

ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน



ปริญญานิพนธ์
ของ
เบญจมาศ อุนาวงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ธันวาคม 2560

ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
ธันวาคม 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ธันวาคม 2560

เบญจมาศ อุทวรงค์. (2560). ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์ ดร.ศุภรชตรา แสนวา, รองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดในสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานของอาจารย์จำแนกตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา ประสบการณ์การสอน ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำแนกตามตัวแปรเพศ กลุ่มคณะวิชา และชั้นปี และของนักศึกษาระดับปริญญาโทจำแนกตามตัวแปรเพศ และกลุ่มคณะวิชา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ อาจารย์ จำนวน 201 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 450 คน และนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 259 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t -test และค่า F -test พบผลวิจัย ดังนี้

อาจารย์ มีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชาและประสบการณ์ ไม่พบความแตกต่างทั้ง 2 ตัวแปร ด้านความต้องการบริการสารสนเทศโดยรวมอาจารย์มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความต้องการตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประสบการณ์การสอนพบว่าไม่แตกต่างกัน

นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปรเพศและระดับชั้นปีพบว่าไม่แตกต่างกัน แต่กลุ่มคณะวิชาพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ด้านความต้องการต่อบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความต้องการตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา และชั้นปี พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรเพศพบว่าไม่แตกต่างกัน

นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชาพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรเพศพบว่า ไม่แตกต่างกัน ด้านความต้องการต่อบริการสารสนเทศ พบว่านักศึกษามีความต้องการต่อบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปรเพศ และกลุ่มคณะวิชา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

SATISFACTION AND NEEDS OF TEACHERS AND STUDENTS TO THE
INFORMATION SERVICES OF THE PANYAPIWAT INSTITUTE OF MANAGEMENT
LIBRARY SUPPORT WORK BASED LEARNING



AN ABSTRACT
BY
BENJAMAD U-NAWONG

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

December 2017

Benjamad U-nawong. (2017). *Satisfaction and needs of teachers and students to the information services of the panyapiwat institute of management library support work based learning*. Master Thesis, M.A. (Information Studies). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Ph.D. Sumattra Saenwa, Assoc.Prof. Pawa Panmekha.

This research aims to study and compare the satisfaction and the needs of library information of service in Panyapiwat Institute of Management in support of work-base learning from the teachers' work classified by faculty variables, teaching experience .For the bachelor students classified by variables of sex, group of faculty, and year of study. For the master degree students, classified by variables of sex and group of faculty. The sample consisted of 201 lecturers, 450 undergraduate students and 259 masters students. The instruments used in the research were questionnaires, statistics used for data analysis was percentage, standard deviation, t-test and F-test. The findings are as follows:

The teachers were satisfied with the information service at the high level. When Comparing of satisfaction with group variables and experience, there were no differences in the two variables. As for the needs of information services, lecturers were in the highest level. When comparing the needs of the faculty variables. It was found that there were statistical differences at the .05 level, but there were no differences in teaching experience

Undergraduate students' satisfaction with information services was at a high level. When comparing satisfaction with sex and grade level variables .It was found no difference However, the group found that there was a statistically significant difference of the.05 level among faculty. As for the demand for IT services was at the highest level as a whole. When comparing the needs of the school variables and the year of study, it was found that the difference was statistically significant at the .05 level. The sex variables were not significantly different.

As for the graduate students, the satisfaction of the information service was at the High level. When comparing to the satisfaction with faculty, it was found that there were statistically significant differences at the .05 level and the sex variables were found no difference. As for the demand of information services, it was found that students had the highest need for information services. When comparing the sex and group of faculty variables, it was found that there were statistically significant differences at the .05 level.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

ของ

เบญจมาศ อุनावงค์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นพ.ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2560

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ที่ปรึกษาหลัก

.....ประธาน

(อาจารย์ ดร.ศุภรชตรา แสนวา)

(อาจารย์ ดร. จุฑารัตน์ ช่างทอง)

.....ที่ปรึกษาร่วม

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา)

(รองศาสตราจารย์ สมชาย วรรณญาณไกร)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ศุภรชตรา แสนวา)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา)



ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ ดร.ศุภรชตรา
แสนวา และรองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์
สละเวลาอันมีค่ายังคำปรึกษาแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเมตตาและเอาใจใส่

อีกทั้งยังเป็นแบบอย่างที่ดีของครูที่ช่วยปลูกฝังให้ผู้วิจัยใฝ่ศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง และยังเป็นกำลังใจให้ศิษย์เสมอมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ สมชาย วรรณญาณไกร ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนกรุณาเสียสละเวลาร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่า ขอขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ทุกท่านที่กรุณาให้ คำปรึกษา ตลอดจนช่วยประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เสวียน เจนขว้าง คุณราพี้ง กลิ่นชั้น และคุณจตุพร จันทร ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณเพื่อนบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันการจัดการที่คอยให้ความช่วยเหลือและ ให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา ขอขอบพระคุณอาจารย์ นักศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโททุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณครอบครัวที่ให้กำลังใจ และคอยช่วยเหลือในทุกด้าน ตลอดการทำงานวิจัย

เบญมาศ อุनावงค์

สารบัญ

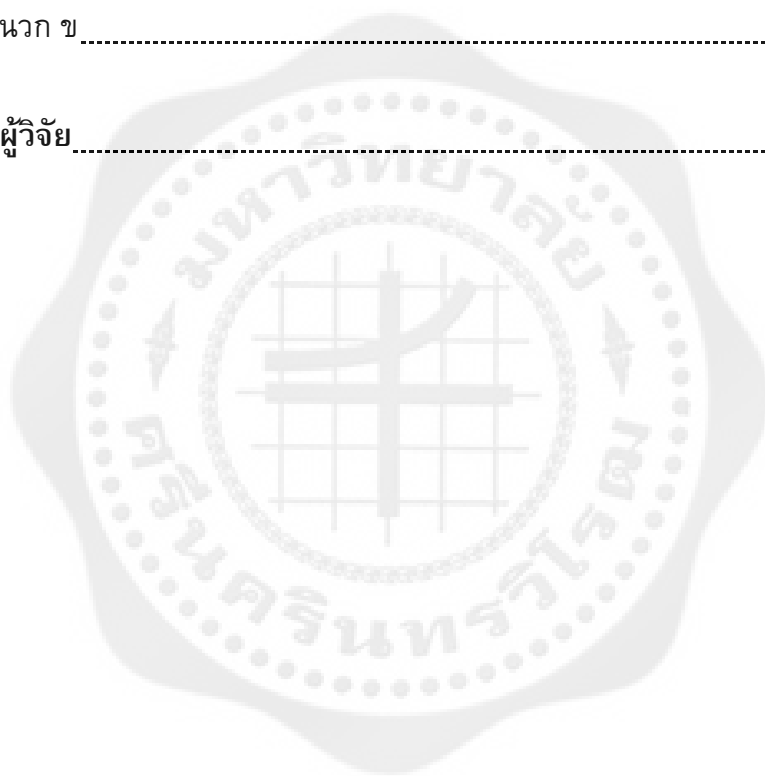
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	4

ความสำคัญของงานวิจัย	5
ขอบเขตของงานวิจัย	5
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
กรอบแนวความคิด	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บริการสารสนเทศในห้องสมุด	11
บริการพื้นฐาน	12
บริการเชิงรุก	13
ความพึงพอใจและความต้องการ	16
การเรียนรู้จากการทำงาน (Work Base Learning)	18
ห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
งานวิจัยในต่างประเทศ	24
งานวิจัยในประเทศ	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	31
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	112
ความมุ่งหมายของการวิจัย	112
สมมุติฐานในการวิจัย	113

วิธีดำเนินการวิจัย	114
สรุปผลการวิจัย	116
อภิปรายผลการวิจัย	126
ข้อเสนอแนะ	132
 บรรณานุกรม	 134
 ภาคผนวก	 140
ภาคผนวก ก	141
ภาคผนวก ข	150
 ประวัติย่อผู้วิจัย	 159



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลส่วนตัวของอาจารย์	34
2 ข้อมูลการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์	35
3 ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด	36

4	เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา.....	40
5	เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ ตามตัวแปรประสบการณ์การสอน.....	45
6	ความต้องการของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด	49
7	เปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา.....	51
8	เปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์ตามตัวแปรประสบการณ์การสอน.....	54
9	ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาระดับปริญญาตรี	57
10	ข้อมูลใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของของนักศึกษาระดับปริญญาตรี.....	58
11	ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด.....	59
12	เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรเพศ.....	63
13	เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรระดับชั้นที่กำลังศึกษา.....	67
14	เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา.....	72
15	ความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อบริการสารสนเทศ ของห้องสมุด.....	78
16	เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรเพศ.....	80
17	เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรระดับชั้นที่กำลังศึกษา.....	83
18	เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มคณะวิชา.....	86
19	ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาระดับปริญญาโท	89
20	ข้อมูลการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของของนักศึกษาระดับปริญญาโท.....	90
21	ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด.....	91
22	เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท ตามตัวแปรเพศ.....	94

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23	เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทกลุ่มคณะวิชา.....
24	ต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด.....
25	เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโท ตามตัวแปรเพศ.....

