม	326	86.08		
2.8 ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษา ในประเทศไทยในระบบดิจิทัล	ระหว่างกลุ่ม	6	6.48	1.08	3.20**
	ภายในกลุ่ม	320	107.98	0.33	
	รวม	326	114.46		
2.9 ฐานข้อมูลปริญาานิพนธ์สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	ระหว่างกลุ่ม	6	3.50	0.57	2.02
	ภายในกลุ่ม	320	90.97	0.28	
	รวม	326	94.47		
2.10 วรรณวารสารภาษาไทย STINC	ระหว่างกลุ่ม	6	1.49	0.24	0.97
	ภายในกลุ่ม	320	80.96	0.25	
	รวม	326	82.45		
2.11 Journals Link	ระหว่างกลุ่ม	6	0.22	0.36	0.18
	ภายในกลุ่ม	320	62.85	0.19	
	รวม	326	63.07		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6	0.07	0.01	0.24
	ภายในกลุ่ม	320	16.29	0.05	
	รวม	326	16.36		
3. บริการอื่น ๆ					
3.1 บริการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ เช่น การใช้ห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	6	5.55	0.92	2.91**
	ภายในกลุ่ม	320	101.54	0.31	
	รวม	326	107.09		
3.2 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านตู้ยืม-คืนด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	6	1.17	0.19	1.86
	ภายในกลุ่ม	320	33.59	0.10	
	รวม	326	34.76		
3.3 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเคาน์เตอร์บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	0.82	0.13	1.16
	ภายในกลุ่ม	320	37.61	0.11	
	รวม	326	38.43		

ตาราง 5 (ต่อ)

บริการสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
3. บริการอื่น ๆ (ต่อ)					
3.4 บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ต่อด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	6	1.96	0.32	1.40
	ภายในกลุ่ม	320	74.40	0.23	
	รวม	326	76.36		
3.5 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	6	16.76	2.79	5.75**
	ภายในกลุ่ม	320	155.20	0.48	
	รวม	326	171.96		
3.6 บริการหนังสือสำรอง	ระหว่างกลุ่ม	6	1.05	0.17	0.90
	ภายในกลุ่ม	320	62.03	0.19	
	รวม	326	63.08		
3.7 บริการยืมระหว่างห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	6	1.19	0.19	1.27
	ภายในกลุ่ม	320	50.15	0.15	
	รวม	326	51.34		
3.8 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	6	5.67	0.94	2.75*
	ภายในกลุ่ม	320	109.98	0.34	
	รวม	326	115.65		
3.9 บริการอินเทอร์เน็ต	ระหว่างกลุ่ม	6	1.30	0.21	1.00
	ภายในกลุ่ม	320	68.70	0.21	
	รวม	326	70.00		
3.10 บริการให้ผู้ใช้แนะนำการจัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	6	34.15	5.69	15.75**
	ภายในกลุ่ม	320	115.59	0.36	
	รวม	326	149.74		
3.11 บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย	ระหว่างกลุ่ม	6	55.54	9.25	34.38**
	ภายในกลุ่ม	320	86.16	0.26	
	รวม	326	141.79		
3.12 บริการเอกสารจดหมายเหตุ พระจอมเกล้า	ระหว่างกลุ่ม	6	3.69	0.61	2.96**
	ภายในกลุ่ม	320	66.49	0.20	
	รวม	326	70.18		

ตาราง 5 (ต่อ)

บริการสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
3. บริการอื่น ๆ (ต่อ)					
3.13 บริการถ่ายเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	6	10.34	1.72	5.69**
	ภายในกลุ่ม	320	96.80	0.30	
	รวม	326	107.14		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6	3.25	0.54	12.25**
	ภายในกลุ่ม	320	14.14	0.44	
	รวม	326	17.39		
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	6	0.46	0.74	2.88**
	ภายในกลุ่ม	320	8.22	0.26	
	รวม	326	8.65		

$$F_{(.05; df 6, 320)} = 2.12$$

$$F_{(.01; df 6, 320)} = 2.85$$

จากตาราง 5 แสดงว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2

เมื่อพิจารณาตามประเภทของบริการ พบว่า

บริการสื่อสิ่งพิมพ์ และบริการสื่อสไลด์ทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนบริการอื่น ๆ มีการใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่ใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ใน 17 ข้อ คือ หนังสือภาษาไทยที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา วิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ งานวิจัยของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย คู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ นวนิยาย/เรื่องสั้น วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับใหม่ ฐานข้อมูลของโครงการ ThaiLIS ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษาในไทยในระบบดิจิทัล บริการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ บริการจองทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง บริการให้ผู้ใช้แนะนำการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย บริการเอกสารจดหมายเหตุ

พระจอมเกล้า และบริการถ่ายเอกสาร และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 2 ข้อ คือ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

เพื่อให้ทราบว่านักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกันคู่ใด มีการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน จึงนำไปเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe) โดยตั้งค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังตาราง 6 – 7

ตาราง 6 เปรียบเทียบการใช้บริการอื่น ๆ ในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามคณะในแต่ละด้านที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

บริการสารสนเทศ	คณะวิชา	คณะวิชา						
		วศ.	สถ.	ครุ.	กษ.	วท.	ทส.	อก.
บริการอื่น ๆ	\bar{X}	2.58 ^b	2.55 ^b	2.65 ^b	2.66 ^b	2.57 ^b	2.87 ^a	2.57 ^b

จากตาราง 6 เปรียบเทียบการใช้บริการอื่น ๆ ในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามคณะ พบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีการใช้บริการอื่น ๆ มากกว่า นักศึกษาทุกคณะ

ตาราง 7 เปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามคณะในรายข้อที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

บริการสารสนเทศ	คณะวิชา						
	วศ.	สถ.	ครุ.	กษ.	วท.	ทส.	อก.
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์							
1.2 หนังสือภาษาไทยที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา	\bar{X} 3.47	3.73	3.69 ^a	3.44	3.39	3.34 ^b	3.53
1.6 วิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ	\bar{X} 2.33 ^b	2.34	2.69 ^a	2.41	2.26	2.39	2.60
1.7 งานวิจัยของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	\bar{X} 3.05 ^b	2.91 ^b	3.26	3.11	3.52 ^a	3.43 ^a	3.13
1.10 คู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ	\bar{X} 1.60 ^b	1.52 ^b	1.83	1.55 ^b	1.95	2.04 ^a	1.73
1.12 นวนิยาย/เรื่องสั้น	\bar{X} 1.56 ^b	1.52	1.69	1.61	1.56	1.91 ^a	2.13 ^a
1.16 หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับใหม่	\bar{X} 3.90 ^a	3.73 ^a	3.50 ^b	3.77 ^a	3.60	3.15 ^b	3.40
2. บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์							
2.5 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดกลางบอกรับ เช่น AIP Journals Online, Art Museum Image Gallery เป็นต้น	\bar{X} 4.06 ^b	4.13	4.11	4.02	4.08	4.32 ^a	4.06
2.6 ฐานข้อมูลของโครงการ ThaiLIS เช่น H.W. Willson, IEEE เป็นต้น	\bar{X} 4.07 ^b	4.17	4.17 ^b	4.19 ^b	4.17	4.52 ^a	4.20
2.7 ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	\bar{X} 3.93	3.82	4.05 ^a	3.86	3.86	4.00 ^b	3.90

ตาราง 7 (ต่อ)

บริการสารสนเทศ	คณะวิชา						
	วศ.	สถ.	ครุ.	กษ.	วท.	ทส.	อก.
3. บริการอื่น ๆ							
3.1 บริการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ เช่น การใช้ห้องสมุด							
การสืบค้นสารสนเทศ	\bar{X} 2.44 ^b	2.56	2.60	2.61	2.69	2.84 ^a	2.53
3.5 บริการจองทรัพยากร							
สารสนเทศด้วยตนเอง	\bar{X} 2.21 ^b	2.30	2.40	2.52	2.04 ^b	2.76 ^a	2.40
3.10 บริการให้ผู้ใช้นำการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ							
เข้าห้องสมุด	\bar{X} 1.75 ^b	1.43 ^b	1.77 ^b	1.66 ^b	1.78 ^b	2.60 ^a	1.60 ^b
3.11 บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย	\bar{X} 1.82 ^b	1.73 ^b	1.79 ^b	1.88 ^b	1.78 ^b	2.97 ^a	1.60 ^b
3.12 บริการเอกสารจดหมายเหตุ							
พระจอมเกล้า	\bar{X} 1.33	1.30	1.40 ^a	1.41	1.21	1.08 ^b	1.26
3.13 บริการถ่ายเอกสาร	\bar{X} 3.45 ^b	3.43 ^b	3.72	3.77	3.60	3.95 ^a	3.60

จากตาราง 7 แสดงว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อหนังสือภาษาไทยที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ วิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ มากกว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์

นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ งานวิจัยของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มากกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ และนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ คู่มือ/หลักสูตร การศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ มากกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะอุตสาหกรรมเกษตรใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ นวนิยาย/เรื่องสั้น มากกว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตรใช้บริการสารสนเทศในหัวข้อ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับใหม่ มากกว่า คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสารสนเทศในหัวข้อ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบ่อยครั้ง มากกว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ ฐานข้อมูลของโครงการ ThaiLIS มากกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร

นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ บริการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ มากกว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ บริการจองทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง มากกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ และนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ ให้ผู้ใช้บริการแนะนำการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด และบริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย มากกว่า นักศึกษาทุกคณะ

นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ บริการเอกสารจดหมายเหตุพระจอมเกล้า มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ บริการถ่ายเอกสาร มากกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ และนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

4. ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 8 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์			
1.1 การจัดเรียงหนังสือที่ชั้นไม่เป็นระเบียบ			
ทำให้ยากแก่การค้นหา	2.83	0.37	ปานกลาง
1.2 จำนวนหนังสือที่ให้ยืม (10 เล่ม) น้อยเกินไป	2.95	0.74	ปานกลาง
1.3 ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือ (14 วัน) น้อยเกินไป	3.58	0.57	มาก
1.4 ค่าปรับหนังสือที่ส่งเกินกำหนด (5 บาท/เล่ม/วัน)			
แพงเกินไป	3.36	0.52	ปานกลาง
1.5 หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาไม่เพียงพอ			
ต่อความต้องการ	3.59	0.67	มาก
1.6 หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาสภาพเก่า			
และไม่ทันสมัย	3.54	0.58	มาก
1.7 หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา			
มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.73	0.44	ปานกลาง
1.8 หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา			
มีสภาพเก่าและไม่ทันสมัย	2.60	0.48	ปานกลาง
1.9 จำนวนฉบับต่อชื่อเรื่องของหนังสือภาษาไทย			
เฉพาะสาขาวิชาที่สำนักหอสมุดกลางจัดซื้อ (1 เล่ม)			
มีจำนวนน้อยเกินไป	3.51	0.50	มาก
1.10 หนังสือที่ให้ความรู้ทั่วไปอื่น ๆ มีน้อย	2.51	0.50	ปานกลาง
1.11 วิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษาอื่นมีน้อย	2.52	0.51	ปานกลาง
1.12 หนังสืออ้างอิง (พจนานุกรม สารานุกรม คู่มือ)			
มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.13	0.40	น้อย
1.13 หาหนังสืออ้างอิงที่ต้องการไม่พบ	1.94	0.42	น้อย
1.14 วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชามีน้อย	2.74	0.43	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)			
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์			
1.15 วารสารภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชามีน้อย	2.60	0.49	ปานกลาง
1.16 นวนิยาย/เรื่องสั้น มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.52	0.57	ปานกลาง
1.17 นิตยสารบันเทิงมีน้อย	2.51	0.53	ปานกลาง
1.18 จำนวนวารสารย้อนหลังที่ให้ยืม (3 ฉบับ) น้อยเกินไป	2.54	0.58	ปานกลาง
1.19 ระยะเวลาในการให้ยืมวารสารย้อนหลัง (7 วัน) น้อยเกินไป	2.59	0.53	ปานกลาง
1.20 วารสารใหม่ออกให้บริการล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการ	2.60	0.51	ปานกลาง
1.21 จำนวนหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลาที่ให้ยืม (3 ฉบับ) น้อยเกินไป	2.53	0.54	ปานกลาง
1.22 ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง (7 วัน) น้อยเกินไป	2.52	0.54	ปานกลาง
2. บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์			
2.1 จำนวนสื่อโสตทัศนที่มีเนื้อหาเฉพาะสาขาวิชา มีน้อย	2.54	0.54	ปานกลาง
2.2 จำนวนสื่อโสตทัศนที่มีเนื้อหาสารคดีความรู้เสริมมีน้อย	2.54	0.53	ปานกลาง
2.3 จำนวนสื่อโสตทัศนด้านบันเทิงมีน้อย	2.53	0.54	ปานกลาง
2.4 จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้ยืม (3 แผ่น) น้อยเกินไป	2.65	0.55	ปานกลาง
2.5 ระยะเวลาในการให้ยืมสื่อโสตทัศน (7 วัน) น้อยเกินไป	2.82	0.47	ปานกลาง
2.6 ไม่ทราบวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	2.17	0.53	น้อย
2.7 วิธีการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ยุ่งยากเกินไป	2.29	0.57	น้อย
3. บริการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ เช่น การใช้ห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ บรรณารักษ์ที่ให้บริการขาดทักษะ ในการสอน			
2.51	0.51	ปานกลาง	
4. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านตู้ยืม-คืนด้วยตนเอง			
4.1 ระบบมีปัญหาบ่อยไม่สามารถทำตามขั้นตอนยืม-คืนได้	2.04	0.40	น้อย
4.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องไม่สามารถพิมพ์ผลการยืม- คืนได้	2.01	0.39	น้อย

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)			
5. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านเคาน์เตอร์บริการ			
5.1 บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศบริการล่าช้า	2.00	0.53	น้อย
6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า			
6.1 คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการ ไม่ตรงตามความต้องการ	2.07	0.54	น้อย
6.2 บรรณารักษ์ที่ให้บริการใช้เวลานานในการค้นหาคำตอบ	2.51	0.51	ปานกลาง
7. บริการยืมระหว่างห้องสมุด			
7.1 บรรณารักษ์ดำเนินการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ล่าช้า	2.52	0.50	ปานกลาง
7.2 ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าไปรษณีย์มีราคาแพง	2.90	0.41	ปานกลาง
8. บริการอินเทอร์เน็ต			
8.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ไม่เพียงพอต่อการใช้	1.64	0.47	น้อย
8.2 การจองเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ต มีปัญหาบ่อย	2.54	0.50	ปานกลาง
8.3 ระยะเวลาในการใช้บริการ (2 ชั่วโมง) น้อยเกินไป	2.82	0.50	ปานกลาง
8.4 เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อยและไม่อยู่ในสภาพ พร้อมให้บริการ	1.77	0.55	น้อย
8.5 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย	2.13	0.35	น้อย
9. บริการให้ผู้ใช้แนะนำจัดการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ			
ไม่ได้รับแจ้งข้อมูลหลังจากแนะนำไปแล้ว	2.51	0.50	ปานกลาง
10. บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย			
ไม่ได้รับความสะดวก	1.58	0.49	น้อย

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)			
11. บริการเอกสารหรือจดหมายเหตุพระจอมเกล้า			
11.1 ข้อมูลเอกสารที่ได้รับจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการ ไม่ตรงตามความต้องการ	1.64	0.48	น้อย
11.2 บรรณารักษ์ที่ให้บริการใช้เวลาในการค้นหาข้อมูล	1.61	0.49	น้อย
12. บริการถ่ายเอกสาร จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย ทำให้การบริการล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก	3.53	0.52	มาก
รวม	2.53	0.07	ปานกลาง
ด้านอาคารสถานที่			
1. สำนักหอสมุดกลางตั้งอยู่ในบริเวณที่เดินทางไปใช้ไม่สะดวก	1.99	0.33	น้อย
2. เวลาเปิด-ปิดให้บริการของสำนักหอสมุดกลางไม่เหมาะสม	2.67	0.46	ปานกลาง
3. ภายในสำนักหอสมุดกลางมีเสียงดังรบกวน	2.19	0.40	น้อย
4. ภายในสำนักหอสมุดกลางมีแสงสว่างไม่เพียงพอ	1.87	0.32	น้อย
5. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในสำนักหอสมุดกลาง มีอุณหภูมิไม่เหมาะสม	2.64	0.47	ปานกลาง
6. จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอกับความต้องการ	2.58	0.50	ปานกลาง
7. ห้องน้ำของสำนักหอสมุดกลาง ไม่สะอาดเท่าที่ควร	2.51	0.50	ปานกลาง
รวม	2.35	0.07	น้อย
ด้านบุคลากร			
1. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มีจำนวนน้อย	2.54	0.50	ปานกลาง
2. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ ทักษะทางวิชาชีพที่จะให้บริการ	2.51	0.50	ปานกลาง
3. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบางคน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	2.53	0.54	ปานกลาง
4. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่บางคนให้บริการ ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.52	0.54	ปานกลาง
5. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่บางคนปฏิบัติงานล่าช้า	2.51	0.50	ปานกลาง
รวม	2.52	0.02	ปานกลาง
รวมทั้งหมด	2.51	0.07	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาประสบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.51$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และบุคลากร นักศึกษาประสบปัญหาการใช้บริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.53$) และ ($\bar{X} = 2.52$) ส่วนด้านอาคารสถานที่ นักศึกษาประสบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.35$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาประสบปัญหาการใช้บริการในระดับมากมี 5 ข้อ ตามลำดับ คือ หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาไม่เพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.59$) ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือ (14 วัน) น้อยเกินไป ($\bar{X} = 3.58$) หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา มีสภาพเก่าและไม่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.54$) บริการถ่ายเอกสาร จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย ทำให้การบริการล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก ($\bar{X} = 3.53$) จำนวนฉบับต่อชื่อเรื่องของหนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาที่สำนักหอสมุดกลางจัดซื้อ (1 เล่ม) น้อยเกินไป ($\bar{X} = 3.51$) ส่วนข้อที่มีปัญหาการใช้ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 2.90 ขึ้นไป มี 3 ข้อ ตามลำดับ คือ ค่าปรับหนังสือที่ส่งเกินกำหนด (5 บาท/เล่ม/วัน) แพงเกินไป ($\bar{X} = 3.36$) จำนวนหนังสือที่ให้ยืม (10 เล่ม) น้อยเกินไป ($\bar{X} = 2.95$) และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าไปรษณีย์มีราคาแพง ($\bar{X} = 2.90$) นอกนั้นมีปัญหาในระดับน้อย โดยข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย ไม่ได้รับความสะดวก ($\bar{X} = 1.58$)

5. เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคณะ ปรากฏผลดังตาราง 9-10

ตาราง 9 เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามผลสัมฤทธิ์
ทางการเรียน

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน				
	ต่ำ		สูง		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์					
1.1 การจัดเรียงหนังสือที่ชั้นไม่เป็นระเบียบ ทำให้ยากแก่การค้นหา	2.85	0.36	2.83	0.38	0.48
1.2 จำนวนหนังสือที่ให้ยืม (10 เล่ม) น้อยเกินไป	3.10	0.58	2.90	0.79	2.16*
1.3 ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือ (14 วัน) น้อยเกินไป	3.48	0.56	3.62	0.58	-2.01*
1.4 ค่าปรับหนังสือที่ส่งเกินกำหนด (5 บาท/เล่ม/วัน) แพงเกินไป	3.37	0.49	3.36	0.54	0.19
1.5 หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ	3.64	0.69	3.57	0.67	0.80
1.6 หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา มีสภาพเก่าและไม่ทันสมัย	3.47	0.54	3.57	0.60	-1.49
1.7 หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.78	0.42	2.72	0.45	0.89
1.8 หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา มีสภาพเก่าและไม่ทันสมัย	2.65	0.48	2.59	0.49	1.08
1.9 จำนวนฉบับต่อชื่อเรื่องของหนังสือภาษาไทย เฉพาะสาขาวิชาที่สำนักหอสมุดกลาง จัดซื้อ (1 เล่ม) มีจำนวนน้อยเกินไป	3.58	0.52	3.49	0.50	1.46
1.10 หนังสือที่ให้ความรู้ทั่วไปอื่น ๆ มีน้อย	2.48	0.50	2.53	0.50	-0.80
1.11 วิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษาอื่นมีน้อย	2.53	0.50	2.52	0.53	0.14
1.12 หนังสืออ้างอิง (พจนานุกรม สารานุกรม คู่มือ) มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.13	0.34	2.13	0.43	-0.03
1.13 หาหนังสืออ้างอิงที่ต้องการไม่พบ	2.03	0.46	1.91	0.41	2.28*
1.14 วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชามีน้อย	2.63	0.48	2.79	0.41	-2.95*

ตาราง 9 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน				
	ต่ำ		สูง		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)					
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์					
1.15 วารสารภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา					
มีน้อย	2.63	0.48	2.59	0.49	0.65
1.16 นวนิยาย/เรื่องสั้นมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.52	0.52	2.52	0.60	-0.02
1.17 นิตยสารบันเทิงมีน้อย	2.50	0.50	2.52	0.54	-0.29
1.18 จำนวนวารสารย้อนหลังที่ให้ยืม (3 ฉบับ)					
น้อยเกินไป	2.54	0.52	2.54	0.61	-0.02
1.19 ระยะเวลาในการให้ยืมวารสารย้อนหลัง (7 วัน)					
น้อยเกินไป	2.54	0.52	2.61	0.54	-0.99
1.20 วารสารใหม่ออกให้บริการล่าช้าไม่ทันต่อ					
ความต้องการ	2.61	0.49	2.60	0.53	0.14
1.21 จำนวนหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลาที่ให้ยืม					
(3 ฉบับ) น้อยเกินไป	2.54	0.50	2.53	0.56	0.17
1.22 ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือพิมพ์					
ฉบับย้อนหลัง (7 วัน) น้อยเกินไป	2.53	0.50	2.52	0.56	0.14
2. บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
2.1 จำนวนสื่อโสตทัศนที่มีเนื้อหาเฉพาะสาขาวิชา					
มีน้อย	2.55	0.50	2.54	0.56	0.21
2.2 จำนวนสื่อโสตทัศนที่มีเนื้อหาสารคดี					
ความรู้เสริมมีน้อย	2.55	0.50	2.54	0.56	0.15
2.3 จำนวนสื่อโสตทัศนด้านบันเทิงมีน้อย	2.55	0.50	2.53	0.56	0.40
2.4 จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้ยืม (3 แผ่น) น้อยเกินไป	2.71	0.46	2.64	0.59	1.00
2.5 ระยะเวลาในการให้ยืมสื่อโสตทัศน (7 วัน)					
น้อยเกินไป	2.90	0.30	2.80	0.52	1.76
2.6 ไม่ทราบวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	2.24	0.52	2.15	0.54	1.31
2.7 วิธีการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์					
ยุ่งยากเกินไป	2.22	0.49	2.33	0.61	-1.56

ตาราง 9 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน				
	ต่ำ		สูง		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)					
3. บริการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ เช่น การใช้ห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศบรรณารักษ์ที่ให้บริการ ขาดทักษะในการสอน	2.50	0.50	2.51	0.53	-0.23
4. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่าน ตู้ยืม-คืนด้วยตนเอง					
4.1 ระบบมีปัญหาบ่อยไม่สามารถทำตามขั้นตอน ยืม-คืนได้	2.11	0.35	2.02	0.42	1.85
4.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องไม่สามารถพิมพ์ ผลการยืม-คืนได้	2.10	0.33	1.99	0.41	2.31*
5. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านเคาน์เตอร์ บริการ					
5.1 บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศบริการล่าช้า	2.04	0.47	2.00	0.56	0.73
6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
6.1 คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการ ไม่ตรงตามความต้องการ	2.10	0.50	2.07	0.57	0.44
6.2 บรรณารักษ์ที่ให้บริการใช้เวลานาน ในการค้นหาคำตอบ	2.51	0.50	2.51	0.51	-0.06
7. บริการยืมระหว่างห้องสมุด					
7.1 บรรณารักษ์ดำเนินการให้บริการยืม ระหว่างห้องสมุดล่าช้า	2.51	0.50	2.53	0.50	-0.34
7.2 ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าไปรษณีย์มีราคาแพง	2.84	0.40	2.93	0.42	-1.77
8. บริการอินเทอร์เน็ต					
8.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ ต่อการใช้	1.75	0.43	1.60	0.49	2.49*

ตาราง 9 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน				
	ต่ำ		สูง		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)					
8. บริการอินเทอร์เน็ต					
8.2 การจองเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ต					
มีปัญหาบ่อย	2.52	0.50	2.56	0.51	-0.57
8.3 ระยะเวลาในการใช้บริการ (2 ชั่วโมง) น้อยเกินไป	2.71	0.59	2.88	0.46	-2.78*
8.4 เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อยและไม่อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ	1.92	0.55	1.71	0.53	3.06*
8.5 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย	2.13	0.34	2.14	0.36	-0.23
9. บริการให้ผู้ใช้แนะนำจัดการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ					
ไม่ได้รับแจ้งข้อมูลหลังจากแนะนำไปแล้ว	2.51	0.50	2.52	0.50	-0.20
10. บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย					
ไม่ได้รับความสะดวก	1.70	0.46	1.54	0.50	2.51*
11. บริการเอกสารจดหมายเหตุพระจอมเกล้า					
11.1 ข้อมูลเอกสารที่ได้รับจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ	1.74	0.44	1.60	0.59	1.30
11.2 บรรณารักษ์ที่ให้บริการใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูล	1.72	0.45	1.57	0.50	1.40
12. บริการถ่ายเอกสาร จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย					
ทำให้การบริการล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก	3.50	0.52	3.55	0.52	-0.83
รวม	2.54	0.21	2.52	0.20	0.82
ด้านอาคารสถานที่					
1. สำนักหอสมุดกลางตั้งอยู่ในบริเวณที่เดินทางไปใช้ไม่สะดวก	2.09	0.38	1.95	0.31	3.28*
2. เวลาเปิด-ปิดให้บริการของสำนักหอสมุดกลางไม่เหมาะสม	2.67	0.47	2.68	0.47	-0.12
3. ภายในสำนักหอสมุดกลางมีเสียงดังรบกวน	2.19	0.43	2.20	0.40	-0.08
4. ภายในสำนักหอสมุดกลางมีแสงสว่างไม่เพียงพอ	1.91	0.28	1.86	0.34	1.22