26	เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโท ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา.....	109
----	--	-----



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับการสนับสนุนทุนในการก่อตั้งจากบริษัท ซี.พี. ออลล์ จำกัด (มหาชน) และได้รับอนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการ โดยคำแนะนำของคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อให้เปิดดำเนินการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2550 (ภายใต้ชื่อ “สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์” ต่อมาสถาบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์” ตั้งแต่วันที่ 23 พฤศจิกายน 2553 เป็นต้นมา) โดยจัดการเรียนการสอนในลักษณะการเรียนรู้บนพื้นฐานของการทำงาน (Work-based Learning) ซึ่งเป็นการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้เนื้อหาสาระ การฝึกปฏิบัติจริง การฝึกฝนทักษะทางสังคม ทักษะชีวิต ทักษะวิชาชีพ การพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2551: 3) การเรียนรู้จากการทำงานจึงเป็นหัวใจสำคัญของหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ (PIM) คือเรียนภาคทฤษฎีควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานจริง และในห้องเรียนก็เรียนจากกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจริงตามสาขาวิชา โดยใช้ตัวแบบ (Model) การศึกษาที่เรียกว่า DJT ย่อมาจาก Deutsche Japan Thailand Business Model ซึ่งสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ยึดตัวแบบการเรียนรู้จากการทำงานของเยอรมันเป็นหลัก แต่ปรับผสมความรู้จากจุดเด่นของญี่ปุ่นและไทยเข้าด้วยกัน เพื่อประยุกต์ให้เกิดองค์ความรู้ที่เหมาะสม และสร้างบุคลากรที่มีพลังของประเทศ D- Deutsch คือ เยอรมนี ชาตินี้มีความโดดเด่นด้านการฝึกบุคลากรแบบการเรียนรู้จากการทำงาน เป็นผู้คิดค้นนวัตกรรม เจ้าแห่งการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงาน (Productivity & Perfectionism) J- Japan ญี่ปุ่นคือ ชาตินี้ขยันทำงานมาก อันดับต้นๆ ของโลก ความเป็นเจ้าตลาด (Marketability) และเป็นชาติแห่งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี T- Thailand คือ ชาตินี้มีความสร้างสรรค์ ยืดหยุ่น และเรียบง่ายสบายๆ ความโดดเด่นของแต่ละชาติที่กล่าวมา เมื่อถูกนำมาผสมผสานเกิดเป็นตัวแบบการศึกษาเฉพาะตัวของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์แม้เรียนหนักกว่าหลักสูตรการศึกษาทั่วไปเพราะขณะที่เรียนต้องฝึกงานอย่างจริงจัง เหมือนทำงานจริง แต่นักศึกษาก็ได้สัมผัสประสบการณ์ทำงานก่อนคนอื่น ได้พบปัญหาการทำงาน เรียนรู้การแก้ไขปัญหาพร้อมกับการเรียนรู้การแบ่งเวลาฝึกความอดทน เมื่อเรียนจบก็จะมีความพร้อมทำงานอย่างมาก ที่สำคัญคือมีทักษะซึ่งเป็นที่ต้องการของตลาด นี่คือหัวใจของการเรียนรู้จากการทำงานนักศึกษาของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ทุกคนจะได้ฝึกงานตรงสาขาวิชาที่เรียนอย่างเต็มที่ (สมภาพ มานะรังสรรค์. 2555: 2) ซึ่งจุดแข็งของสถาบัน คือเมื่อเรียนแล้วมีการปฏิบัติตลอดในทุกสาขาวิชาที่เปิดสอน เป็นการบูรณาการเรียนและการทำงานเข้าด้วยกัน ภาพลักษณ์ของปัญญาภิวัฒน์ คือ ผลิตคนที่ “คิดเป็นทำเป็น คิดได้ทำได้ เก่ง กล้า ดี” เป็นมนุษย์ที่

สมบูรณ์ (Totality) มีความพร้อมสรรพ มีความเป็นมนุษย์นิยมในเรื่องของจริยธรรม จรรยาบรรณ เป็นตัวนำพาชีวิต การที่คนจะเก่ง กล้า อย่างเดียวไม่พอ ต้องเป็นคนดีด้วย (สมภพ มานะรังสรรค์. 2557: ออนไลน์)

ระบบการเรียนรู้จากการทำงานดังกล่าวจึงทำให้สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์มีการเรียนการสอนที่แตกต่างไปจากสถาบันการศึกษาอื่นๆ ซึ่งระบบการเรียนนี้ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา โดยปัจจุบันสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นการศึกษาและการวิจัยทางด้านธุรกิจค้าปลีกรวมทั้งสาขาในด้านอื่นๆ เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพทั้งในเชิงวิชาการ และสามารถปฏิบัติงานได้จริง ปัจจุบันเปิดสอน 10 คณะ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และเทคโนโลยี คณะศิลปศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการคณะนิติกรรมการจัดการ การเกษตร คณะการจัดการธุรกิจอาหาร คณะศึกษาศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมเกษตร และวิทยาลัยนานาชาติ ด้วยระบบการเรียนดังกล่าวนี้ได้ส่งผลให้สถาบันมีความจำเป็นต้องดำเนินการจัดตั้ง อำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียนและผู้สอนเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การเรียนเกิดประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของสถาบัน (สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์. 2555: 1)

การเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้จากการทำงานจะประสบความสำเร็จได้นั้น ห้องสมุดมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนในฐานะเป็นแหล่งเรียนรู้ของสถาบันเนื่องจากรูปแบบการเรียนการสอนแบบนี้อาจารย์และนักศึกษามีเวลาในการเรียนการสอนน้อยกว่าสถาบันการศึกษาทั่วไป เพราะนักศึกษาต้องไปฝึกปฏิบัติงานตามสาขาที่ตนเองได้ศึกษา ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาห้องสมุดในรูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน ดังที่ (พงศ์ศักดิ์ สังขวิทยุ. 2549: 4) ได้ศึกษาพบว่าห้องสมุดต้องพัฒนาจากบทบาทเดิมที่เป็นเพียงตัวกลางระหว่างผู้ใช้ ปลายทางกับทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการนำทรัพยากรสารสนเทศไปถึงมือผู้ใช้ปลายทางเนื่องจาก อาจารย์ต้องการให้นักศึกษาได้ค้นคว้าสารสนเทศและใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการวิเคราะห์ วิจัย และขยายความอยากรู้อยากเห็นทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เพิ่มเติมจากบทเรียนที่อาจารย์ จัดทำ ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศการคัดเลือกและการจัดหาทั้งที่เป็น สิ่งพิมพ์แบบเดิมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เนื้อหา ดิจิทัล เป็นต้น ให้มีเนื้อหาที่หลากหลายและทันสมัยทำให้เกิดความสมดุลระหว่างสิ่งพิมพ์และสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ โดยให้นักศึกษาเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นว่าสามารถพบทรัพยากรสารสนเทศที่ เขาต้องการ นักศึกษาสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบทางไกลผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด จากที่บ้าน ที่ทำงานได้เท่าเทียมกับนักศึกษาเข้าชั้นเรียน

จิรพันธุ์ ศรีสมพันธุ์ (2550: บทนำ) กล่าวว่านอกจากการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ แล้วสิ่งที่ห้องสมุดจะต้องเตรียมและปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยคือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจาก เทคโนโลยีเข้ามามีอิทธิพลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีสอน วิธีเรียน วิธีชีวิต และการทำงานของ อาจารย์และนักศึกษาเป็นอันมาก โดยเฉพาะเมื่อมีการบูรณาการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีโทรคมนาคมในการสื่อสารเข้าด้วยกันแล้ว การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เกิดบริบทของ

สำนักงานอัตโนมัติพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์การศึกษาทางไกลผ่านระบบเครือข่ายและอื่นๆ อีกมากมายที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาและการเรียนรู้อย่างมากทำให้ความรู้ต่างๆ ที่มีอยู่มากมายในสังคมปัจจุบันจากที่ไม่สามารถถ่ายทอดและเรียนรู้กันได้หมดความรู้เหล่านั้นสามารถถ่ายทอดและเผยแพร่ออกมาสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ของมวลมนุษยชาติได้อย่างง่ายดายโดยการเชื่อมโยงผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งเครือข่ายเดียวกันและเครือข่ายโยงแมงมุม ซึ่งเรียกว่าอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดการเรียนรู้ที่กว้างขวางและกระจายไปทุกระดับทั่วโลกทั้งการศึกษาในระบบ นอกกระบบและตามอัธยาศัย การที่เทคโนโลยีจะก้าวไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ได้จะต้องมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งให้รูปแบบและประเภทของเทคโนโลยีต้องมีความหลากหลายมากขึ้นจากคอมพิวเตอร์ที่ใช้กันในวงแคบเปลี่ยนไปสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีการเชื่อมโยงติดต่อกันได้ทั่วโลกไร้ขีดจำกัดในเรื่องของเวลา สถานที่ และผู้ใช้งาน ในส่วนของผู้ใช้งานหรือผู้ใช้บริการปัจจุบันมีความต้องการและความคาดหวังต่อห้องสมุดมากขึ้น ตลอดจนพฤติกรรมในการใช้บริการก็เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย สิ่งที่ใช้คาดหวังว่าจะได้รับจากบริการห้องสมุดได้แก่ ความรวดเร็ว ความสะดวก ง่ายกระชับและความต้องการความหลากหลายความสำเร็จรูปและความพร้อมใช้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2545: 15) เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นยังรวมไปถึงเว็บไซต์ซึ่ง เว็บไซต์ที่ดีนั้นควรเป็นเว็บไซต์ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่น่าสนใจอยู่บนเว็บไซต์ได้ และควรอำนวยความสะดวกทางด้านต่างๆ เว็บไซต์ห้องสมุดต้องมีคุณภาพ ทันสมัย ง่ายต่อการเข้าถึง ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การพัฒนางานบริการสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นช่องทางหนึ่งที่ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ห้องสมุดจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนางานบริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีเว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว และเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดทุกคนมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมต่างๆ บนเว็บไซต์ห้องสมุดได้ งานที่ห้องสมุดนำแนวคิดหรือแนวโน้มที่จะนำเทคโนโลยีเว็บไซต์มาใช้ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ได้แก่ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานทำรายการและจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานพัฒนาบุคลากร งานประชาสัมพันธ์งานติดต่อสื่อสาร งานจัดการความรู้ บริการฐานข้อมูล บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืม-คืน บริการข่าวสารทันสมัย บริการสอนการใช้ห้องสมุด บริการส่งเสริมการอ่าน บริการเสนอแนะและบริการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์แห่งอื่นๆ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2553: ออนไลน์) อีกทั้งการสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนการสอนแบบการเรียนรู้จากการทำงานจะทำให้อาจารย์และนักศึกษาเกิดความเพลิดเพลินในการค้นคว้าหาความรู้

การพัฒนาห้องสมุดในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้จากการทำงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะจะทำให้อาจารย์และนักศึกษาได้รับประโยชน์สูงสุดจากการเข้ารับบริการของห้องสมุด ห้องสมุดถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญในฐานะเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าวิจัย ดังนั้นห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จึงเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนภารกิจดังกล่าว ในปัจจุบันห้องสมุดให้บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการยืมระหว่างห้องสมุด