ตาราง 9 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน				
	ต่ำ		สูง		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านอาคารสถานที่ (ต่อ)					
5. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในสำนัก					
หอสมุดกลางมีอุณหภูมิไม่เหมาะสม	2.72	0.45	2.62	0.49	1.64
6. จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอกับความต้องการ	2.58	0.50	2.58	0.50	-0.11
7. ห้องน้ำของสำนักหอสมุดกลาง ไม่สะอาดเท่าที่ควร	2.48	0.50	2.53	0.50	-0.69
รวม	2.37	0.20	2.34	0.18	1.33
ด้านบุคลากร					
1. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ให้บริการในสำนัก					
หอสมุดกลางมีจำนวนน้อย	2.52	0.50	2.56	0.51	-0.57
2. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ					
ทักษะทางวิชาชีพที่จะให้บริการ	2.51	0.50	2.52	0.50	-0.20
3. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ให้บริการบางคน					
ไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	2.55	0.50	2.53	0.56	0.40
4. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่บางคนให้บริการ					
ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.53	0.50	2.52	0.56	0.13
5. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่บางคนปฏิบัติงานล่าช้า	2.51	0.50	2.52	0.50	-0.20
รวม	2.52	0.35	2.53	0.36	-0.11
รวมทั้งหมด	2.02	0.16	2.01	0.16	0.82

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 9 แสดงว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัย ข้อที่ 3

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาประสบโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการใช้ (\bar{X} ตั้งแต่ 1.90 ขึ้นไป) และมีการใช้แตกต่างกันที่น่าสนใจมี 7 ข้อ คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ มากกว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ในเรื่อง ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือ (14 วัน) น้อยเกินไป วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา มีน้อย ระยะเวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต (2 ชั่วโมง) น้อยเกินไป ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำมีปัญหาการใช้สารสนเทศ มากกว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ในเรื่องจำนวนหนังสือที่ให้ยืม (10 เล่ม) น้อยเกินไป หาหนังสืออ้างอิงที่ต้องการไม่พบ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องไม่สามารถพิมพ์ผลการยืม-คืนได้ และสำนักหอสมุดกลางตั้งอยู่ในบริเวณที่เดินทางไปใช้ไม่สะดวก



ตาราง 10 เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามคณะ

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์					
1.1 การจัดเรียงหนังสือที่ชั้นไม่เป็นระเบียบ ทำให้ยากแก่การค้นหา	ระหว่างกลุ่ม	6	0.58	0.09	0.68
	ภายในกลุ่ม	320	45.17	0.14	
	รวม	326	45.75		
1.2 จำนวนหนังสือที่ให้ยืม (10 เล่ม) น้อยเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	6	4.77	0.79	1.45
	ภายในกลุ่ม	320	174.63	0.54	
	รวม	326	179.41		
1.3 ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือ (14 วัน) น้อยเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	6	3.42	0.57	1.71
	ภายในกลุ่ม	320	106.69	0.33	
	รวม	326	110.11		
1.4 ค่าปรับหนังสือที่ส่งเกินกำหนด (5 บาท/เล่ม/วัน) แพงเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	6	12.76	2.12	8.80**
	ภายในกลุ่ม	320	76.66	0.24	
	รวม	326	89.42		
1.5 หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	6	11.96	1.99	4.65**
	ภายในกลุ่ม	320	136.95	0.42	
	รวม	326	148.91		
1.6 หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา มีสภาพเก่าและไม่ทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	6	4.18	0.78	2.36*
	ภายในกลุ่ม	320	106.39	0.33	
	รวม	326	110.57		
1.7 หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	6	1.03	0.17	0.87
	ภายในกลุ่ม	320	62.36	0.19	
	รวม	326	64.39		
1.8 หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา มีสภาพเก่าและไม่ทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	6	0.70	0.11	0.48
	ภายในกลุ่ม	320	77.41	0.24	
	รวม	326	78.11		

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)					
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์					
1.9 จำนวนฉบับต่อชื่อเรื่องของหนังสือ ภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาที่สำนักหอสมุด กลางจัดซื้อ (1 เล่ม) มีจำนวนน้อยเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	6	1.77	0.29	1.14
	ภายในกลุ่ม	320	81.95	0.25	
	รวม	326	83.72		
1.10 หนังสือที่ให้ความรู้ทั่วไปอื่น ๆ มีน้อย	ระหว่างกลุ่ม	6	1.63	0.27	1.08
	ภายในกลุ่ม	320	80.06	0.25	
	รวม	326	81.69		
1.11 วิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษา อื่นมีน้อย	ระหว่างกลุ่ม	6	1.93	0.33	1.24
	ภายในกลุ่ม	320	85.54	0.26	
	รวม	326	87.47		
1.12 หนังสืออ้างอิง (พจนานุกรม สารานุกรม คู่มือ) มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	6	2.50	0.41	2.61*
	ภายในกลุ่ม	320	50.86	0.15	
	รวม	326	53.36		
1.13 หาหนังสืออ้างอิงที่ต้องการไม่พบ	ระหว่างกลุ่ม	6	1.19	0.19	1.11
	ภายในกลุ่ม	320	56.93	0.17	
	รวม	326	58.11		
1.14 วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา มีน้อย	ระหว่างกลุ่ม	6	0.81	0.13	0.70
	ภายในกลุ่ม	320	61.61	0.19	
	รวม	326	62.42		
1.15 วารสารภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา มีน้อย	ระหว่างกลุ่ม	6	4.83	0.80	3.50**
	ภายในกลุ่ม	320	73.50	0.23	
	รวม	326	78.33		
1.16 นวนิยาย/เรื่องสั้น มีไม่เพียงพอ ต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	6	3.41	0.56	1.71
	ภายในกลุ่ม	320	106.17	0.33	
	รวม	326	109.58		
1.17 นิตยสารบันเทิงมีน้อย	ระหว่างกลุ่ม	6	5.19	0.86	3.20**
	ภายในกลุ่ม	320	86.50	0.27	
	รวม	326	91.69		

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)					
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์					
1.18 จำนวนวารสารย้อนหลังที่ให้ยืม (3 ฉบับ) น้อยเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	6	2.68	0.44	1.29
	ภายในกลุ่ม	320	110.43	0.34	
	รวม	326	113.11		
1.19 ระยะเวลาในการให้ยืมวารสารย้อนหลัง (7 วัน) น้อยเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	6	1.95	0.32	1.14
	ภายในกลุ่ม	320	91.14	0.28	
	รวม	326	93.19		
1.20 วารสารใหม่ออกให้บริการล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	6	4.82	0.80	3.15**
	ภายในกลุ่ม	320	81.50	0.25	
	รวม	326	86.32		
1.21 จำนวนหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลาที่ให้ยืม (3 ฉบับ) น้อยเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	6	1.10	0.18	0.62
	ภายในกลุ่ม	320	94.24	0.29	
	รวม	326	95.34		
1.22 ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือพิมพ์ ฉบับย้อนหลัง (7 วัน) น้อยเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	6	4.37	0.72	2.55*
	ภายในกลุ่ม	320	91.16	0.28	
	รวม	326	95.53		
2. บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
2.1 จำนวนสื่อโสตทัศนที่มีเนื้อหาเฉพาะสาขา วิชาน้อย	ระหว่างกลุ่ม	6	3.21	0.53	1.86
	ภายในกลุ่ม	320	91.89	0.28	
	รวม	326	95.11		
2.2 จำนวนสื่อโสตทัศนที่มีเนื้อหาสารคดีความรู้ เสริมมีน้อย	ระหว่างกลุ่ม	6	1.12	0.18	0.63
	ภายในกลุ่ม	320	93.89	0.29	
	รวม	326	95.91		
2.3 จำนวนสื่อโสตทัศนด้านบันเทิงมีน้อย	ระหว่างกลุ่ม	6	1.10	0.18	0.62
	ภายในกลุ่ม	320	94.24	0.29	
	รวม	326	95.35		

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)					
2. บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
2.4 จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้ยืม (3 แผ่น) น้อยเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	6	5.64	0.93	3.19**
	ภายในกลุ่ม	320	94.00	0.29	
	รวม	326	99.64		
2.5 ระยะเวลาในการให้ยืมสื่อโสตทัศน (7 วัน) น้อยเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	6	9.72	1.62	8.26**
	ภายในกลุ่ม	320	62.69	0.19	
	รวม	326	72.39		
2.6 ไม่ทราบวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	6	11.19	1.86	7.20**
	ภายในกลุ่ม	320	82.52	0.25	
	รวม	326	93.71		
2.7 วิธีการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ยุ่งยากเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	6	17.13	2.85	10.0**
	ภายในกลุ่ม	320	91.09	0.28	
	รวม	326	108.21		
3. บริการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ เช่น การใช้ห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ บรรณารักษ์ที่ให้บริการขาดทักษะในการสอน	ระหว่างกลุ่ม	6	3.19	0.52	1.97
	ภายในกลุ่ม	320	84.59	0.26	
	รวม	326	87.78		
4. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านตู้ยืม-คืนด้วยตนเอง					
4.1 ระบบมีปัญหาบ่อยไม่สามารถทำตามขั้นตอนยืม-คืนได้	ระหว่างกลุ่ม	6	4.88	0.81	5.36**
	ภายในกลุ่ม	320	48.52	0.15	
	รวม	326	53.41		
4.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องไม่สามารถพิมพ์ผลการยืม-คืนได้	ระหว่างกลุ่ม	6	0.27	0.04	0.63
	ภายในกลุ่ม	320	22.70	0.07	
	รวม	326	22.97		
5. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านเคาน์เตอร์บริการ					
5.1 บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศบริการล่าช้า	ระหว่างกลุ่ม	6	9.37	1.56	5.98**
	ภายในกลุ่ม	320	83.60	0.26	
	รวม	326	92.97		

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)					
6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
6.1 คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	6	13.60	2.26	8.68**
	ภายในกลุ่ม	320	83.49	0.26	
	รวม	326	97.09		
6.2 บรรณารักษ์ที่ให้บริการใช้เวลานานในการค้นหาคำตอบ	ระหว่างกลุ่ม	6	2.88	0.47	1.85
	ภายในกลุ่ม	320	82.81	0.25	
	รวม	326	85.69		
7. บริการยืมระหว่างห้องสมุด					
7.1 บรรณารักษ์ดำเนินการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดล่าช้า	ระหว่างกลุ่ม	6	1.99	0.33	1.33
	ภายในกลุ่ม	320	79.54	0.24	
	รวม	326	81.53		
7.2 ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าไปรษณีย์มีราคาแพง	ระหว่างกลุ่ม	6	2.57	0.42	2.52*
	ภายในกลุ่ม	320	54.29	0.17	
	รวม	326	56.86		
8. บริการอินเทอร์เน็ต					
8.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อการใช้	ระหว่างกลุ่ม	6	0.24	0.39	0.16
	ภายในกลุ่ม	320	74.61	0.23	
	รวม	326	74.85		
8.2 การจองเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย	ระหว่างกลุ่ม	6	1.95	0.32	1.28
	ภายในกลุ่ม	320	81.06	0.25	
	รวม	326	83.01		
8.3 ระยะเวลาในการใช้บริการ (2 ชั่วโมง) น้อยเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	6	10.39	1.73	7.69**
	ภายในกลุ่ม	320	72.02	0.22	
	รวม	326	82.41		
8.4 เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อยและไม่อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	3.98	0.66	2.24*
	ภายในกลุ่ม	320	94.73	0.29	
	รวม	326	98.71		

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)					
8. บริการอินเทอร์เน็ต					
8.5 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย	ระหว่างกลุ่ม	6	1.84	0.30	2.51*
	ภายในกลุ่ม	320	38.98	0.12	
	รวม	326	40.82		
9. บริการให้ผู้ใช้แนะนำจัดการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ไม่ได้รับแจ้งข้อมูลหลังจากแนะนำไปแล้ว					
9. บริการให้ผู้ใช้แนะนำจัดการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ไม่ได้รับแจ้งข้อมูลหลังจากแนะนำไปแล้ว	ระหว่างกลุ่ม	6	2.40	0.40	1.62
	ภายในกลุ่ม	320	79.21	0.24	
	รวม	326	81.63		
10. บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย ไม่ได้รับความสะดวก					
10. บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย ไม่ได้รับความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6	1.24	0.20	0.84
	ภายในกลุ่ม	320	78.03	0.24	
	รวม	326	79.27		
11. บริการเอกสารจดหมายเหตุพระจอมเกล้า					
11.1 ข้อมูลเอกสารที่ได้รับจากบรรณารักษ์ที่ไม่ให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ					
11.1 ข้อมูลเอกสารที่ได้รับจากบรรณารักษ์ที่ไม่ให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	6	1.49	0.24	1.07
	ภายในกลุ่ม	320	73.65	0.23	
	รวม	326	75.14		
11.2 บรรณารักษ์ที่ให้บริการใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูล					
11.2 บรรณารักษ์ที่ให้บริการใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	6	2.22	0.37	1.57
	ภายในกลุ่ม	320	75.22	0.23	
	รวม	326	77.44		
12. บริการถ่ายเอกสาร จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก					
12. บริการถ่ายเอกสาร จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6	4.78	0.79	3.01**
	ภายในกลุ่ม	320	84.50	0.26	
	รวม	326	89.28		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6	0.92	0.15	3.63**
	ภายในกลุ่ม	320	13.42	0.04	
	รวม	326	14.34		
ด้านอาคารสถานที่					
1. สำนักหอสมุดกลาง ตั้งอยู่ในบริเวณที่เดินทางไปใช้ไม่สะดวก					
1. สำนักหอสมุดกลาง ตั้งอยู่ในบริเวณที่เดินทางไปใช้ไม่สะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6	0.82	0.13	1.21
	ภายในกลุ่ม	320	36.15	0.11	
	รวม	326	36.97		

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านอาคารสถานที่ (ต่อ)					
2. เวลาเปิด-ปิดให้บริการของสำนักหอสมุดกลางไม่เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	6	2.47	0.40	1.88
	ภายในกลุ่ม	320	68.89	0.21	
	รวม	326	71.26		
3. ภายในสำนักหอสมุดกลางมีเสียงดังรบกวน	ระหว่างกลุ่ม	6	9.93	1.65	11.99**
	ภายในกลุ่ม	320	44.15	0.13	
	รวม	326	54.08		
4. ภายในสำนักหอสมุดกลางมีแสงสว่างไม่เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	6	0.47	0.07	0.71
	ภายในกลุ่ม	320	34.64	0.10	
	รวม	326	35.11		
5. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในสำนักหอสมุดกลางมีอุณหภูมิไม่เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	6	0.34	0.05	0.24
	ภายในกลุ่ม	320	74.22	0.23	
	รวม	326	74.56		
6. จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	6	1.73	0.28	1.15
	ภายในกลุ่ม	320	79.87	0.25	
	รวม	326	81.60		
7. ห้องนำของสำนักหอสมุดกลางไม่สะอาดเท่าที่ควร	ระหว่างกลุ่ม	6	2.66	0.44	1.79
	ภายในกลุ่ม	320	78.96	0.24	
	รวม	326	81.62		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6	0.26	0.04	1.19
	ภายในกลุ่ม	320	11.45	0.03	
	รวม	326	11.71		
ด้านบุคลากร					
1. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในสำนักหอสมุดกลางมีจำนวนน้อย	ระหว่างกลุ่ม	6	1.95	0.32	1.28
	ภายในกลุ่ม	320	81.06	0.25	
	รวม	326	83.01		

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านบุคลากร (ต่อ)					
2. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถทักษะทางวิชาชีพที่จะให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	2.41	0.40	1.62
	ภายในกลุ่ม	320	79.21	0.24	
	รวม	326	81.62		
3. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบางคนไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	1.10	0.18	0.62
	ภายในกลุ่ม	320	94.24	0.29	
	รวม	326	95.34		
4. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่บางคนที่ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	4.37	0.72	2.55*
	ภายในกลุ่ม	320	91.16	0.28	
	รวม	326	95.53		
5. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่บางคนปฏิบัติงานล่าช้า	ระหว่างกลุ่ม	6	2.41	0.40	1.62
	ภายในกลุ่ม	320	79.21	0.24	
	รวม	326	31.62		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6	1.88	0.31	2.43*
	ภายในกลุ่ม	320	41.18	0.12	
	รวม	326	43.06		
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	6	0.58	0.09	3.63**
	ภายในกลุ่ม	320	8.52	0.02	
	รวม	326	9.01		

$$F_{(.05; df 6, 320)} = 2.12$$

$$F_{(.01; df 6, 320)} = 2.85$$

จากตาราง 10 แสดงว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีปัญหาการใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านบุคลากร มีปัญหาการใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

ข้อที่มีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ใน 16 ข้อ คือ ค่าปรับหนังสือที่ส่งเกินกำหนด (5 บาท/เล่ม/วัน) แพงเกินไป หนังสือภาษาไทย เฉพาะสาขาวิชาไม่เพียงพอต่อความต้องการ วารสารภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชาไม่น้อย นิตยสารบันเทิงมีน้อย วารสารใหม่ออกให้บริการล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการ ระยะเวลาในการ ให้ยืมหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง (7 วัน) น้อยเกินไป จำนวนสื่อโสตทัศนศึกษาที่ให้ยืม (3 แผ่น) น้อยเกินไป ระยะเวลาในการให้ยืมสื่อโสตทัศนศึกษา (7 วัน) น้อยเกินไป ไม่ทราบวิธีการสืบค้น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ วิธีการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ยุ่งยากเกินไป บริการ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านตู้ยืม-คืนด้วยตนเอง ระบบมีปัญหาบ่อยไม่สามารถทำตามขั้นตอน ยืม-คืนได้ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านเคาน์เตอร์บริการ บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ ให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศบริการล่าช้า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาในการใช้บริการ อินเทอร์เน็ต (2 ชั่วโมง) น้อยเกินไป บริการถ่ายเอกสาร จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีน้อยทำให้การ บริการล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก และภายในสำนักหอสมุดกลางมีเสียงดังรบกวน และแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 7 ข้อ คือ หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาสภาพเก่า และไม่ทันสมัย หนังสืออ้างอิงมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือพิมพ์ ฉบับย้อนหลัง (7 วัน) น้อยเกินไป ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยืมระหว่าง ห้องสมุด เช่น ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าไปรษณีย์มีราคาแพง เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อยและไม่อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย และบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ บางคนให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ

เพื่อให้ทราบว่านักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกันได้ มีการใช้บริการสารสนเทศ แตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe) โดยตั้งค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังตาราง 11-12

ตาราง 11 เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามคณะ ในแต่ละด้านที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ		คณะวิชา						
		วศ.	สถ.	ครุ.	กษ.	วท.	ทส.	อก.
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	1.47	1.54 ^a	1.52 ^a	1.51	1.50	1.40 ^b	1.52
2. ด้านบุคลากร	\bar{X}	2.45	2.65	2.60	2.54	2.50	2.49	2.69

จากตาราง 11 เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามคณะ พบว่า นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มากกว่านักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามคณะที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	คณะวิชา						
	วศ.	สถ.	ครุ.	กษ.	วท.	ทส.	อก.
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ							
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์							
1.4 ค่าปรับหนังสือที่ส่งเกินกำหนด (5 บาท/เล่ม/วัน) แพงเกินไป	\bar{X} 3.16 ^b	3.21 ^b	3.44 ^a	3.25 ^b	3.43	3.73 ^a	3.53
1.5 หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาของท่านมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ	\bar{X} 3.39 ^b	3.69	3.69	3.61	3.30	3.87 ^a	3.86
1.15 วารสารภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชาของท่านมีน้อย	\bar{X} 2.52 ^b	2.60	2.54	2.58	2.56	2.78	3.00 ^a
1.20 วารสารใหม่ออกให้บริการล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการ	\bar{X} 2.00 ^a	2.13 ^a	2.11 ^a	1.94 ^a	2.17 ^a	1.43 ^b	2.20 ^a
1.22 ระยะเวลาในการยืมหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง (7 วัน) น้อยเกินไป	\bar{X} 2.45	2.69 ^a	2.59 ^a	2.47	2.52	2.15 ^b	2.80 ^a
2. บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์							
2.4 จำนวนสื่อโสตทัศน์ที่ให้ยืม (3 แผ่น) น้อยเกินไป	\bar{X} 2.63	2.78	2.75 ^a	2.63	2.65	2.39 ^b	2.93

ตาราง 12 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	คณะวิชา						
	วศ.	สถ.	ครุ.	กษ.	วท.	ทส.	อก.
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)							
2. บริการสื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์							
2.5 ระยะเวลาในการให้ยืม สื่อโสตทัศน์ (7 วัน) น้อยเกินไป	\bar{X} 2.94 ^a	3.00 ^a	2.84 ^a	2.80 ^a	2.78	2.43 ^b	3.00 ^a
2.7 วิธีการสืบค้นข้อมูล จากฐานอิเล็กทรอนิกส์ ยุ่งยากเกินไป	\bar{X} 2.38 ^a	2.56 ^a	2.39 ^a	2.22 ^a	2.43 ^a	1.76 ^b	2.40 ^a
4. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านตู้ยืม-คืนด้วยตนเอง							
4.1 ระบบมีปัญหาบ่อยไม่สามารถ ทำตามขั้นตอนยืม-คืนได้	\bar{X} 2.09 ^a	2.21 ^a	2.03	2.00	2.21 ^a	1.78 ^b	2.06
5. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเคาน์เตอร์บริการ							
5.1 บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ ให้บริการยืม-คืนทรัพยากร สารสนเทศบริการล่าช้า	\bar{X} 2.07 ^a	2.13 ^a	2.05 ^a	2.00	2.21 ^a	1.60 ^b	2.06
6. บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า							
6.1 คำตอบที่ได้รับจาก บรรณารักษ์ที่ให้บริการ ไม่ตรงตามความต้องการ	\bar{X} 2.15 ^a	2.30 ^a	2.12 ^a	1.00	2.26 ^a	1.60 ^b	2.26 ^a
7. บริการยืมระหว่างห้องสมุด							
7.2 ความเหมาะสมของค่าใช้จ่าย ในการใช้บริการยืมระหว่าง ห้องสมุด เช่น ค่าถ่าย สำเนาเอกสาร ค่าไปรษณีย์ มีราคาแพง	\bar{X} 2.98 ^a	2.82	2.89	2.88	2.95	2.71 ^b	3.00

ตาราง 12 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	คณะวิชา						
	วศ.	สถ.	ครุ.	กษ.	วท.	ทส.	อก.
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)							
8. บริการอินเทอร์เน็ต							
8.3 ระยะเวลาในการใช้บริการ (2 ชั่วโมง) น้อยเกินไป	\bar{X} 2.95 ^a	2.82	2.88 ^a	2.77	2.86 ^a	2.41 ^b	3.00 ^a
8.4 เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อย และไม่อยู่ในสภาพพร้อม ให้บริการ	\bar{X} 1.65 ^b	1.82	1.94 ^a	1.75	1.78	1.76	1.73
ด้านอาคารสถานที่							
3. ภายในสำนักหอสมุดกลาง							
มีเสียงดังรบกวน	\bar{X} 2.38 ^a	2.43 ^a	2.20	2.00 ^b	2.00 ^b	1.97 ^b	2.00 ^b

จากตาราง 12 แสดงว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ ค่ารับหนังสือที่ส่งเกินกำหนด (5 บาท/เล่ม/วัน) แพงเกินไป มากกว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ หนังสือภาษาไทย เฉพาะสาขาวิชาไม่เพียงพอต่อความต้องการ มากกว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์

นักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ วารสารภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชาน้อย มากกว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์

นักศึกษาทุกคณะ มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ วารสารใหม่ออกให้บริการล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการ มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง (7 วัน) น้อยเกินไป มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้ยืม (3 แผ่น) น้อยเกินไป มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ

ระยะเวลาในการให้ยืมสื่อโสตทัศน (7 วัน) น้อยเกินไป มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ และนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ วิธีการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ยุ่งยากเกินไป มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านตู้ยืม-คืนด้วยตนเอง ระบบมีปัญหาบ่อยไม่สามารถทำตามขั้นตอนยืม-คืนได้ มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านเคาน์เตอร์บริการ บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศบริการล่าช้า มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ และนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ บริการยืมระหว่างห้องสมุด ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าไปรษณีย์มีราคาแพง มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ และนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ บริการอินเทอร์เน็ต ระยะเวลาในการใช้บริการ (2 ชั่วโมง) น้อยเกินไป มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ บริการอินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อยและไม่อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ มากกว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ ภายในสำนักหอสมุดกลาง มีเสียงดังรบกวน มากกว่า คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตร

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคณะ สรุปผลได้ตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคณะ
3. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคณะ

สมมุติฐานในการวิจัย

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
3. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีปัญหาการให้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
4. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีปัญหาการให้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 รวมทั้งสิ้น 2,056 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 ที่สุ่มมาจากประชากรข้างต้น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ตามตัวแปรคณะ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 327 คน ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan, 1970: 607-610)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ คณะ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยเป็นแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีข้อความเกี่ยวกับการใช้ จำนวน 43 ข้อ โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 59 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 47 ข้อ ด้านอาคารสถานที่ จำนวน 7 ข้อ และด้านบุคลากร จำนวน 5 ข้อ ซึ่งลักษณะของข้อความคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแยกตามคณะของนักศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะอุตสาหกรรมเกษตร รวมทั้งสิ้น 350 ฉบับ ซึ่งเป็นจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เนื่องจากเพื่อไว้กรณีที่แบบสอบถามซึ่งได้รับกลับมาไม่สมบูรณ์ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน 2553 ถึง วันที่ 31 ตุลาคม 2553 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งสิ้น จำนวน 340 ฉบับ และคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 327 ฉบับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 327 ชุด มากำหนดรหัสการลงคะแนน พร้อมกรอกข้อมูลลงโปรแกรมคำนวณสำเร็จ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนดังต่อไปนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ

5.2 การใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 เปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามตัวแปรผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิเคราะห์ด้วยค่า t-test independent โดยตั้งค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