เป็นการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์กับห้องสมุดในบริษัทซีพีออลล์ บริการค้นคว้าฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ ฐานข้อมูล เอ็มเมอร์ลด์ (Emerald) เป็นฐานข้อมูลวารสาร ฐานข้อมูลซีอีไอซี ดาต้าเป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับเศรษฐกิจและฐานข้อมูลซีเอ็นเคไอเป็นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สำหรับนักศึกษาจีน บริการห้องประชุมให้บริการอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ใช้สำหรับประชุมและศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม ห้องฉายภาพยนตร์นอกจากนี้ยังมีบริการเชิงรุก เช่น บริการส่งหนังสือถึงที่ (Book delivery) บริการรับคืนหนังสือ (Book return) สำหรับบริการทั้งสองนี้ให้บริการเฉพาะอาจารย์และบุคลากรของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์เท่านั้น

จากความสำคัญของห้องสมุดและสภาพการให้บริการของห้องสมุดในปัจจุบันยังไม่สนับสนุนระบบการเรียนรู้จากการทำงานเท่าที่ควร จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดให้สอดคล้องกับการเรียนรู้จากการทำงาน และให้เป็นแหล่งศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของอาจารย์และนักศึกษายิ่งขึ้น เป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดให้เจริญก้าวหน้าสืบต่อไปห้องสมุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จำแนกตามตัวแปร กลุ่มคณะวิชา และประสบการณ์การสอน
3. เพื่อศึกษาความต้องการของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
4. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จำแนกตามตัวแปร กลุ่มคณะและประสบการณ์การสอน
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
6. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จำแนกตามตัวแปร เพศกลุ่มคณะวิชา และระดับชั้นปี
7. เพื่อศึกษาความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
8. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จำแนกตามตัวแปร เพศ กลุ่มคณะวิชา และระดับชั้นปี
9. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

10. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จำแนกตามตัวแปร เพศและกลุ่มคณะวิชา

11. เพื่อศึกษาความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

12. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จำแนกตามตัวแปร เพศและกลุ่มคณะวิชา

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ จะช่วยสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุด เพื่อสนับสนุนระบบการเรียนการสอนด้วยระบบการเรียนรู้จากการทำงาน และมีความสอดคล้องกับความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ และผลิตนักศึกษาให้มีคุณภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่อาจารย์และนักศึกษาของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 ซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ 298 คน นักศึกษา 6,334 คน แบ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท 638 คนและนักศึกษาระดับปริญญาตรี 5,696 คน (สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ รายงานประเมินตนเองปีการศึกษา. 2558: 15)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สุ่มมาจากประชากรอาจารย์ข้างต้นให้ได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 169 คน ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างขนาดของเครซีและมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 607-610) โดยใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นสัดส่วน ตามกลุ่มคณะวิชาได้กลุ่มตัวอย่าง 201 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ข้างต้น

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทสุ่มมาจากประชากรนักศึกษาระดับปริญญาโทข้างต้นให้ได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 242 คน ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างขนาดของเครซีและมอร์แกน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นสัดส่วนตามกลุ่มคณะวิชาที่สังกัดได้กลุ่มตัวอย่าง 259 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ข้างต้น

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีสุ่มมาจากประชากรนักศึกษาระดับปริญญาตรีข้างต้นให้ได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 361 คน ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างขนาดของเครซีและมอร์แกนโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นโควต้าตามกลุ่มคณะวิชาที่สังกัดได้กลุ่มตัวอย่าง 450 คน กลุ่มคณะวิชาละ 150 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ข้างต้น

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษากับอาจารย์ได้แก่

1.1.1 กลุ่มคณะวิชา แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มคณะวิชาวิศวกรรม/ วิศวกรรมการเกษตร/ อุตสาหกรรมการเกษตร
- 2) กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ ธุรกิจอาหาร/ วิทยาการจัดการ
- 3) กลุ่มคณะวิชานิเทศฯ/ ศิลปะ/ ศึกษาฯ

1.1.2 ประสบการณ์การสอน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- 1) 1-5 ปี
- 2) 6-9 ปี

1.2 ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษากับนักศึกษาปริญญาตรี ได้แก่

1.2.1 เพศ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- 1) เพศหญิง
- 2) เพศชาย

1.2.2 กลุ่มคณะวิชา แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มคณะวิชาวิศวกรรม/ วิศวกรรมการเกษตร
- 2) กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ ธุรกิจอาหาร/ วิทยาการจัดการ
- 3) กลุ่มคณะวิชานิเทศฯ/ ศิลปะ/ ศึกษาฯ

1.2.3 ระดับชั้นปี แบ่งออกเป็น 4 ชั้นปี ดังนี้

- 1) ชั้นปีที่ 1
- 2) ชั้นปีที่ 2
- 3) ชั้นปีที่ 3
- 4) ชั้นปีที่ 4

1.3 ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษากับนักศึกษาปริญญาโท ได้แก่

1.3.1 เพศ แบ่งเป็น 2 กลุ่มดังนี้

- 1) เพศหญิง
- 2) เพศชาย

1.3.2 กลุ่มคณะวิชา แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- 1) คณะบริหารธุรกิจ
- 2) กลุ่มคณะวิชาวิศวกรรม/ วิทยาการจัดการ

2. ตัวแปรตามได้แก่

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด

2.2 ความต้องการบริการสารสนเทศของห้องสมุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based learning)** หมายถึง การเรียนการสอนที่เป็นเอกลักษณ์ของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ด้วยการเชื่อมโยงความรู้ทางด้านวิชาการที่เป็นทฤษฎีเข้าสู่ภาคปฏิบัติที่เป็นจริง เป็นการเรียนการสอนจากมืออาชีพสู่มืออาชีพ (คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ประจำปีการศึกษา. 2556)

2. **ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์** หมายถึง ความรู้สึกชอบ ชื่นชม ประทับใจของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดในปัจจุบันที่อาจารย์และนักศึกษาได้รับจากห้องสมุด ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการจัดบริการสารสนเทศ 3) ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การวัดความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษา วัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีข้อคำถามเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ ของห้องสมุด การตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับคือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1)

3. **ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์** หมายถึงความประสงค์ของอาจารย์และนักศึกษาที่ต้องการจะได้รับการบริการสารสนเทศที่ยังไม่มีบริการในห้องสมุด การวัดความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา วัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น การตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับคือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1)

4. **กลุ่มคณะวิชา** หมายถึงองค์กรในสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ที่มีหน้าที่จัดการเรียนการสอนและให้บริการความรู้เกี่ยวกับวิชาสาขาที่มีหลักสูตรการเรียนการสอนคล้ายคลึงกัน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 กลุ่มวิชา

4.1 **กลุ่มคณะวิชาเกี่ยวกับอาจารย์ ได้แก่กลุ่มคณะวิชาวิศวะ/นวัตกรรมการเกษตร / อุตสาหกรรมการเกษตร แทน คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีคณะนวัตกรรมการจัดการเกษตร คณะอุตสาหกรรมการเกษตรกลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการแทนคณะบริหารธุรกิจคณะการจัดการธุรกิจอาหาร คณะวิทยาการจัดการกลุ่มคณะวิชานิติศาสตร์ / ศิลปะ / ศึกษาศาสตร์ แทน คณะนิติศาสตร์คณะศิลปศาสตรบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์**

4.2 กลุ่มคณะวิชาเกี่ยวกับนักศึกษาปริญญาตรี ได้แก่ กลุ่มคณะวิชาวิศวะ /

นวัตกรรมการเกษตร แขนคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีคณะนวัตกรรมการจัดการเกษตร
กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร/ วิทยาการ แขนคณะบริหารธุรกิจ คณะการจัดการธุรกิจ
อาหาร คณะวิทยาการจัดการกลุ่มคณะวิชานิติศาสตร์/ ศิลปะ/ ศึกษาแขนคณะนิติศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์

4.3 กลุ่มคณะวิชาเกี่ยวกับนักศึกษาปริญญาโทได้แก่คณะวิชาบริหารธุรกิจ กลุ่มคณะ
วิชาวิศวะ/ วิทยาการจัดการ แขนคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีคณะวิทยาการจัดการ

5. ประสบการณ์การสอน หมายถึง ระยะเวลาที่อาจารย์ทำการสอนอยู่ในสถาบันการ
จัดการปัญญาวิวัฒน์แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) 1-5 ปี 2) 6-9 ปี

6. ระดับชั้นปี หมายถึง การจัดระดับชั้นปีการศึกษาของสถาบันการจัดการปัญญาวิวัฒน์
ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ระดับคือ 1) ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4

สมมติฐานการวิจัย

1. อาจารย์ที่สอนในกลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
2. อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
3. อาจารย์ในกลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
4. อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
5. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
6. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในคณะต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
7. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
8. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีเพศต่างกันมีความต้องการการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
9. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในระดับชั้นปีต่างกันมีความต้องการการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
10. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในคณะต่างกันมีความต้องการการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
11. นักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน

12. นักศึกษาระดับปริญญาโทที่คณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน

13. นักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีเพศต่างกันมีความต้องการการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน

14. นักศึกษาระดับปริญญาโทที่กลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความต้องการการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน



กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

1. อาจารย์
 - 1.1 กลุ่มคณะวิชา
 - 1.1.1 กลุ่มคณะวิศวะ/ วิศวกรรมเกษตร/ อุตสาหกรรมเกษตร
 - 1.1.2 กลุ่มคณะบริหารธุรกิจ/ ธุรกิจอาหาร/ วิทยาการจัดการ
 - 1.1.3กลุ่มคณะนิเทศฯ/ ศิลปะ/ศึกษาฯ
 - 1.2 ประสบการณ์การสอน
 - 1.2.1 1-5 ปี
 - 1.2.2 6-9 ปี
2. นักศึกษาปริญญาตรี
 - 2.1 เพศ
 - 2.1.1 เพศหญิง
 - 2.1.2 เพศชาย
 - 2.2 กลุ่มคณะวิชา
 - 2.2.1 กลุ่มคณะวิศวะ/ วิศวกรรมเกษตร
 - 2.2.2 กลุ่มคณะบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/ วิทยาการจัดการ
 - 2.2.3 กลุ่มคณะนิเทศฯ/ ศิลปะ / ศึกษาฯ
 - 2.3 ชั้นปี
 - 2.3.1 ชั้นปีที่ 1
 - 2.3.2 ชั้นปีที่ 2
 - 2.3.3 ชั้นปีที่ 3
 - 2.3.4 ชั้นปีที่ 4
3. นักศึกษาปริญญาโท
 - 3.1 เพศ
 - 3.1.1 เพศหญิง
 - 3.1.2 เพศชาย
 - 3.2 กลุ่มคณะวิชา
 - 3.1.1 คณะบริหารธุรกิจ
 - 3.1.2 กลุ่มคณะวิศวะ/ วิทยาการจัดการ