5.4 เปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามตัวแปรคณะ วิเคราะห์ด้วยค่า F-test ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

5.5 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.6 เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำแนกตามตัวแปรผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิเคราะห์ด้วยค่า t-test independent โดยตั้งค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

5.7 เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำแนกตามตัวแปรคณะ วิเคราะห์ด้วยค่า F-test ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่ศึกษาในคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 32.1) และมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง (ร้อยละ 71.9)

2. การใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของบริการพบว่า นักศึกษามีการใช้บริการในระดับปานกลางทุกประเภท คือ บริการสื่อสิ่งพิมพ์ บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และบริการอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

บริการสื่อสิ่งพิมพ์ข้อที่มีการใช้ในระดับมากมี 8 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 3.80 ขึ้นไป มี 5 ข้อ ตามลำดับ คือ หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา วิทยานิพนธ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง หนังสือภาษาต่างประเทศที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา นอกจากนี้มีการใช้ในระดับปานกลางและน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการใช้น้อยที่สุด คือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ข้อที่มีการใช้ในระดับมากมี 5 ข้อ ตามลำดับ คือ ฐานข้อมูลของโครงการ ThaiLIS Journals Link ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษาในไทยในระบบดิจิทัล นอกจากนี้ใช้น้อยทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการใช้น้อยที่สุด คือ การใช้บริการวีซีดี หรือ ดีวีดี สารคดีความรู้ทั่วไป

บริการอื่น ๆ ที่มีการใช้ในระดับมากมี 4 ข้อ คือ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านตู้ยืม-คืนด้วยตนเอง บริการอินเทอร์เน็ต บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง และบริการถ่ายเอกสาร ส่วนข้อที่ใช้น้อยที่สุดมีเพียงข้อเดียว คือ บริการเอกสารจดหมายเหตุพระจอมเกล้า

3. เปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามตัวแปรผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคณะ พบว่า

3.1 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1

เมื่อพิจารณาตามประเภทของบริการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีการใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ มากกว่านักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำมีการใช้บริการอื่น ๆ มากกว่านักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการใช้สูง ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.55 ขึ้นไป และมีการใช้แตกต่างกันที่น่าสนใจมี ดังนี้

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีการใช้บริการ มากกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ในเรื่อง หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา หนังสือภาษาต่างประเทศที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา วิทยานิพนธ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา วารสารภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ Journals Link และบริการอินเทอร์เน็ต

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ มีการใช้บริการสารสนเทศมากกว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ในเรื่อง การบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่อด้วยตนเอง

3.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2

เมื่อพิจารณาตามประเภทของบริการ พบว่า บริการสื่อสิ่งพิมพ์ และบริการสื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนบริการอื่น ๆ มีการใช้แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน คือ หนังสือภาษาไทยที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา วิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ งานวิจัยของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย คู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ นวนิยาย/เรื่องสั้น วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับใหม่ ฐานข้อมูลของโครงการ ThaiLIS ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษาในไทยในระบบดิจิทัล บริการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ บริการจองทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง บริการให้ผู้ใช้นำการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย บริการเอกสารจดหมายเหตุพระจอมเกล้า บริการถ่ายเอกสาร ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ หนังสือภาษาไทยที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ วิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ มากกว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์

นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ งานวิจัยของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มากกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ และนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ คู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ มากกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะอุตสาหกรรมเกษตรใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ นวนิยาย/เรื่องสั้น มากกว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตรใช้บริการสารสนเทศในหัวข้อ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับใหม่ มากกว่า คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสารสนเทศในหัวข้อ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ มากกว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ ฐานข้อมูลของโครงการ ThaiLIS มากกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร

นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ บริการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ มากกว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ บริการจองทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง มากกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ และนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ ให้ผู้ใช้บริการแนะนำการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด และบริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย มากกว่า นักศึกษาทุกคณะ

นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ บริการเอกสารจดหมายเหตุพระจอมเกล้า มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสารสนเทศ ในหัวข้อ บริการถ่ายเอกสาร มากกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ และนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

4. ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และบุคลากร นักศึกษาประสบปัญหาการใช้บริการในระดับปานกลาง ส่วนด้านอาคารสถานที่ นักศึกษาประสบปัญหาในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาประสบปัญหาการใช้บริการในระดับมากมี 5 ข้อ ตามลำดับ คือ หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาไม่เพียงพอต่อความต้องการระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือ (14 วัน) น้อยเกินไป หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย บริการถ่ายเอกสาร จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย ทำให้การบริการล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก จำนวนฉบับต่อชื่อเรื่องของหนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาที่สำนักหอสมุดกลางจัดซื้อ (1 เล่ม) น้อยเกินไป ส่วนข้อที่มีปัญหาการใช้ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 2.90 ขึ้นไป มี 3 ข้อ ตามลำดับ คือ ค่าปรับหนังสือที่ส่งเกินกำหนด (5 บาท/เล่ม/วัน) แพงเกินไป จำนวนหนังสือที่ให้ยืม (10 เล่ม) น้อยเกินไป และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าไปรษณีย์มีราคาแพง นอกนั้นมีปัญหาในระดับน้อยโดยข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย ไม่ได้รับความสะดวก

5. เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามตัวแปร ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคณะ พบว่า

5.1 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาประสบโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการใช้ ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.90 ขึ้นไป และมีการใช้แตกต่างกันที่น่าสนใจมี 7 ข้อ คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ มากกว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ในเรื่อง ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือ (14 วัน) น้อยเกินไป วารสารภาษาไทย เฉพาะสาขาวิชามีน้อย ระยะเวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต (2 ชั่วโมง) น้อยเกินไป ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำมีปัญหาการใช้สารสนเทศ มากกว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ในเรื่องจำนวนหนังสือที่ให้ยืม (10 เล่ม) น้อยเกินไป หาหนังสืออ้างอิงที่ต้องการไม่พบ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องไม่สามารถพิมพ์ผลการยืม-คืนได้ และสำนักหอสมุดกลางตั้งอยู่ในบริเวณที่เดินทางไปใช้ไม่สะดวก

5.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีปัญหาการใช้บริการแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และบุคลากร ส่วนด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน คือ ค่าปรับหนังสือที่ส่งเกินกำหนด (5 บาท/เล่ม/วัน) แพงเกินไป หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาไม่เพียงพอต่อความต้องการ วารสารภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชามีน้อย นิตยสารบันเทิงมีน้อย วารสารใหม่ออกให้บริการล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการ ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง (7 วัน) จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้ยืม (3 แผ่น) น้อยเกินไป ระยะเวลาในการให้ยืมสื่อโสตทัศนน้อยเกินไป ไม่ทราบวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ วิธีการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ยุ่งยากเกินไป บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านตู้ยืม-คืนด้วยตนเอง ระบบมีปัญหาบ่อยไม่สามารถทำตามขั้นตอนยืม-คืนได้ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านเคาน์เตอร์บริการ บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศบริการล่าช้า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต (2 ชั่วโมง) น้อยเกินไป บริการถ่ายเอกสาร จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก ภายในสำนักหอสมุดกลางมีเสียงดังรบกวน หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาสภาพเก่าและไม่ทันสมัย หนังสืออ้างอิงมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือพิมพ์

ฉบับย้อนหลัง (7 วัน) น้อยเกินไป ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมีระหว่างห้องสมุด เช่น ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าไปรษณีย์มีราคาแพง เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อยและไม่อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย และบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่บางคนที่ไม่ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ

นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ ค่าปรับหนังสือที่ส่งเกินกำหนด (5 บาท/เล่ม/วัน) แพงเกินไป มากกว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาไม่เพียงพอต่อความต้องการ มากกว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์

นักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ วารสารภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชาไม่น้อย มากกว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์

นักศึกษาทุกคณะ มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ วารสารใหม่ออกให้บริการล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการ มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง (7 วัน) น้อยเกินไป มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้ยืม (3 แผ่น) น้อยเกินไป มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ ระยะเวลาในการให้ยืมสื่อโสตทัศน (7 วัน) น้อยเกินไป มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาทุกคณะ มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ วิธีการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ยุ่งยากเกินไป มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านตู้ยืม-คืนด้วยตนเอง ระบบมีปัญหาบ่อยไม่สามารถทำตามขั้นตอนยืม-คืนได้ มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะวิทยาศาสตร์ มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านเคาน์เตอร์บริการ บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศบริการล่าช้า มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีปัญหาการใช้บริการ

ในหัวข้อ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ บริการยืมระหว่างห้องสมุด ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าไปรษณีย์มีราคาแพง มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ และนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ บริการอินเทอร์เน็ต ระยะเวลาในการใช้บริการ (2 ชั่วโมง) น้อยเกินไป มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ บริการอินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อยและไม่อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ มากกว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีปัญหาการใช้บริการ ในหัวข้อ ภายในสำนักหอสมุดกลาง มีเสียงดังรบกวน มากกว่า คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตร

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. นักศึกษามีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกตามประเภทของบริการที่นักศึกษามีการใช้ค่อนข้างสูง พบรายละเอียดดังนี้

บริการสื่อสิ่งพิมพ์ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา และหนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษาในแต่ละคณะ เนื้อหาของรายวิชาต่าง ๆ จะมีลักษณะเฉพาะเจาะจง นักศึกษาจะต้องศึกษาค้นคว้าทั้งภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ รวมถึงการสร้างผลงานและการออกแบบทางด้านสาขาวิชาที่ศึกษาดังนั้น นักศึกษาจึงมุ่งศึกษาหาความรู้จากหนังสือภาษาต่างประเทศ และหนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธณิศา สุขขารมย์ (2547: บทคัดย่อ) ที่พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ใช้ตำราภาษาไทยในสาขาวิชาและเนื้อหาที่เกี่ยวข้องในระดับมาก ส่วนนักศึกษาใช้วิทยานิพนธ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และหนังสือภาษาต่างประเทศที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษส่วนใหญ่จะต้องทำวิทยานิพนธ์ เพื่อให้สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรในการเรียนระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาจึงต้องค้นคว้าหาข้อมูลจากวิทยานิพนธ์ และใช้หนังสือภาษาต่างประเทศประกอบการเรียนในการศึกษา การทำรายงานหรือค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มเติมความรู้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้นวิทยานิพนธ์จึงเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีความสำคัญ

ต่อนักศึกษาและใช้มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนิตา สุขขารมย์ (2547: บทคัดย่อ) ที่พบว่า สารสนเทศที่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษานำมาใช้เพื่อเป็นกรอบแนวคิด คือ ปรินทิพในสาขาวิชา และที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานวิจัยของทิพย์วัลย์ อ่อนใจงาม (2546: บทคัดย่อ) ที่พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในประเทศ ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาใช้วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวารสารภาษาไทยสามารถอ่านเข้าใจง่ายกว่าภาษาต่างประเทศ รวมทั้งวารสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาทันสมัยมากกว่าเนื้อหาในหนังสือ และนักศึกษามีความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศที่เผยแพร่ในวารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา เพื่อการเรียนและการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของผ่องพรรณ แยมแซไซ (2536: บทคัดย่อ) ที่พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการใช้วารสารภาษาไทยมากกว่าวารสารภาษาต่างประเทศ และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของคุร์บปู และกรับเบอร์ (2006: 122) ที่พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการสารสนเทศจากวารสารเฉพาะสาขาวิชา ในการทำวิจัยมากกว่าการใช้หนังสือและตำรา

บริการสื่อสิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาใช้น้อยที่สุดคือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา จะเน้นการศึกษาค้นคว้า วิจัยตามเนื้อหาสาขาวิชาที่เรียน และต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่ศึกษามากกว่า ในปัจจุบันนักศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูลมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความสะดวกในการเข้าถึงได้มากกว่าการเดินทางมาใช้ตัวเล่มที่ห้องสมุด และนักศึกษานาน ๆ ครั้ง ที่ต้องการใช้ข้อมูลมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (ธีรพงษ์ ภิภก. 2554: สัมภาษณ์)

บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลในโครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาสามารถสืบค้นข้อมูลได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัยและสามารถสืบค้นผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งมีความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสาขาวิชาที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะต้องใช้ในการศึกษาค้นคว้า วิจัยในการเรียนและการทำรายงานตามที่อาจารย์มอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์วัลย์ อ่อนใจงาม (2546: บทคัดย่อ) ที่พบว่า แหล่งสารสนเทศที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้ในการเข้าถึงข้อมูล คือ ฐานข้อมูลในโครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย ส่วนนักศึกษาใช้ Journals Link เพราะเป็นฐานข้อมูลซีแหล่งวารสารที่มีอยู่ในห้องสมุดต่าง ๆ ในประเทศไทย ซึ่งเป็นความร่วมมือของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เชื่อมโยงรายชื่อวารสารต่าง ๆ ว่ามีอยู่ที่ห้องสมุดใดซึ่งช่วยในการศึกษาค้นคว้า วิจัยของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคุร์บปู และกรับเบอร์ (2006: 122) ที่พบว่า นักศึกษาใช้วรรณกรรมที่เผยแพร่ในวารสารวิชาการในการศึกษาเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ และมีการเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้ฐานข้อมูลและดรชนี้ในการค้นหาวารสารและบทความวารสาร ส่วนนักศึกษาใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ เพราะว่าฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ จะมีเนื้อหาเฉพาะทางด้านสาขาที่ศึกษา เช่น Art Museum Image Gallery ขอบเขตเนื้อหา

ครอบคลุมสาขาทางด้านสถาปัตยกรรมศาสตร์ซึ่งเกี่ยวกับประวัติรูปภาพ และ AccessScience (McGraw-Hill) ขอบเขตเนื้อหาครอบคลุมทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น

ลำดับต่อมา นักศึกษาใช้ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ทำให้ห้องสมุดมีการพัฒนา มีการให้บริการฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และนักศึกษาได้รับความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลู และวินน์ (2009: 565) ที่พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฐานข้อมูลและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

ลำดับสุดท้ายนักศึกษาใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยในระบบดิจิทัล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาจะต้องมีการทำวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองตามหลักสูตรการเรียนการสอน การค้นคว้าหัวข้อวิทยานิพนธ์ที่สนใจ และเนื้อหางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของงนุช ศรีเอี่ยม (2550: บทคัดย่อ) ที่พบว่า นักศึกษาปริญญาโทมีการใช้บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหงมากที่สุด และรองลงมาคือฐานข้อมูล Digital collection

ส่วนบริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่นักศึกษานำมาใช้มากที่สุด คือ วีซีดี หรือ ดีวีดี สารคดีความรู้ทั่วไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาใช้เวลาส่วนใหญ่นอกเหนือจากการเรียนและศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในสาขาที่เรียน ดังนั้นมีเวลาจำกัดในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอำไพ ศิริชัยวงศ์ (2546: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความต้องการใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย และงานวิจัยของชนิษฐา พลเคราะห์ (2544: บทคัดย่อ) ที่พบว่า บริการที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ไม่เคยเข้าใช้มากที่สุด คือ วีดีทัศน์ และซีดีรอม

และบริการอื่น ๆ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านตู้ยืม-คืนด้วยตนเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดใช้ระบบเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดี ในการบริการยืม-คืนหนังสือ นักศึกษาจึงได้รับความสะดวกในการใช้บริการยืม-คืนผ่านตู้ยืม-คืน ได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐนียา กิจเวช (2553: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระบบอาร์เอฟไอดีเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่มีข้อดีและประโยชน์ต่อการนำมาใช้ในงานห้องสมุด ให้เกิดประสิทธิภาพและมีความทันสมัย โดยเฉพาะงานบริการ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและสนับสนุนให้ผู้ใช้สามารถยืม-คืนด้วยตนเอง ส่วนนักศึกษาใช้บริการอินเทอร์เน็ตมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษาสามารถสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการได้ทั่วโลกอย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่ว่าจะอยู่ ณ ที่ใด เพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย รวมถึงเรื่องต่าง ๆ ที่นักศึกษาต้องการทราบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งอรุณ ผาสุกสกุล (2542: บทคัดย่อ) ที่พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้บริการอินเทอร์เน็ตในห้องสมุดเพื่อค้นคว้าหาข้อมูล รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของทิปตัน (2002: 210) ที่พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ใช้บริการห้องสมุดผ่านทางอินเทอร์เน็ตในการศึกษาทางไกล

ส่วนนักศึกษาใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาสามารถยืมหนังสือผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด ได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งบางครั้ง อาจจะไม่สะดวกในการเดินทางมาที่ห้องสมุด ส่วนนักศึกษาใช้บริการถ่ายเอกสาร เพราะไม่สะดวกในการยืมหนังสือ หรือสามารถเอาไปใช้ในการศึกษาได้ และไว้เพื่อประกอบการเรียน

ส่วนบริการอื่น ๆ ที่นักศึกษามีการใช้อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีเพียงข้อเดียว คือ บริการเอกสารจดหมายเหตุพระจอมเกล้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหอจดหมายเหตุ มีการจัดตั้งเพื่อเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในการจัดเก็บรวบรวมประวัติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรัชกาลที่ 4 การสงวนรักษาและอนุรักษ์หนังสือ เอกสาร วัสดุจดหมายเหตุของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดังนั้น จึงมีเฉพาะนักศึกษาที่สนใจศึกษา ประวัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่จะมาใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุพระจอมเกล้า ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการเรียนการสอนของนักศึกษา ทำให้มีการใช้น้อย

2. เปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามตัวแปรผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคณะ

2.1 ด้านตัวแปรผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของบริการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีการใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ มากกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำมีการใช้บริการอื่น ๆ มากกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการใช้สูงค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.55 ขึ้นไป และมีการใช้แตกต่างกันที่น่าสนใจมี ดังนี้

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีการใช้บริการ มากกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ในเรื่อง หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา หนังสือภาษาต่างประเทศที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชา วิทยานิพนธ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา วารสารภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ Journals Link และบริการอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ซึ่งเป็นนักศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 235 คน จากจำนวน 327 คน เป็นนักศึกษาที่มีความตั้งใจ ใฝ่หาความรู้ เมื่อมีเวลาว่างจะเข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดกลางเป็นประจำ เพื่อศึกษาค้นคว้า หาความรู้เพิ่มเติมในสาขาวิชาที่นักศึกษาเรียน รวมทั้งการทำรายงานและทบทวนเนื้อหาวิชาที่ได้เรียนมาด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา และการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาเป็นการศึกษาที่มีความเฉพาะเจาะจงในสาขาวิชา มาก จึงมีการใช้หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา มาก รวมทั้งการศึกษาค้นคว้า วิจัยหรือการทำรายงานตามที่อาจารย์ผู้สอนได้มอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปริญญา ขาวผ่อง (2551: 77) ที่พบว่า

นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงมีความคิดเห็นต่อการจัดบริการแตกต่างกับนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ เพราะนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงมีความมุ่งมั่น และขยันที่จะเข้ามาค้นคว้าหาข้อมูล และเพิ่มคะแนนผลการเรียนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ มีการใช้บริการสารสนเทศมากกว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ในเรื่อง การบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำจะต้องมีความตั้งใจและใฝ่เรียนรู้ในการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อพัฒนาตนเองในการเรียน เพื่อให้สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร นักศึกษาจึงมีการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่สามารถอ่านหนังสือจบได้ในระยะเวลาอันสั้น จำนวนวันน้อยเกินไป อ่านไม่จบ จึงต้องมีความสนใจในการศึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการศึกษา มากกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง

2.2 ด้านตัวแปรคณะ พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกันมีการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีการใช้บริการอื่น ๆ มากกว่า นักศึกษาทุกคณะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีลักษณะทางด้านการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในด้านทฤษฎีและการปฏิบัติทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศจะได้รับความรู้ทางด้านวิชาการและการฝึกฝนในภาคปฏิบัติด้านคอมพิวเตอร์และการออกแบบระบบ ดังนั้น นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีการใช้บริการอื่น ๆ ในข้อบริการให้ผู้ใช้แนะนำการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด เพราะฉะนั้นหนังสือทางด้านสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศมีน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักศึกษา และหนังสือทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลใหม่ ๆ ทางด้านเทคโนโลยีอยู่เสมอ นักศึกษาจึงได้มีการแนะนำการจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ส่วนการใช้บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย นักศึกษาจะได้ทำความเข้าใจในเนื้อหาวิชาที่เรียนร่วมกันในกลุ่มเพื่อน ๆ ที่เรียน เพราะการใช้เวลาในห้องเรียนในการทำความเข้าใจอาจจะไม่เพียงพอ (ศักดิ์พงษ์ เสรีเสวตรรัตน์. 2554: สัมภาษณ์)

3. ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และบุคลากร นักศึกษาประสบปัญหาการใช้บริการในระดับปานกลาง ส่วนด้านอาคารสถานที่ นักศึกษาประสบปัญหาในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาประสบปัญหาการใช้บริการในระดับมากมี 5 ข้อ ตามลำดับ คือ หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขามีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือ (14 วัน) น้อยเกินไป หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขามีสภาพเก่าและไม่ทันสมัย บริการถ่ายเอกสาร จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย ทำให้การบริการล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก และจำนวนฉบับต่อชื่อเรื่องของหนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาที่สำนักหอสมุด

กลางจัดซื้อ (1 เล่ม) น้อยเกินไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักหอสมุดกลางมีนโยบายในการจัดซื้อหนังสือเพื่อให้บริการในสำนักหอสมุดกลาง เพียงซื้อเรื่องละ 1 เล่ม เพราะว่างบประมาณที่ได้รับแต่ละปีมีจำนวนจำกัด เนื่องจากต้องจัดสรรในการคัดเลือกและจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับเงินงบประมาณรายจ่ายที่ได้รับ และมีกรณีที่หนังสือเล่มนั้น มีสถิติในการใช้บริการยืม-คืน มาก ซึ่งทางงานบริการจะทราบสถิติในการใช้ จึงจะมีการสั่งซื้อจำนวนหนังสือเพิ่มเติม และผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ในการจัดซื้อหนังสือ ก็จะมีการพิจารณาในการจัดซื้อตามความเหมาะสม (วิภารัตน์ สุวรรณศรี. 2554: สัมภาษณ์)

เมื่อนักศึกษามีการใช้และยืมพร้อมกันเป็นจำนวนมาก จึงทำให้หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา มีไม่เพียงพอต่อความต้องการและอยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้ มีสภาพเก่าและไม่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนิศา สุขขารมย์ (2547: บทคัดย่อ) ที่พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาประสบปัญหาการใช้วัสดุสารสนเทศในเรื่องตำราภาษาไทยในสาขาวิชาที่มีอยู่ค่อนข้างล้าสมัย และงานวิจัยของสุมิตรา จิระวุฒินันท์ และ วลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล (2548: บทคัดย่อ) ที่พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในเรื่องความทันสมัยของหนังสือภาษาไทยอยู่ในระดับน้อย รวมทั้งสำนักหอสมุดกลาง กำหนดการให้บริการยืมหนังสือได้คนละไม่เกิน 10 เล่ม ต่อ 14 วัน เป็นระยะเวลาที่น้อยเกินไป จึงทำให้นักศึกษาอ่านหนังสือที่ยืมไปไม่ทัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งรัตนา เจริญจิตต์ (2533: บทคัดย่อ) ที่พบว่า นักศึกษาปริญญาโทที่เข้ามาใช้บริการมีความต้องการในการขยายเวลาในการยืม-คืนหนังสือในระดับมาก

ลำดับต่อมาบริการถ่ายเอกสาร พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่องบริการถ่ายเอกสาร จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย ทำให้การบริการล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริการถ่ายเอกสาร มีเพียงจุดเดียวที่ให้บริการ ดังนั้นเมื่อนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการ จึงต้องรอคอยตามลำดับ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลักขณา คมขำ (2548: บทคัดย่อ) ที่พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการถ่ายเอกสารค่อนข้างช้า ทำให้ไม่ได้รับความสะดวก และงานวิจัยของผ่องพรรณ แยมแซไซ (2536: บทคัดย่อ) ที่พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการถ่ายเอกสารมากที่สุด

ส่วนข้อที่มีปัญหาการใช้ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 2.90 ขึ้นไป มี 3 ข้อ ตามลำดับ คือ ค่าปรับหนังสือที่ส่งเกินกำหนด (5 บาท/เล่ม/วัน) แพงเกินไป จำนวนหนังสือที่ให้ยืม (10 เล่ม) น้อยเกินไป และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าไปรษณีย์มีราคาแพง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษามีการใช้บริการยืมหนังสือเพื่อนำไปใช้ประกอบการเรียน หรือการศึกษาค้นคว้าในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจำนวนหนังสือที่ห้องสมุดให้ยืม จำนวน 10 เล่ม อาจจะไม่เพียงพอ ทำให้นักศึกษา ไม่ส่งหนังสือคืน ในระยะเวลาที่กำหนด เพราะถ้าส่งคืนอาจจะไม่สามารถยืมต่อได้อีก จึงส่งผลให้เสียค่าปรับวันละ 5 บาท/เล่ม ดังนั้นเมื่อเป็นเวลาหลายวัน ทำให้นักศึกษาเสียค่าปรับมาก ส่วนนักศึกษาใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ในการใช้บริการจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและค่าถ่ายสำเนาเอกสาร

ซึ่งค่าดำเนินการ 20 บาท และค่าถ่ายสำเนาเอกสารแผ่นละ 50 สตางค์ และต้องรอเป็นเวลาหลายวัน นักศึกษาจึงประสบปัญหาค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดว่ามีราคาแพงในการใช้บริการ และการให้บริการล่าช้า (พัชรินทร์ บัวเย็น. 2554: สัมภาษณ์) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลู และวินน์ (2009: บทคัดย่อ) ที่พบว่า การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดได้ดี การให้บริการล่าช้า ต้องใช้เวลานานเพื่อรอรับการบริการ และต้องเสียค่าใช้จ่ายแพงในการใช้บริการ