ตัวแปรตาม

1. ความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศ
2. ความต้องการต่อการบริการสารสนเทศ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าในหัวข้อต่อไปนี้

1. บริการสารสนเทศในห้องสมุด
2. บริการพื้นฐาน
3. บริการเชิงรุก
4. ความพึงพอใจและความต้องการบริการของห้องสมุด
5. การเรียนรู้จากการทำงาน (Work-Based Learning)
6. ห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริการสารสนเทศในห้องสมุด

ความหมายของบริการสารสนเทศในห้องสมุด

บริการสารสนเทศ (Information Service) เป็นงานหนึ่งในแผนกบริการจัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็วงานบริการสารสนเทศประกอบด้วยบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้งานบริการจ่าย-รับหรือการบริการยืม-คืน งานบริการจองหนังสือหรือบริการหนังสือของงานบริการวารสารหนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องงานบริการยืมคืนระหว่างห้องสมุดงานบริการค้นหาสารสนเทศการบริการสารสนเทศมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

มาลี กาปมาลา (2536: 10) ให้ความหมายของบริการสารสนเทศว่าหมายถึงงานบริการที่ให้ข้อมูลอย่างละเอียดลึกซึ้งซึ่งช่วยค้นหาข้อมูลหรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่างๆ ให้บริการหลายประเภท เช่นการจัดทำบรรณานุกรมและสารบัญแบบบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคลบริการข่าวสารทันสมัยเป็นต้นและยังต้องติดต่อกับศูนย์เอกสารและศูนย์สารสนเทศต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้ในการค้นหาข้อมูลโดยใช้แหล่งสารสนเทศ (Information Sources) นอกจากเอกสารสิ่งพิมพ์แล้วยังรวมถึงสารสนเทศที่บรรจุอยู่ในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์สามารถค้นข้อมูลออกมาในรูปแบบรายงานกรมได้

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2537: 112) ให้ความหมายของการบริการสารสนเทศหมายถึงงานบริการที่จะให้ข่าวสารข้อเท็จจริงอย่างละเอียดลึกซึ้งโดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการอย่างสะดวกรวดเร็วถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุดนอกจากนี้ยังติดต่อกับแหล่งสารสนเทศอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการรวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ บริการสารสนเทศจะเน้นให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและรวดเร็วดังนั้น

นักสารสนเทศจึงมีบทบาทที่สำคัญในการจัดเตรียมสารสนเทศที่มีคุณค่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศและในขั้นสุดท้ายนักสารสนเทศจะเป็นผู้เตรียมสารสนเทศไว้ให้ผู้ใช้โดยผู้ใช้ไม่ต้องไปค้นหาเอง

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2546: 93) ให้ความหมายของบริการสารสนเทศหมายถึงการบริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับสารสนเทศตามความต้องการ ซึ่งหัวใจของงานห้องสมุดคือการบริการสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ต้องการสารสนเทศทุกรูปแบบได้รวดเร็วและตามความต้องการไม่ว่าจะอยู่ในรูปสิ่งพิมพ์สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ยุพิน จันทรเจริญสิน (2548: 12) ให้ความหมายของบริการสารสนเทศหมายถึงการให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ อาจจะเป็นการสอนให้คำแนะนำการใช้ทรัพยากรแนะนำแหล่งสารสนเทศซึ่งเป็นการบริการที่ต้องมีความเป็นมืออาชีพเพราะรูปแบบสารสนเทศในปัจจุบันได้เปลี่ยนไปตามความต้องการของผู้ใช้โดยมุ่งเน้นการบริการเฉพาะรายตามคำขอเป็นบริการแบบ 24/7 คือตลอดเวลา 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์

จากที่นักวิชาการกล่าวไว้ข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการสารสนเทศหมายถึงการช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่เป็นปฐมภูมิ และทุติยภูมิ ทั้งที่อยู่ในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องผู้ใช้บริการหรือนักสารสนเทศจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและจัดเตรียมสารสนเทศไว้เพื่อรองรับการให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศงานห้องสมุดเป็นบริการที่ต้องจัดเตรียมขึ้นเพื่อให้บริการอำนวยความสะดวก และช่วยเหลือผู้ใช้ งานบริการของห้องสมุดแบ่งเป็น 2 ประเภทได้แก่ บริการพื้นฐานและบริการเชิงรุก

1. บริการพื้นฐาน

บริการพื้นฐานเป็นงานที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในด้านการอ่าน การค้นคว้าหาความรู้และส่งเสริมการอ่านให้กว้างขวางและทั่วถึง เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็ว และตรงตามความต้องการมากที่สุด รวมถึงการจัดบรรยากาศที่ดี เป็นระเบียบ ทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจเมื่อเข้าใช้บริการ (ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2549: 15-16; รุ่งฤดี อุทวัฒน์. 2550: 13) บริการพื้นฐานได้แก่

1.1 บริการยืม-คืนเป็นบริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ตามระเบียบของห้องสมุดแต่ละแห่ง

1.2 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความชำนาญไว้คอยให้บริการตอบคำถาม

1.3 บริการสำเนาสิ่งพิมพ์เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดไว้เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาในการคัดลอก ผู้ใช้ต้องจ่ายค่าบริการตามอัตราที่ห้องสมุดกำหนด

1.4 บริการคู่มือการใช้ห้องสมุด เป็นการจัดทำคู่มือขึ้นมาเพื่อให้ข้อมูลประวัติของห้องสมุด วิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่างๆ ของห้องสมุด

1.5 บริการดัชนีวารสารและสาระสังเขปเป็นบริการที่ทำขึ้นมาเพื่อช่วยผู้ใช้ในการค้นบทความวารสาร

1.6 บริการรวบรวมบรรณานุกรมบริการจัดทำรายชื่อนหนังสือ เอกสาร วารสารไว้สำหรับประกอบการค้นคว้าวิจัย

1.7 บริการข่าวสารทันสมัยช่วยให้ผู้อ่านได้ติดตามความก้าวหน้าใหม่ๆ

1.8 บริการเลือกสรรสารสนเทศเพื่อเผยแพร่เฉพาะบุคคลเป็นการคัดเลือกสารสนเทศเฉพาะเรื่องให้แก่ผู้ใช้ที่แสดงความจำนงไว้

1.9 บริการสอนการใช้ห้องสมุด เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด

1.10 บริการหนังสือจองเป็นบริการที่จัดแยกหนังสือรายวิชาต่างๆ ที่อาจารย์กำหนดให้นักศึกษาอ่านประกอบ โดยห้องสมุดจะกำหนดระยะเวลาในการยืมต่างจากหนังสือทั่วไป

1.11 บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดยืมหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่ทางห้องสมุดไม่มีมาจากห้องสมุดอื่นให้ตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดประเภทต่างๆ

1.12 บริการฐานข้อมูลจัดให้มีฐานข้อมูลในเรื่องราวต่างๆ ไว้บริการแก่ผู้ใช้ทั้งฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง และฐานข้อมูลที่จัดซื้อ

1.13 บริการความรู้แก่ชุมชน เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่บุคคลทั่วไป เช่น การจัดปาฐกถา การโต้วาที เป็นต้น

1.14 บริการพิเศษอื่นๆ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้เช่น บริการจัดส่งเอกสารให้แก่ผู้ใช้ บริการขอใช้ห้องประชุม ห้องสัมมนาเฉพาะกลุ่ม เป็นต้น

1.15 บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อการสืบค้นสารสนเทศและศึกษาค้นคว้า

2. บริการเชิงรุก

การบริการเชิงรุกเป็นการวางแผนการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดล่วงหน้าอย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้ใช้โดยไม่รีรอให้ผู้ร้องขอ โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของผู้ใช้และให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ปัจจุบันห้องสมุดจึงหาวิธีดำเนินการต่างๆ เพื่อเสริมบทบาทของห้องสมุดที่แต่เดิมมีแต่บริการเชิงรับ หรือ Reactive Service คือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนให้มีแนวคิดในเชิงรุกหรือ Proactive Services โดยการสร้างให้เกิดความต้องการใช้ ต้องการอ่านเกิดขึ้น และต้องการมาใช้บริการ ตัวอย่างของการบริการเชิงรุกได้แก่

2.1 Bookmobile library หรือก็คือ ห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นบริการประเภทหนึ่งของห้องสมุดที่จะใช้ยานพาหนะที่ออกแบบเพื่อใช้เป็นห้องสมุด ให้ผู้อ่านสามารถเข้าถึงหนังสือได้ นอกจากให้บริการหนังสืออ่านแล้วอาจมีสื่ออื่นๆ เช่น วีดิทัศน์ เทปเสียง ซีดี-รอม ของเล่น และเกมต่างๆ ให้บริการด้วย บริการของห้องสมุดเคลื่อนที่เป็นประโยชน์อย่างมากแก่ประชาชนผู้ใช้บริการที่อยู่ห่างไกลซึ่งไม่สามารถไปใช้บริการของห้องสมุดได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่มีเวลา การคมนาคม

ไม่สะดวก หรือยังไม่เห็นความสำคัญของห้องสมุดหรือสาเหตุอื่น ๆ ในประเทศไทยนอกจากห้องสมุดประชาชนที่ดำเนินการห้องสมุดเคลื่อนที่แล้ว ยังมีห้องสมุดของสถาบันการศึกษา หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนจัดห้องสมุดเคลื่อนที่ เช่น สถาบันส่งเสริมและพัฒนาวัตกรรมการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร มูลนิธิศึกษาเอเชีย เป็นต้น (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. 2552)