และข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย ไม่ได้รับความสะดวก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ นักศึกษาแต่ละคณะ จะมีห้องสำหรับให้บริการนักศึกษาปริญญาโท อยู่ที่คณะต่าง ๆ อยู่แล้ว ดังนั้นนักศึกษาจึงใช้บริการห้องสำหรับนักศึกษาปริญญาโทที่คณะต่าง ๆ จัดไว้ให้บริการ จึงมีปัญหาค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย น้อยที่สุด

4. เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามตัวแปรผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคณะ

4.1 ด้านตัวแปรสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาประสบโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยการใช้แตกต่างกันที่น่าสนใจ คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศมากกว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ในเรื่อง ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือ (14 วัน) น้อยเกินไป วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชามีน้อย ระยะเวลาในการให้บริการอินเทอร์เน็ต (2 ชั่วโมง) น้อยเกินไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง เป็นนักศึกษาที่มีความตั้งใจในการศึกษา ใฝ่หาความรู้ เมื่อมีเวลาว่างจะเข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดกลางเป็นประจำ มีการยืมหนังสือ และใช้วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชา รวมทั้งการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อศึกษาค้นคว้า หาความรู้เพิ่มเติมในสาขาวิชาที่นักศึกษาเรียน ดังนั้นจึงรู้สึกว่าจะระยะเวลาในการยืมหนังสือ (14 วัน) น้อยเกินไป และวารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาที่ให้บริการมีน้อย รวมถึงระยะเวลาในการให้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งทางห้องสมุดกำหนดให้ใช้บริการเพียง 2 ชั่วโมง จึงน้อยเกินไป

ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำมีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศมากกว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ในเรื่องจำนวนหนังสือที่ให้ยืม (10 เล่ม) น้อยเกินไป หาหนังสืออ้างอิงที่ต้องการไม่พบ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องไม่สามารถพิมพ์ผลการยืม-คืนได้ และสำนักหอสมุดกลางตั้งอยู่ในบริเวณที่เดินทางไปใช้ไม่สะดวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำจะต้องมีความเอาใจใส่ในการเรียนมาก เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการศึกษา จึงมีการใช้บริการในการยืมหนังสือเพื่อนำไปใช้ในการเรียนและการอ่านหนังสือเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตัวเองในการศึกษา ทำให้นักศึกษาประสบปัญหาจำนวนหนังสือที่ให้ยืม (10 เล่ม) น้อยเกินไป ซึ่งนักศึกษาอาจจะมีความต้องการในการยืมหนังสือมากกว่า

จำนวนที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ในการยืมหนังสือ นักศึกษาจะต้องใช้บริการยืม-คืนหนังสือผ่านตู้ยืม-คืนด้วยตนเองทำให้ประสบปัญหา เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องไม่สามารถพิมพ์ผลการยืม-คืนได้ ส่วนการหาหนังสืออ้างอิงที่ต้องการไม่พบ อาจเป็นเพราะหนังสืออ้างอิงไม่อยู่ที่ชั้นหนังสือ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก หรือการจัดเรียงหนังสือผิดที่ เมื่อนักศึกษาไปหาหนังสืออ้างอิงแล้วไม่พบเล่มที่ต้องการอยู่ที่ชั้น (ยุพิน กาญจนรัตน์. 2554: สัมภาษณ์) ส่วนสำนักหอสมุดกลางตั้งอยู่ในบริเวณที่เดินทางไปใช้ไม่สะดวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาบางคน เช่น คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ไกลจากสำนักหอสมุดกลาง ทำให้การเดินทางมาใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาไม่สะดวก

4.2 ด้านตัวแปรคณะ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มากกว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีลักษณะทางสาขาวิชาทางการศึกษาเพื่อผลิตสถาปนิก การออกแบบสถาปัตยกรรมภายในและภายนอก การสร้างสรรค์ผลงานทางด้านศิลปะ รวมทั้งการวางแผนภาคและเมือง และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีลักษณะทางสาขาวิชาทางด้านการศึกษาเพื่อผลิตครู นักวิชาการทางการศึกษา ช่างอุตสาหกรรม นักภาษาศาสตร์ ที่มีความรู้และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ ดังนั้นนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงมีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในการเรียนและการศึกษาค้นคว้า เช่น นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในสาขาวิชาการออกแบบตกแต่งภายในและภายนอก นักศึกษาจะต้องใช้ข้อมูลจากทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสารที่เฉพาะสาขาวิชาทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีภาพประกอบ รวมทั้งการใช้บริการฐานข้อมูลต่าง ๆ ทางด้านสถาปัตยกรรมศาสตร์ และนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ซึ่งนักศึกษาจะต้องมีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ วารสารภาษาต่างประเทศ เพื่อใช้ในการเรียนการศึกษาค้นคว้า และการฝึกทักษะในอ่าน รวมทั้งการใช้บริการสื่อสโตนัทพ์ในทักษะการฟังและพูด ดังนั้นนักศึกษานักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงประสบปัญหาในการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในข้อ วารสารใหม่ออกให้บริการล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการ ระยะเวลาในการยืมหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง และระยะเวลาในการให้ยืมสื่อสโตนัทพ์ (7 วัน) น้อยเกินไป วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ยุ่งยากเกินไป บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศบริการล่าช้า และคำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ มากกว่านักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.1 ควรจัดสรรงบประมาณและสัดส่วนทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทให้มีความเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษาตามคณะ

1.2 ควรประสานกับอาจารย์ผู้สอนในแต่ละวิชา โดยให้อาจารย์ผู้สอนมีส่วนร่วมในการพิจารณาคัดเลือก เสนอแนะหนังสือต่าง ๆ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่จะจัดซื้อเข้ามาในสำนักหอสมุดกลาง และส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในรายวิชาต่าง ๆ และการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดกลางจัดไว้ให้บริการ เพื่อประกอบการทำรายงานตามที่อาจารย์ผู้สอนได้มอบหมาย และการค้นคว้าวิจัยในการทำวิทยานิพนธ์

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี อาจารย์และบุคลากร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2.2 ควรศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาในสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



บรรณานุกรม

- กฤษฎา คงหนู; และ รัชนีย์ ศรีศักดิ์ดา. (2548, กรกฎาคม-ธันวาคม). ระบบการบริการ-ยืมคืนด้วยตนเอง: สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณแนะนำวิธีการใช้. วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ. 4(2): 14-19.
- ขนิษฐา พละการ. (2544). ความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยบูรพา. ปรินฎยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- จิรวรรณ ภัคดิบุตร. (2542). วัตถุประสงค์และประโยชน์ของการศึกษาความต้องการของผู้ใช้. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาสารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น. หน้า 182-186. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรภา สิมะจาริก; และคนอื่น ๆ. (2547). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จูนีญา กิจเวช. (2553). การใช้ระบบอาร์เอฟไอดีในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. ปรินฎยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2543). วิสัยทัศน์การพัฒนาอุดมศึกษาของแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549). กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผนอุดมศึกษา ทบวงฯ.
- . (2544, 14 สิงหาคม). ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผนอุดมศึกษา ทบวงฯ.
- ทัศนหาญพล. (2536). การใช้บริการสารสนเทศในทศวรรษหน้า. วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 3: 47-60.
- ทิพย์วัลย์ อ่อนใจงาม. (2546). การใช้สารสนเทศเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ปรินฎยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธณิศา สุขขารมย์. (2547). การใช้สารสนเทศในการกำหนดหัวข้อและจัดทำเค้าโครงวิทยานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินฎยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรพงษ์ ภิเษก. (2554, 12 พฤษภาคม). สัมภาษณ์โดย นพกาญจน์ ดีถนนอม ที่สำนักหอสมุดกลาง.

- หงษ์ ศรีเอี่ยม. (2550). สภาพและปัญหาการใช้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดกลาง ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- บงกช ศิริวัฒนมงคล. (2544, พฤษภาคม-สิงหาคม). บทบาทห้องสมุดมหาวิทยาลัยในยุคปฏิรูปการศึกษา. วารสารบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 19(2): 5.
- ประกาศิต ขจรไพศาล; และคนอื่นๆ. (2551, มกราคม-มีนาคม). บริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. 23(1): 60.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2527, มกราคม-มีนาคม). การศึกษาผู้ใช้. วารสารห้องสมุด. 28(1): 75-78.
- ปริญญา ชาวผ่อง. (2551). การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ผ่องพรรณ แยมแซ่ไข. (2536). ความต้องการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุดของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ณ ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พจน์ สะเพียรชัย. (2532). สรุปการบรรยายพิเศษห้องสมุดกับความเป็นเลิศทางวิชาการ. ใน รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 7 การพัฒนาศักยภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. หน้า 17-20. กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.
- พัชรินทร์ บัวเย็น. (2554, 12 พฤษภาคม). สัมภาษณ์โดย นพกาญจน์ ดีถนอม ที่สำนักหอสมุดกลาง.
- ยุพิน กาญจนารัตน์. (2554, 12 พฤษภาคม). สัมภาษณ์โดย นพกาญจน์ ดีถนอม ที่สำนักหอสมุดกลาง.
- รุ่งรัตนา เจริญจิตต์. (2533). การศึกษาความต้องการของนักศึกษาปริญญาโทที่เข้าใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งอรุณ ผาสุกสกุล. (2542). การใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตในห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.
- ลักขณา คมขำ. (2548). การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ลำปาง แม่นมาตย์. (2541, มกราคม-เมษายน). เส้นทางสู่อาชีพของนักสารสนเทศในอนาคต.
วารสารบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 16(2): 1-13.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่าย ๆ
ที่บางครั้งก็พลาดได้. ข่าวสารวิจัยการศึกษา. 18(3): 8-11.
- วิภารัตน์ สุวรรณศรี. (2554, 12 พฤษภาคม). สัมภาษณ์โดย นพกาญจน์ ดีถนอม ที่สำนักหอสมุด
กลาง.
- ศักดิ์พงษ์ เสรีเศวตรรัตน์. (2554, 5 เมษายน). สัมภาษณ์โดย นพกาญจน์ ดีถนอม ที่สำนักหอสมุด
กลาง.
- ศิริพร เรื่องสินชัยวานิช. (2546). การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษา
ในห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. (2552). ประวัติสถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2552, จาก
<http://www.kmitl.ac.th/about.main.php>
- . กองแผนงาน. (2547). รายงานสถิติการศึกษาค้นคว้าข้อมูล. กรุงเทพฯ:
กองแผนงาน สถาบันฯ.
- . สำนักทะเบียนและประมวลผล. (2553). หลักสูตรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. สืบค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2553, จาก <http://www.reg.kmitl.ac.th/curriculum>
- . สำนักหอสมุดกลาง. (2551). รายงานการศึกษาค้นคว้าตนเอง 2550. กรุงเทพฯ: สำนัก
หอสมุดกลาง สถาบันฯ.
- . (2553). สถิติจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ. สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2553, จาก
<http://161.246.37.35/libstatistics/statistics.asp>
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2545). การเตรียมตัวศึกษาค้นคว้าห้องสมุด. ใน คู่มือการศึกษา
ค้นคว้าห้องสมุดและแหล่งสารนิเทศระดับบัณฑิตศึกษา. หน้า 5-11. นนทบุรี:
สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- . (2546). รูปแบบของการบริการเพื่อเผยแพร่สารสนเทศ. ใน เอกสารการสอนชุด
วิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน้า 62-64. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- . (2547). การศึกษาผู้ใช้และการใช้สารสนเทศ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา
สารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น. หน้า 136-138. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนโดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เล่มที่

12. (2550). กรุงเทพฯ: โครงการสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนโดยพระราชประสงค์
ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว.

สายสุตา คชเสนี. (2530). **ห้องสมุดมหาวิทยาลัย**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ภาควิชา
บรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). **แนวทางการปฏิรูปการศึกษาระดับ
อุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ:
คณะกรรมการจัดทำแนวทางการปฏิรูปการศึกษา. สำนักงานคณะกรรมการ.

สุจินต์ บุตรดีสุวรรณ. (2538). **การจัดและบริหารงานห้องสมุด**. มหาสารคาม: ภาควิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุทธิลักษณ์ อัมพันวงษ์. (2521). **บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สุมิตรา จิระวุฒิพันธ์; และ วลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล. (2548). **รายงานการวิจัยเรื่องความ
พึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ปีการศึกษา 2547**. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อดุลย์ วิริยเวชกุล. (2541). **บันทึกบัณฑิตศึกษา 4**. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหิดล.

อัมพร ทีชะระ. (2528). **ศัพท์วิชาการบรรณารักษศาสตร์**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

อำไพ ศิริบุญพงศ์. (2546). **ความต้องการใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษ
ศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
ถ่ายเอกสาร.

Arishee, Jebreel H. (2000). **Personal and Cultural Values as Factors in User
Satisfaction: A Comparative Study of Users of Library Services**. Dissertation
Ph.D. (Information Sciences). Pittsburgh: University of Pittsburgh. Retrieved
January 18, 2010, from [http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0&did=728424481
&SrchMode=1&sid=1&Fmt=2&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&Name=
PQD&TS=1271037720&clientId=61842](http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0&did=728424481&SrchMode=1&sid=1&Fmt=2&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&Name=PQD&TS=1271037720&clientId=61842).