2.2 บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery-D.D.) เป็นการให้บริการส่งสารสนเทศของห้องสมุด ได้แก่ หนังสือ วิจัย วิทยานิพนธ์ โสตทัศนวัสดุ สำเนาบทความวารสาร ให้ผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องไปยืม-คืนด้วยตนเอง เพียงแต่รอรับเอกสารที่ส่งคำร้องขอยืมจากจุดบริการ บริการนำส่งเอกสารตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นบริการเชิงรุกเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดอีกทางหนึ่ง

2.3 บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service - CAS) เป็นการจัดบริการสารสนเทศและความรู้เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา หรือความสนใจ ความต้องการของผู้ใช้ เฉพาะกลุ่มอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้รับสารสนเทศทันสมัย ตรงตามความต้องการ และได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันเหตุการณ์ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2554) โดยวิธีการต่างๆ ดังนี้

2.3.1 แจกจ่ายชื่อทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ที่ได้รับมาใหม่

2.3.2 ส่งจดหมายข่าว แจกประกาศ ข่าวสารต่างๆ เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิบัตร และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3.3 แจกจ่ายชื่อบทความวารสารใหม่ให้ผู้ใช้ได้ทราบ

2.3.4 ถ่ายสำเนาหน้าสารบัญวารสารฉบับใหม่ในแต่ละสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้

2.3.5 ส่งเวียนวารสารฉบับใหม่ให้บริการแก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม

2.3.6 สรุปเนื้อหาสำคัญของสารสนเทศแต่ละเรื่อง โดยการค้นคว้า เลือก รวบรวม รายการเอกสาร ฐานข้อมูล เว็บไซต์ พร้อมระบุขอบเขตเนื้อหาโดยสังเขป หรือการประเมินคุณภาพ และวิเคราะห์สารสนเทศตามที่ใช้ร้องขอเป็นครั้งคราว

2.4 บริการ RSS ย่อมาจาก Really Simple Syndication เป็นบริการ CAS ประเภทหนึ่ง คือ บริการที่อยู่บนระบบอินเทอร์เน็ตจัดทำข้อมูลข่าวสารให้อยู่ในรูปแบบ XML เพื่ออำนวยความสะดวกให้ กับผู้ใช้ โดยส่งข่าวหรือข้อมูลใหม่ๆ ให้ถึงเครื่องตลอดเวลาที่มีการ Update ไม่ต้องเสียเวลาเปิดเว็บไซต์เข้ามาค้นหา ข้อดีของบริการ RSS คือ ช่วยลดข้อจำกัดในการคัดลอกข้อมูลในเว็บไซต์ โดยเฉพาะกรณีการละเมิด ลิขสิทธิ์ขณะที่ผู้สร้างไม่ต้องเสียเวลาทำหน้าเพจแสดงข่าว ซึ่งต้องทำทุกครั้งเมื่อ ต้องการเพิ่มข่าว RSS จะดึงข่าวมาโดยอัตโนมัติ ทำให้ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นศูนย์กลางมากขึ้น

2.5 บริการ Social Bookmarking เป็นเครื่องมือและกระบวนการหนึ่งของเทคโนโลยี Social Networking & Web 2.0 ที่ช่วยให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตจัดเก็บ แลกเปลี่ยน และบริหารจัดการรายการเว็บไซต์ หรือทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ เช่น URL ชื่อเว็บ รายละเอียดย่อของเว็บ รวมทั้งคำค้นในรูปแบบ Tag ของแต่ละรายการ แนวคิดการย้ายการบันทึกรายการเว็บไซต์ไปไว้ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผ่านผู้ให้บริการกลาง และทุกคนสามารถร่วมกันบันทึกรายการเว็บไซต์ สามารถสืบค้น แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์ ให้คะแนนความนิยม (Voting) และจัดหมวดหมู่เว็บไซต์จึงเกิดขึ้นตามกระแสเว็บ 2.0 (Web 2.0) และ Social Networking Social Bookmarking กับการเพิ่มบริการเชิงรุกให้ห้องสมุด (บุญเลิศ อรุณพิบูลย์. 2552) หน้าที่หนึ่งของห้องสมุด ก็คือการแนะนำแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ในปัจจุบันการแนะนำแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่เผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญ การทำหน้าที่นี้หากใช้คนเพียงจำนวนหนึ่งของห้องสมุดอาจจะไม่สอดคล้องกับแนวคิด Library 2.0 การเปิดโอกาสให้สมาชิกห้องสมุดร่วมกันแนะนำแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ และช่วยกันโปรโมทเว็บไซต์เด่น จะเป็นทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อก้าวสู่บริการเชิงรุกอย่างแท้จริงของห้องสมุด

2.6 บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีหน้าเว็บเชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลต่างๆ จำนวนมาก มีบริการอีเมลตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่รวดเร็ว รวมทั้งบริการแจ้งสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของผู้ใช้บริการและบริการสืบค้นออนไลน์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริการข่าวสารทันสมัยในรูปแบบต่างๆ (Betty; & Brewer. 1997: 161)

2.7 การจัดกิจกรรม เช่นกิจกรรม lending lottery คือการให้รางวัลสำหรับผู้ที่ยืมหนังสือผ่านระบบอัตโนมัติจำนวนมากในรอบปีนั้น ผู้ชนะสามารถเลือกหนังสือหรือวารสารที่ต้องการอ่าน เพื่อให้ห้องสมุดบอกรับ การจัดกิจกรรมแบบนี้ทำได้โดยการใช้อินเทอร์เน็ตขององค์กรหรืออีเมลเป็นเครื่องช่วยในการประชาสัมพันธ์ หรือการโฆษณาหนังสือที่น่าอ่านบนเว็บไซต์ “book of the month” โดยมีลิ้งค์บทความย่อสำหรับการเข้าอ่านบทความย่อ (Padovan, Gabriella; & Daniel Nzekwu. March. 2006: 23)

2.8 บริการฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันทางสมาร์ทโฟน เป็นวิธีที่สะดวกและรวดเร็วสามารถเข้าข้อมูลถึงได้ตลอดเวลา

2.9 การจัดพื้นที่ห้องสมุดให้เหมาะกับการเรียนรู้ เช่น การนำคอมพิวเตอร์หน้าจอแบบสัมผัสมาแนะนำบริการต่างๆ ของแต่ละแผนก สามารถสืบค้นหน้าจอ OPAC โดยไม่จำเป็นต้องใช้แป้นพิมพ์ แต่ถ้าต้องการใช้แป้นพิมพ์บนหน้าจอก็มีให้เลือกใช้ มีแผนที่ห้องสมุดแสดงบนหน้าจอขนาดใหญ่ มีการนำหนังสือพิมพ์รายวันมาไว้บนหน้าจอขนาดใหญ่ โดยสามารถเดินอ่านผ่านบนหน้าจอได้ ที่เคาน์เตอร์จะมีจอคอมพิวเตอร์ที่เป็นแบบมัลติมีเดีย (MULTIMEDIA) ผู้ใช้สามารถเสียบสาย USB เพื่อทำงานต่างๆ ได้ (Breeding, Marshall. Nov. 2008: 33-36)

2.10 บริการสอนการสืบค้นข้อมูล (Road Show) บรรณารักษ์เดินสายการสอนสืบค้นข้อมูลไปยังคณะและสาขาต่างๆ

2.11 บริการ (Focus Group) เป็นการสนทนากลุ่มหรือการสัมภาษณ์กลุ่มเพื่อนำมาปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของห้องสมุด

2.12 บริการขยายเวลาเปิดบริการ กรณีพิเศษในช่วงสอบประจำภาค

2.13 บริการ Click here for more info เป็นการประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ เพื่อให้มีการเข้าใช้ฐานข้อมูลในปริมาณที่เพิ่มขึ้น บรรณารักษ์จะสัญจรไปยังคณะสาขาต่างๆ เพื่อให้อาจารย์และนักศึกษาได้ร่วมโครงการและกิจกรรม

2.14 บริการ e-request เป็นบริการที่ช่วยให้อาจารย์ นักวิจัยที่ต้องการให้บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้าในเนื้อหาเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จากแหล่งข้อมูลหลายๆ แหล่ง โดยบรรณารักษ์ทำการสืบค้นตามเวลาในคำขอ เช่น 3 วัน หรือ 5 วัน

จากที่นักวิชาการข้างต้นได้กล่าวมาสรุปได้ดังนี้ งานบริการเป็นงานที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสบายในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่างๆ ภายในห้องสมุดซึ่งงานบริการของห้องสมุดนั้นไม่ว่าจะเป็นบริการพื้นฐานหรือบริการเชิงรุกก็ตามเป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้บริการและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างไร้ขีดจำกัดงานบริการที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้มีทั้งบริการพื้นฐานและบริการเชิงรุก บริการพื้นฐานเช่นบริการที่บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเป็นต้น บริการเชิงรุกได้แก่บริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศโดยที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมาที่ห้องสมุด เช่น บริการหนังสือเคลื่อนที่ บริการเอกสารเคลื่อนที่ บริการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์เป็นต้น ซึ่งบริการทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและรู้สึกอยากมาใช้บริการห้องสมุดอีกในโอกาสต่อไป

ความพึงพอใจและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของผู้ใช้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายความหมายของคำว่าพึงพอใจในการศึกษาโดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้ จีรวรรณ ภัคติบุตร (2533: 87) ได้ให้ความหมายของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้คือ ผลของการใช้บริการของผู้ใช้ที่เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของการบริการเป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ทั้งในด้านการใช้ความต้องการในการใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้

ทัศนีย์สิงห์เจริญ (2544: 19) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นเป็นระดับความพอใจที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้นซึ่งจะบอกให้ทราบถึงทิศทางว่าเป็นทัศนคติไปในทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นนั้น