Echeverri, Posada; & Marganita, Maria. (2006). **Factors Affecting Access to and Use of
Scholarly Scientific Information: A Model for Health Science Graduate
Students in Colombia**. Dissertation Ph.D. (Technology Transfer). Tulane:
Tulane University. Retrieved January 18, 2010, from [http://proquest.umi.com/pqd
Web?index=0&did=1126794481&SrchMode=1&sid=2&Fmt=2&VInst=PROD&VT
ype=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1271038956&clientId=61842](http://proquest.umi.com/pqdWeb?index=0&did=1126794481&SrchMode=1&sid=2&Fmt=2&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1271038956&clientId=61842).

- Krejcie, Robert V.; & Morgan, Daryle W. (1970, Autumn). Determining Sample Size for Research Activities. **Journal of Educational and Psychological Measurement**. 30(3): 607-610.
- Kuruppu, Pali U.; & Gruber, Anne Marie. (2006, October). Understanding the Information Needs of Academic Scholars in Agricultural and Biological Sciences. **The Journal of Academic Librarianship**. 32(6): 609-623. Retrieved January 18, 2010, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=1&did=1211978461&SrchMode=1&sid=2&Fmt=2&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1271037861&clientId=61842>.
- Liu, Guoying; & Winn, Danielle. (2009, September). Chinese Graduate Students and the Canadian Academic Library: A User Study at the University of Windsor. **The Journal of Academic Librarianship**. 35(6): 565-573. Retrieved January 18, 2010, from http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/results/external_link_maincontentframe.jhtml?_DAR_GS=/hww/results/results_common.jhtml.42.
- Powell, Ronald R. (1997). User Studies. In **International Encyclopedia of Information Library Science**. John Feather & Paul Sturges (Eds.). London: Routledge. p. 455-457.
- Prytherch, Ray. (1995). **Harrod's Librarians' Grossary**. 8th ed. Aldershot, Hants: Gower.
- Tipton, Carol Johnson. (2002). **Academic Libraries and Distance Learners: A Study of Graduate Student Perceptions of the Effectiveness of Library Support for Distance Learning**. Dissertation Ph.D. (Educational Administration). Texas: Texas A&M University. Retrieved January 18, 2010, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=2&did=764778311&SrchMode=1&sid=3&Fmt=2&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1271037979&clientId=61842>.



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลาง ของนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ

คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในแบบสอบถาม

การใช้บริการสารสนเทศ หมายถึง ความมากน้อยที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ที่มีในสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เช่น บริการสืบค้นพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และบริการอื่น ๆ เป็นปริมาณมากน้อยเพียงใด

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ หมายถึง ข้อขัดข้อง อุปสรรคต่าง ๆ ที่มีต่อการใช้บริการต่าง ๆ ที่มีในสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะครอบคลุม 3 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และด้านบุคลากร

สำนักหอสมุดกลาง หมายถึง ห้องสมุดอาคารเฉลิมพระเกียรติ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่าน

1. คณะ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีการเกษตร |
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| <input type="checkbox"/> คณะอุตสาหกรรมเกษตร | |

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

- ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่า 3.50
- ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป



**ตอนที่ 2. การใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลาง ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**

คำชี้แจง ในรอบปีที่ผ่านมามีท่านได้ใช้บริการใดบ้างจากสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และมีปริมาณการใช้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย

✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับความจริงของท่าน

ปริมาณการใช้บริการสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 5 ช่วง คือ

- 5 หมายถึง มีปริมาณการใช้มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีปริมาณการใช้มาก
- 3 หมายถึง มีปริมาณการใช้ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีปริมาณการใช้น้อย
- 1 หมายถึง มีปริมาณการใช้น้อยที่สุด

การใช้บริการสารสนเทศ	ปริมาณการใช้				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์					
1.1 หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาของท่าน					
1.2 หนังสือภาษาไทยที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชาของท่าน					
1.3 หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชาของท่าน					
1.4 หนังสือภาษาต่างประเทศที่ให้ความรู้เพิ่มเติมในรายวิชาของท่าน					
1.5 วิทยานิพนธ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง					
1.6 วิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ					
1.7 งานวิจัยของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง					
1.8 สิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย เช่น รายงานประจำปี กระทรวง ทบวง กรม รายงานการประชุม สัมมนา รายงานสถิติข้อมูลต่าง ๆ ที่จัดพิมพ์ในนามของหน่วยงานราชการ					

การใช้บริการสารสนเทศ	ปริมาณการใช้				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.9 มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม					
1.10 คู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายใน และต่างประเทศ					
1.11 หนังสืออ้างอิง เช่น พจนานุกรมไทย-อังกฤษ, พจนานุกรมศัพท์คอมพิวเตอร์, สารานุกรม วิทยาศาสตร์สำหรับเยาวชน เป็นต้น					
1.12 นวนิยาย/เรื่องสั้น					
1.13 วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาของท่าน					
1.14 วารสารภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา ของท่าน					
1.15 นิตยสารบันเทิง					
1.16 หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับใหม่					
1.17 หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับย้อนหลัง					
1.18 หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษฉบับใหม่					
1.19 หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษฉบับย้อนหลัง					
2. บริการสื่อทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
2.1 เทปคาสเซ็ท เช่น สนทนาภาษาอังกฤษ เป็นต้น					
2.2 ซีดีรอมที่เป็นการสอนการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ต่าง ๆ					
2.3 วีซีดี หรือ ดีวีดี สารคดีความรู้ทั่วไป เช่น สารคดีชุด โลกเร้นลับ, สารคดีโลกสีน้ำเงิน เป็นต้น					
2.4 วีซีดี หรือ ดีวีดี บันเทิง เช่น สามก๊ก, รักแห่งสยาม, สุริโยไท เป็นต้น					
2.5 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ เช่น AIP Journals Online, Art Museum Image Gallery เป็นต้น					
2.6 ฐานข้อมูลของโครงการ ThaiLIS เช่น H.W. Wilson, IEEE เป็นต้น					

การใช้บริการสารสนเทศ	ปริมาณการใช้				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.7 ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์					
2.8 ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ในระบบดิจิทัล					
2.9 ฐานข้อมูลปริญญาานิพนธ์ สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง					
2.10 วรรณกรรมสารภาษาไทย STINC					
2.11 Journals Link					
3. บริการอื่น ๆ					
3.1 บริการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ เช่น การใช้ห้องสมุด, การสืบค้นสารสนเทศ					
3.2 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านตู้ยืม-คืน ด้วยตนเอง					
3.3 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านเคาน์เตอร์ บริการ					
3.4 บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง					
3.5 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง					
3.6 บริการหนังสือจองหรือหนังสือสำรอง					
3.7 บริการยืมระหว่างห้องสมุด					
3.8 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
3.9 บริการอินเทอร์เน็ต					
3.10 บริการให้ผู้ใช้แนะนำการจัดซื้อทรัพยากร สารสนเทศเข้าห้องสมุด					
3.11 บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย					
3.12 บริการเอกสารจดหมายเหตุพระจอมเกล้า					
3.13 บริการถ่ายเอกสาร					

ตอนที่ 3. ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลาง ของนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
คำชี้แจง ในรอบปีที่ผ่านมาท่านประสบปัญหาใดบ้างจากการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง
ในตารางที่กำหนดให้ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์					
1.1 การจัดเรียงหนังสือที่ชั้นไม่เป็นระเบียบ ทำให้ยากแก่การ					
1.2 จำนวนหนังสือที่ให้ยืม (10 เล่ม) น้อยเกินไป					
1.3 ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือ (14 วัน) น้อยเกินไป					
1.4 ค่าปรับหนังสือที่ส่งเกินกำหนด (5 บาท/เล่ม/วัน) แพงเกินไป					
1.5 หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาของท่าน มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
1.6 หนังสือภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาของท่าน มีสภาพเก่าและไม่ทันสมัย					
1.7 หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชาของท่าน มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
1.8 หนังสือภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชาของท่าน มีสภาพและไม่ทันสมัย					
1.9 จำนวนฉบับต่อชื่อเรื่องของหนังสือภาษาไทย เฉพาะสาขาวิชาที่สำนักหอสมุดกลางจัดซื้อ (1 เล่ม) มีจำนวนน้อยเกินไป					
1.10 หนังสือที่ให้ความรู้ทั่วไปอื่น ๆ มีน้อย					
1.11 วิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษาอื่นมีน้อย					

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.12 หนังสืออ้างอิง (พจนานุกรม, สารานุกรม, คู่มือ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
1.13 หาหนังสืออ้างอิงที่ต้องการไม่พบ					
1.14 วารสารภาษาไทยเฉพาะสาขาวิชาของท่านมีน้อย					
1.15 วารสารภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชาของท่านมีน้อย					
1.16 นวนิยาย/เรื่องสั้น มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
1.17 นิตยสารบันเทิงมีน้อย					
1.18 จำนวนวารสารย้อนหลังที่ให้ยืม (3 ฉบับ) น้อยเกินไป					
1.19 ระยะเวลาในการให้ยืมวารสารย้อนหลัง (7 วัน) น้อยเกินไป					
1.20 วารสารใหม่ออกให้บริการล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการ					
1.21 จำนวนหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงหน้าเวลาที่ให้ยืม (3 ฉบับ) น้อยเกินไป					
1.22 ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง (7 วัน) น้อยเกินไป					
2. บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
2.1 จำนวนสื่อโสตทัศนที่มีเนื้อหาเฉพาะสาขาวิชาของท่านมีน้อย					
2.2 จำนวนสื่อโสตทัศนที่มีเนื้อหาสารคดีความรู้เสริมมีน้อย					
2.3 จำนวนสื่อโสตทัศนด้านบันเทิงมีน้อย					
2.4 จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้ยืม (3 แผ่น) น้อยเกินไป					
2.5 ระยะเวลาในการให้ยืมสื่อโสตทัศน (7 วัน) น้อยเกินไป					

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.6 ไม่ทราบวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์					
2.7 วิธีการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ยุ่งยากเกินไป					
3. บริการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ เช่น การใช้ห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ บรรณารักษ์ที่ให้บริการ ขาดทักษะในการสอน					
4. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านตู้ยืม-คืน ด้วยตนเอง					
4.1 ระบบมีปัญหาบ่อยไม่สามารถทำตามขั้นตอนได้					
4.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องไม่สามารถพิมพ์ผล การยืม-คืนได้					
5. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านเคาน์เตอร์ บริการ					
5.1 บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศบริการล่าช้า					
6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
6.1 คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการ ไม่ตรงตามความต้องการ					
6.2 บรรณารักษ์ที่ให้บริการใช้เวลานานในการค้นหา คำตอบ					
7. บริการยืมระหว่างห้องสมุด					
7.1 บรรณารักษ์ดำเนินการให้บริการยืมระหว่าง ห้องสมุดล่าช้า					
7.2 ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร, ค่าไปรษณีย์มีราคาแพง					

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8. บริการอินเทอร์เน็ต					
8.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อการใช้					
8.2 การจองเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย					
8.3 ระยะเวลาในการให้บริการ (2 ชั่วโมง) น้อยเกินไป					
8.4 เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อยและไม่อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ					
8.5 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย					
9. บริการให้ผู้ใช้แนะนำจัดการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดไม่ได้รับแจ้งข้อมูลหลังจากแนะนำไปแล้ว					
10. บริการห้องสัมมนาถูกล่มยุบย ไม่ได้รับความสะดวก					
11. บริการเอกสารจดหมายเหตุพระจอมเกล้า					
11.1 ข้อมูลเอกสารที่ได้รับจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการไม่ตรง					
11.2 บรรณารักษ์ที่ให้บริการใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูล					
12. บริการถ่ายเอกสาร จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก					
ด้านอาคารสถานที่					
1. สำนักหอสมุดกลาง ตั้งอยู่ในบริเวณที่เดินทางไปใช้ไม่สะดวก					
2. เวลาเปิด-ปิดให้บริการของสำนักหอสมุดกลางยังไม่เหมาะสม					
3. ภายในสำนักหอสมุดกลาง มีเสียงดังรบกวน					
4. ภายในสำนักหอสมุดกลางมีแสงสว่างไม่เพียงพอ					

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านอาคารสถานที่ (ต่อ)					
5. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในสำนักหอสมุด กลางมีอุณหภูมิไม่เหมาะสม					
6. จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอกับความต้องการ					
7. ห้องน้ำของสำนักหอสมุดกลาง ไม่สะอาดเท่าที่ควร					
ด้านบุคลากร					
1. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ให้บริการในสำนักหอสมุด กลางมีจำนวนน้อย					
2. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถทักษะ ทางวิชาชีพที่จะให้บริการ					
3. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบางคนไม่มี มนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ					
4. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่บางคนให้บริการขาดความ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
5. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่บางคนปฏิบัติงานล่าช้า ในการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวนพกาญจน์ ดีถนอม
วันเดือนปีเกิด	21 มกราคม 2517
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	158/97 หมู่ 3 แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	บรรณารักษ์ ระดับ 6
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถ. ฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนศรีอยุธยา จังหวัดชุมพร
พ.ศ. 2539	ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2554	ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