เนื่องจากงานห้องสมุดเป็นงานบริการ จึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ผู้วิจัยขอสรุปความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดจากงานวิจัยของ (นพพร เพียรพิกุล. 2547: 112-120; สุรีย์ บุษงามงคล; และคณะ. 2546: 53-61; เดชศักดิ์สถานติวิวัฒน์. 2547: 28-36) ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ด้านทรัพยากร สิ่งที่ผู้ให้บริการห้องสมุดต้องคำนึงถึงคือความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสื่อโสตทัศนความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศนความพอเพียงของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ เนื้อหาของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ และความทันสมัยของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ

2. ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ต้องสะดวกและมีวิธีการเข้าถึงที่ง่าย การสืบค้นจาก Web OPAC การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อมูลที่สืบค้นตรงต่อความต้องการ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดบริการของห้องสมุด

3. ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับงานบริการของห้องสมุดอีกด้านหนึ่ง เพราะผู้ให้บริการต้องพบปะกับผู้ใช้บริการดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจและความสามารถ มีท่าทีที่เต็มใจ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อธิบายดีมีไมตรีจิต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความสำคัญต่อคำถามของผู้ใช้บริการ มีความอดทนและการพยายามค้นหาคำตอบให้ผู้ใช้บริการ และมีความสามารถในการแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ

4. ด้านการบริการ ต้องบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความรักความเอาใจใส่ และความจริงใจบริการต้องมีคุณภาพ

5. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องมีความเหมาะสมในเรื่องการจัดและตกแต่งภายใน ความเพียงพอและความสะดวกสบายของที่นั่งอ่านหนังสือ มีที่จอดรถยนต์และจักรยานยนต์ที่รับฝากของก่อนเข้าห้องสมุด มีแสงสว่างเพียงพอ มีอากาศที่ถ่ายเทได้สะดวกมีความเงียบสงบ บรรยากาศเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้

อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต้องมาควบคู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยซึ่งความต้องการบริการสารสนเทศหมายถึง สิ่งที่ห้องสมุดยังไม่มีให้บริการ เช่นบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ฐานข้อมูล ScienceDirect ฐานข้อมูล EBSCOHOST ฐานข้อมูล ABI/INFORM ฐานข้อมูล Jstor ฐานข้อมูล Proquest บริการส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลา เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้จะทำให้ผู้ให้บริการได้ทราบว่าห้องสมุดต้องพัฒนาและจัดหาเพื่อให้บริการในโอกาสต่อไป

การเรียนรู้จากการทำงาน (Work- Base Learning)

สหภาพยุโรป (European commission. 2013: 5) กล่าวว่ารูปแบบของการเรียนรู้การทำงานเริ่มต้นในยุโรปเป็นลักษณะพื้นฐานของการฝึกอบรมวิชาชีพเป็นการเชื่อมโยงโดยตรงกับพันธกิจที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้รับความรู้ทักษะและความสามารถที่มีความจำเป็นในชีวิตการทำงาน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ (2556) ให้ความหมายของการเรียนรู้จากการทำงาน (Work based learning) หมายถึง การเรียนการสอนที่เป็นเอกลักษณ์ของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ด้วยการเชื่อมโยงความรู้ทางด้านวิชาการที่เป็นทฤษฎีเข้าสู่ภาคปฏิบัติที่เป็นจริง เป็นการเรียนการสอนจากมืออาชีพสู่มืออาชีพ

ไลยานาง (Liyanage. 2013: 2-3) กล่าวว่า ประสพการณ์การการเรียนรู้จากการทำงาน หมายถึงโปรแกรมที่ตอบสนองความต้องการการเรียนรู้ของผู้เรียน เป็นการเพิ่มการเข้าถึงการศึกษาที่สูงขึ้นและต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังเป็นหนึ่งในนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการเรียนรู้ในแง่ของการศึกษา สาระสำคัญของการเรียนรู้แบบการเรียนรู้จากการทำงานมองได้ว่าเป็นการเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา การเรียนรู้แบบการเรียนรู้จากการทำงานได้มีการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต / บรอดแบนด์เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้เรียน

ลามาจ (Ramage. 2014: 4-5) กล่าวว่า การถ่ายทอดความรู้จากการศึกษาที่สูงขึ้นลงในระดับมืออาชีพ การก่อสร้างทางสังคมของความรู้ในสถานที่ทำงาน การเรียนรู้จากการทำงานเป็นกระบวนการในการทำงานที่มีความเข้มข้น มีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย สะดวก ก่อให้เกิดการเรียนรู้ผลที่ตามมาคือการพัฒนาทักษะของการเรียนรู้ การส่งเสริมให้เกิดความตั้งใจในการเรียนรู้ตลอดชีวิตมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน การเรียนรู้จากการทำงานถูกมองว่าเป็นโครงสร้างให้บริการและการสนับสนุนในการประชุม ทำให้บุคลากรในองค์กรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Iseekeducation (2015) การเรียนรู้การทำงานจากคือ การฝึกงานให้คำปรึกษา การเรียนรู้การทำงานทำให้ค้นพบสิ่งที่ไม่สามารถเรียนรู้ในห้องเรียน ได้รับข้อมูลภายในเกี่ยวกับอาชีพที่สนใจ การเรียนรู้การทำงานจะช่วยให้พัฒนาด้านวิชาการ ช่วยให้ได้เรียนรู้ว่าสิ่งที่เรียนรู้ในห้องเรียนที่มี การเชื่อมต่อกับโลกแห่งความจริง นอกจากนี้ยังเป็นวิธีที่ดีในการสำรวจตัวเลือกอาชีพ การเรียนรู้การทำงานสามารถปรับปรุงแรงจูงใจของนักเรียนที่เข้าร่วมประชุมและอัตราการสำเร็จการศึกษา นอกจากนี้ยังสามารถปรับปรุงความสัมพันธ์ของโรงเรียนที่มีชุมชน และการเรียนรู้การทำงานที่ใช้จะช่วยให้นายจ้างลดค่าใช้จ่ายในการสรรหาและการฝึกอบรมของพวกเขา นอกจากนี้ยังช่วยให้พวกเขาจ้างพนักงานที่ดีขึ้นเตรียมที่เข้าใจความคาดหวังในสถานที่ทำงานกล่าวว่า การเรียนรู้จากการทำงานได้รับการยอมรับในระดับสากลสำหรับนวัตกรรมและความเชี่ยวชาญระดับมืออาชีพในการเรียนรู้และการทำงานตาม สถาบันองค์กรและบุคคลที่มีโอกาสที่จะได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการและเครดิตทางวิชาการสำหรับการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน เราสร้างโปรแกรมการศึกษาที่สูงขึ้นมุ่งเน้นไปที่ผู้เข้าร่วมการเรียนรู้เกี่ยวกับกิจกรรมในสถานที่ทำงานของพวกเขา – การเสริมสร้างทักษะและความสามารถของบุคคลและการให้ผลตอบแทนการลงทุนสำหรับนายจ้างในสหราชอาณาจักรและทั่วโลก ศูนย์วิจัย เป็นหัวใจสำคัญของสถาบันการสืบสวนการพัฒนาและการประยุกต์ใช้ในการเรียนรู้การทำงานที่ใช้มืออาชีพ มหาวิทยาลัยมิดเดิลเซกซ์ (Middlesex University. 2558)

จากที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การเรียนรู้จากการทำงาน หมายถึง การเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานที่เกิดขึ้นจริง ทำให้ผู้เรียนได้ค้นพบสิ่งต่างๆ ที่นอกเหนือจากห้องเรียน เช่น ได้สัมผัสประสบการณ์การทำงานจริง ได้เรียนรู้วิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้คิดอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้ทักษะและความสามารถที่มีความจำเป็นในชีวิตการทำงาน

ห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

ห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ เดิมชื่อ สำนักวิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ถือกำเนิดมาพร้อมกับการก่อตั้งสถาบันฯ เริ่มเปิดให้บริการเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2550 โดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานจากบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และต้นปี พ.ศ. 2557 ได้ย้ายห้องสมุดไปยังอาคารออลล์อะคาเดมี (ชั้น 12A) เพื่อรองรับปริมาณทรัพยากรสารสนเทศและจำนวนผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้นงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (ห้องสมุด) สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ให้บริการจัดหา บริการยืมหนังสือ ตำรา วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังให้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยขั้นพื้นฐานและขั้นสูงของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก อาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัย และบุคลากรของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ตลอดจนให้บริการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพบุคลากรของบริษัทในเครือซีพี ออลล์

องค์ประกอบของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์มี ดังนี้

1. ทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศเป็นแหล่งของความรู้ ข้อมูล ข่าวสารที่ผู้ใช้บริการต้องการ ห้องสมุดจึงมีภารกิจในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่ตรงตามความสนใจและต้องการของผู้ใช้มาจัดเก็บไว้ให้บริการ โดยจะต้องพิจารณาตามความเหมาะสมกับผู้ใช้ ทั้งคุณภาพและปริมาณให้เพียงพอสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องพิจารณาทั้งในแง่ประเภทของทรัพยากร วิเคราะห์เนื้อหาสาระที่เหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของผู้ใช้เป็นส่วนรวม ห้องสมุดมีบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศโดยเฉพาะ จึงทำให้อาจารย์หรือบุคลากรที่ต้องการส่งทรัพยากรสารสนเทศสามารถติดต่อบรรณารักษ์ที่ดูแลได้โดยตรงซึ่งจะทำให้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามต้องการ นอกจากนี้ยังมีบรรณารักษ์งานบริการที่มีส่วนในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศโดยทำหน้าที่สะท้อนความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด จึงถือว่าบรรณารักษ์งานบริการมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม ไม่มีห้องสมุดใดที่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการได้ครบถ้วนตามความต้องการผู้ใช้ทุกรายการมาไว้ได้ บริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพสูงจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับปริมาณของทรัพยากรที่ห้องสมุดมีอยู่เท่านั้น แต่ต้องมีวิธีการที่จะช่วยให้ผู้ใช้ได้ใช้ทรัพยากรจากแหล่งบริการภายนอกห้องสมุดด้วย

2. ผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้งานบริการสามารถดำเนินไปได้เพราะงานบริการของห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ ผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลหรือแต่ละกลุ่ม มีความสนใจและพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน การจัดบริการจะมีผลสัมฤทธิ์สูงก็ต่อเมื่อบริการนั้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ก่อนการจัดบริการแต่ละชนิดเสมอ กล่าวได้ว่าผู้ใช้ห้องสมุดเป็นผู้กำหนดให้ห้องสมุดจัดวิธีบริการให้เหมาะสม นอกจากนี้ภารกิจงานบริการของห้องสมุดยังครอบคลุมถึงการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้รู้จักบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดและใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างสูงสุด ผู้ใช้บริการของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก อาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัย และบุคลากรของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ตลอดจนบุคลากรของบริษัทในเครือซีพี ออลล์

3. ผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการคือบุคลากรห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์มีจำนวน 8 คน ซึ่งแต่ละคนมีหน้าที่แตกต่างกันตามโครงสร้างของห้องสมุด และทำหน้าที่จัดบริการให้บรรลุลักษณะและนโยบายของห้องสมุด คุณสมบัติของบุคลากรห้องสมุด ประกอบด้วยคุณสมบัติทางวิชาการ ทักษะต่าง ๆ และคุณสมบัติเฉพาะอื่น ๆ ที่เป็นส่วนสนับสนุนให้จัดบริการได้ดี ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะของงานบริการส่วนใหญ่ต้องสัมพันธ์กับผู้ใช้โดยตรง หรือโดยผ่านวิธีการ/เครื่องมือสื่อสารต่างๆ จึงทำให้บุคลากรห้องสมุดจำเป็นต้องมีจิตสำนึกของการให้บริการ คือ มีความพอใจที่จะให้บริการ ใส่ใจที่จะให้บริการให้ถึงที่สุดโดยไม่ทอดทิ้ง มีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมที่จะทำงานกับคน หม่อมมาก เพื่อให้สามารถจัดบริการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

4. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

เป็นการจัดบริการให้เฉพาะนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์และบุคลากรของบริษัทในเครือซีพี ออลล์ เท่านั้น ซึ่งการบริการของห้องสมุดเป็นบริการในลักษณะผู้ใดต้องมาทำการด้วยตนเอง ยังไม่มีบริการที่ทันสมัยและเป็นบริการเชิงรุกมากนักบริการของห้องสมุดมีดังนี้

4.1 บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศโดยแสดงหลักฐานที่เคาน์เตอร์บริการยืม – คืน ในครั้งแรกที่ใช้บริการ ได้แก่แสดงบัตรประจำตัว นักศึกษา บัตรพนักงาน หรือบัตรประจำตัวประชาชน และหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาภาคปัจจุบันในกรณีที่เป็นักศึกษาขอเจ้าหน้าที่บันทึก

ข้อมูลในฐานข้อมูล จากนั้นสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ทันที การยืมทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดผู้ใช้ต้องแสดงบัตรของตนเองต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกครั้ง ห้ามใช้บัตรผู้อื่นหรือให้บัตรแก่ผู้อื่นยืมโดยเด็ดขาด

4.2 บริการการต่ออายุการยืมสมาชิกห้องสมุดสามารถต่ออายุการยืมได้ 1 ครั้งเท่ากับกำหนดระยะเวลาที่ตนมีสิทธิ์ โดยทรัพยากรนั้นต้องไม่มีผู้จองไว้ การต่ออายุการยืมทำได้หลายวิธีดังนี้

4.2.1 ติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการยืม – คืนเพื่อต่ออายุการยืม

4.2.2 โทรศัพท์มาที่ห้องสมุด หมายเลข 02-832-0381-82 เพื่อแจ้งชื่อและ

หมายเลขสมาชิกพร้อมแจ้งความประสงค์ในการขอต่ออายุ

4.2.3 ต่ออายุการยืมผ่านระบบออนไลน์

4.3 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศใดที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการยืม แต่มีผู้อื่นยืมออกไปแล้วให้แจ้งความจำนงค์จองได้ ดังนี้

4.3.1 ติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการยืม – คืนเพื่อขอใช้บริการจอง

4.3.2 โทรศัพท์มาที่ห้องสมุด หมายเลข 02-855-0381-2 เพื่อแจ้งชื่อ หมายเลขสมาชิก ชื่อทรัพยากร พร้อมแจ้งความประสงค์ในการขอจอง

4.3.3 จองผ่านทาง OPAC ฐานข้อมูลห้องสมุด <http://search.pim.ac.th> เมื่อห้องสมุดได้รับทรัพยากรนั้นคืนแล้วจะแจ้งให้สมาชิกที่จองทราบ เพื่อมาติดต่อขอยืมทรัพยากรสารสนเทศที่จองไว้ภายใน 3 วัน มิฉะนั้นจะตัดสิทธิ์ในการจอง

4.4 บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศ

4.4.1 สมาชิกจะต้องนำทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมไปมาคืนที่เคาน์เตอร์บริการยืม – คืน และขอให้บรรณารักษ์บันทึกรายการคืนเข้าระบบคอมพิวเตอร์ให้เรียบร้อยก่อนออกจากเคาน์เตอร์

4.4.2 สมาชิกสามารถฝากผู้อื่นให้นำทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมไปมาคืนแทนได้

4.4.3 การคืนทรัพยากรสารสนเทศไม่ต้องใช้บัตรสมาชิกห้องสมุด

4.4.4 กรณีที่คืนทรัพยากรสารสนเทศหลังวันกำหนดส่ง จะต้องเสียค่าปรับตามที่ห้องสมุดกำหนด

4.5 บริการยืมระหว่างศูนย์ (PIM, PTC, Knowledge Center) เป็นบริการที่จัดให้สำหรับ อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ (PIM), วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ (PTC), ศูนย์การเรียนรู้, บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และกลุ่มบริษัทในเครือ สามารถใช้บริการยืมทรัพยากรระหว่างห้องสมุด จากห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ (PIM) ห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ (PTC) และ Knowledge Center บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

4.6 บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศเป็นบริการช่วยผู้ใช้ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ผ่านฐานข้อมูลบรรณานุกรมห้องสมุด (OPAC) ที่เว็บไซต์ <http://search.pim.ac.th>

4.7 บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นบริการช่วยผู้ใช้ในการค้นหาเอกสารบทความวารสารจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดบอกรับ Emerald

4.8 บริการแนะนำและสาธิตการสืบค้นข้อมูลเป็นบริการที่ให้ความรู้แก่ผู้ใช้โดยการอธิบายและสาธิตวิธีการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลเพื่อให้นักศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง

4.9 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเป็นบริการที่ช่วยเหลือผู้ librarians หรือรายกลุ่ม ในการค้นหาข้อมูลหรือสารสนเทศที่ต้องการจากหนังสืออ้างอิงและแหล่งสารสนเทศต่างๆ

4.10 บริการสารสนเทศทันสมัยเป็นบริการแจ้งรายการสารสนเทศ โดยจัดส่งสำเนาหน้าสารบัญวารสารฉบับใหม่ทางอีเมล ตามที่ผู้แจ้งความประสงค์ไว้

4.11 บริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นบริการที่ให้ผู้แจ้งความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุดเพื่อให้ห้องสมุดดำเนินการจัดหาและนำมาให้บริการ

4.12 บริการอุปกรณ์เล่นหมากล้อม และเกมส์เสริมสร้างทักษะ (ใช้ภายในห้องสมุด) เป็นบริการให้ยืมอุปกรณ์การเล่นหมากล้อมและเกมส์เสริมสร้างทักษะในห้องสมุด โดยติดต่อขอยืมได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม – คืน

5. ระเบียบการยืมและค่าปรับ

ทรัพยากรสารสนเทศ	ผู้มีสิทธิ์ยืม / ผู้ใช้บริการ	จำนวน	ระยะเวลา	ค่าปรับ
หนังสือ	นักศึกษาปริญญาตรี	5 เล่ม	1 สัปดาห์	5 บาท/เล่ม/ วัน
	นักศึกษาปริญญาโท	10 เล่ม	2 สัปดาห์	
	บุคลากร	10 เล่ม	2 สัปดาห์	
	อาจารย์	10 เล่ม	12 สัปดาห์	
หนังสือสำรอง	นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท บุคลากร อาจารย์	3 เล่ม	3 วัน	10 บาท/เล่ม/ วัน
CD, VCD, DVD, MP3, เทปแถบแม่เหล็ก	นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท บุคลากร อาจารย์	3 แผ่น/ ม้วน	3 วัน	5 บาท/แผ่น/ วัน
วารสาร, นิตยสาร	นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท บุคลากร อาจารย์	3 ฉบับ	3 วัน	5 บาท/ฉบับ/ วัน

วิทยานิพนธ์	นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท บุคลากร อาจารย์	3 เล่ม	3 วัน	5 บาท/แผ่น/ วัน
อุปกรณ์การเล่นหมากล้อม	นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท บุคลากร อาจารย์	1 ชุด	5 ชั่วโมง	10 บาท/ชุด
กุญแจล็อกเกอร์	นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท บุคลากร อาจารย์	1 ดอก	3 ชั่วโมง	10 บาท/ดอก สูญหาย 100 บาท/ดอก
หนังสืออ้างอิง (หมวด ref และ อ)	นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท บุคลากร อาจารย์	ใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น		

ที่มา: คู่มือการใช้ห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์. (2558).

พื้นที่ เครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

เนื้อที่	1,600	ตรม.
ที่นั่งอ่าน	200	ที่นั่ง
ที่นั่งอ่านเดี่ยว	18	ที่นั่ง
ห้องศึกษากลุ่ม	4	ห้อง
ห้อง Multimedia	1	ห้อง
คอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	40	เครื่อง
คอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	5	เครื่อง
ฐานข้อมูล Emerald	1	ฐาน
ฐานข้อมูล CEIC	2	ฐาน
ฐานข้อมูล CNKI	1	ฐาน
อุปกรณ์เล่นหมากล้อม (โกะ)	9	ชุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

การศึกษาค้นคว้างานวิจัยในประเทศ พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อบริการสารสนเทศ มีดังนี้

โคลแมนและคนอื่นๆ (Coleman; et al. 1997: 237-251) ได้ศึกษาการวัดคุณภาพการบริการจากการสำรวจบริการที่ได้รับและระดับความต้องการบริการจากห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็มกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นบุคลากรของคณะเจ้าหน้าที่นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและผู้ที่กำลังศึกษาอยู่โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL วัดปัจจัยคุณภาพ 5 ด้านโดยมีวัตถุประสงค์คืออธิบายคุณภาพการบริการห้องสมุดเพื่อหาวิธีปรับปรุงคุณภาพเพื่อประเมินว่าปัจจัยคุณภาพอะไรที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ใช้บริการห้องสมุดการศึกษาต้องการวัดการจัดการกับความคาดหวังของผู้ใช้ความถี่ที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ใช้บริการจะทำให้คุณภาพบริการชัดเจนได้อย่างไรคุณภาพการบริการของห้องสมุดสามารถทำให้ดีขึ้นได้อย่างไรและปัจจัยใดที่สำคัญที่สุดต่อผู้ใช้บริการห้องสมุดผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาและบุคลากร มาใช้บริการห้องสมุดทุกสัปดาห์ และบุคคลทั่วไป มาใช้บริการห้องสมุดทุกเดือน ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในบริการของห้องสมุด เช่นความยากในการค้นหาแหล่งทรัพยากรสารสนเทศนโยบายการหมุนเวียนความไม่เป็นมิตรของบุคลากรค่าใช้จ่ายที่เสียให้กับบริการที่ซ้ำๆ กันแหล่งทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัยชั่วโมงในการใช้บริการไม่เหมาะสมขาดแคลนเครื่องมือหรืออุปกรณ์สารสนเทศ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจการบริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

ไทเลอร์ และ ฮาสติงส์ เอ็น (Tyler; & Hastings. 2011: 1-34) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือน วัดวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อตรวจสอบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือนหรือไม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเสมือนโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนสหสัมพันธ์และสถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า อายุและเพศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดนักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดออนไลน์อยู่ในระดับมาก ด้านข้อเสนอแนะต้องการให้ปรับปรุงเกี่ยวกับพื้นที่ในการบริการโดยให้ผู้ดูแลห้องสมุดนำไปพัฒนาเพื่อเพิ่มความตระหนักในการให้บริการห้องสมุดเน้นการปรับปรุงในระบบและเพิ่มความพึงพอใจของศึกษา

โพซี่ (Posey. 2009: Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด วิทยาลัยชุมชนวอลเตอร์สเทท โดยใช้ LibQUAL+(TM) ในการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่ และด้านบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาจำนวน 666 คน วิเคราะห์ผลโดยใช้ t - test เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มที่มาใช้บริการ ได้แก่นักศึกษาเพศหญิงและเพศชาย ที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 22 ปีและต่ำกว่าอายุ 22 ปีนอกจากนั้นได้

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างงบประมาณของห้องสมุดและการบริการของห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน ช่วงอายุของนักศึกษาอายุตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงกว่าอายุต่ำกว่า 22 ปี นอกจากนั้นงบประมาณของห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับการบริการของห้องสมุด

จากการศึกษางานวิจัยในต่างประเทศพบว่าอายุและเพศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดผู้มีความพึงพอใจข้อมูลที่ได้จากวัสดุสิ่งพิมพ์ หนังสือวารสาร คำแนะนำที่จากบุคลากรผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจความยากในการค้นหาแหล่งทรัพยากรสารสนเทศความไม่เป็นมิตรของบุคลากรค่าใช้จ่ายที่เสียให้กับบริการที่ซ้ำๆ กันแหล่งทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัยชั่วโมงในการใช้บริการไม่เหมาะสมความขาดแคลนเครื่องมือหรืออุปกรณ์สารสนเทศในการเรียนและการสอนมีการใช้บริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

งานวิจัยในประเทศ

ศิริรัตน์น้ำจันทร์ (2551: 58) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลามากที่สุด รองลงมาคือมีบริการฐานข้อมูลอื่นๆ เช่น e-Book, e-Journal ข้อมูลท้องถิ่นเป็นต้นซึ่งอยู่ในระดับมาก เหมือนกันความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์และบริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันสารสนเทศมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างมากและปรากฏอยู่ในรูปแบบที่หลากหลายโดยเฉพาะสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น

คัทลียา ปรีชาน (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดคณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สภาพการให้บริการห้องสมุด ความต้องการในการใช้ห้องสมุด เพื่อนำข้อสรุปของการวิจัยมาพิจารณาทบทวนและพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดทั้งด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านบริการรวมทั้งรูปแบบวิธีการนำเสนอบริการผู้วิจัยใช้แบบสำรวจเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด และได้รับแบบสำรวจกลับคืนมาจำนวน 384 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ SPSS/ PC (Statistical Package for the Social Sciences/ Personal Computer) คำนวณหาค่าสถิติที่ต้องการ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีเข้าใช้ห้องสมุดในวันจันทร์-อาทิตย์ ระหว่างเวลา 13.00-17.00 น. โดยผู้ให้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อการบริการ 6 ด้านของ ห้องสมุดได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ คุณภาพบริการ บุคลากร การติดต่อสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ซึ่งโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน และผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีความต้องการให้ห้องสมุดขยายช่วงเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการในวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. จากช่วงเวลา 1 เดือนก่อนสอบปลายภาคการศึกษา เป็นการให้บริการตลอด ภาคการศึกษาผู้ให้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและ มีความครอบคลุมในเนื้อหาของสาขาวิชาต่างๆ ทุกสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอนในคณะฯ ควร จัดหาโสตทัศนวัสดุที่มีความทันสมัยและความหลากหลายเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้เพิ่มมากขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด เพื่อให้ ผู้ใช้บริการเกิดความรู้ความเข้าใจในบริการต่างๆ ของห้องสมุด ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ห้องสมุดอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาคุณภาพของบุคลากรให้สามารถรักษาคุณภาพของการให้บริการให้ อยู่ในจุดที่ผู้ให้บริการได้ประโยชน์และมีความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอตลอดไป ควรมีการติดต่อกับ ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อมุ่งเน้นรักษามาตรฐานการให้บริการและเพื่อให้สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยและ ควรมีการดูแลรักษาให้สภาพเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้งานได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์อยู่ตลอดเวลา ควรปรับปรุงบรรยากาศของห้องสมุดเพื่อสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ อย่างมีความสุขซึ่งเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการทุกระดับ

ภรณ์ ศิริโชติ และรัชนี้ ประสรีระเก (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการสารสนเทศ และบริการสารสนเทศของแพทย์ศูนย์ความเชี่ยวชาญระดับสูงโรงพยาบาลขอนแก่นในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศและบริการสารสนเทศ และเพื่อศึกษาปัญหาการใช้สารสนเทศของแพทย์ศูนย์ความเชี่ยวชาญระดับสูงโรงพยาบาลขอนแก่น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือแพทย์ผู้ปฏิบัติงาน 4 สาขา ได้แก่ สาขาอุบัติเหตุ 7 คน สาขามะเร็ง 16 คน สาขาโรคหัวใจ 7 คน และสาขาทารกแรกเกิด 13 คน รวมทั้งหมดจำนวน 43 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือวิจัย ผลการศึกษาพบว่า แพทย์ศูนย์ความเชี่ยวชาญระดับสูงมีความต้องการ สารสนเทศ ในภาพรวมระดับปานกลางโดยมีความต้องการด้านวัตถุประสงค์การใช้ สารสนเทศ และด้านเนื้อหา สารสนเทศในระดับมากส่วนด้านแหล่งสารสนเทศและ ทรัพยากรสารสนเทศต้องการในระดับปาน กลางเมื่อพิจารณาความต้องการแต่ละด้าน พบว่าแพทย์มีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อติดตาม พัฒนาการในวิชาชีพเพื่อการปฏิบัติงาน/การดูแลผู้ป่วย เพื่อการเรียนการสอนและเพื่อการวิจัย และผลงานวิชาการในระดับมากส่วนวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการตัดสินใจและวางแผนการปฏิบัติงาน ต้องการในระดับปานกลางในด้านเนื้อหาสารสนเทศพบว่าแพทย์ต้องการเนื้อหาด้านการดูแลรักษา และการวิจัยในระดับมากด้านแหล่งสารสนเทศพบว่าต้องการแหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในระดับมากด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมพบว่าต้องการในระดับปานกลางด้านความต้องการ บริการสารสนเทศ พบว่าแพทย์ศูนย์ความเชี่ยวชาญระดับสูงมี ความต้องการในภาพรวมในระดับปานกลาง

โดยต้องการบริการเทคโนโลยีเชื่อมต่อระบบเครือข่ายภายในเสมือน (Virtual private network-VPN) จากมหาวิทยาลัยขอนแก่นและบริการอินเทอร์เน็ต WIFI ในห้องสมุด ในระดับมากด้านปัญหาการใช้สารสนเทศของแพทย์ศูนย์ความเชี่ยวชาญระดับสูงพบว่าปัญหาด้านผู้ใช้สารสนเทศแพทย์ส่วนใหญ่มีภาระงานมากไม่มีเวลาพบปัญหาด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ออนไลน์ เครื่องคอมพิวเตอร์ในที่ทำงานเก้ส่วนปัญหาด้านห้องสมุดแพทย์ส่วนใหญ่พบปัญหาในด้านเวลาเปิด/ปิดของห้องสมุดทำให้ไม่สะดวกในการเข้าใช้และปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงานพบว่าบรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดยังขาดทักษะการช่วยสืบค้น ส่วนปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าแพทย์ส่วนใหญ่พบปัญหาสารสนเทศไม่เพียงพอ

วรภรณ์จันทัด (2555: 98) ได้ศึกษา บทบาทของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการสนองความต้องการสารสนเทศของนักวิจัยพบว่านักวิจัยในแต่ละกลุ่มสาขาวิชาได้แก่กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพและกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีทักษะการใช้ในระดับดีและไม่แตกต่างกันแต่อย่างใดเมื่อพิจารณาปัญหาการใช้สารสนเทศของห้องสมุดคณะมหาวิทยาลัยขอนแก่นในแต่ละด้านพบว่านักวิจัยประสบปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดได้แก่เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย (ร้อยละ 70.1) รองลงมาคือทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ (ร้อยละ 68.0) และปัญหาด้านประสิทธิภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ไม่มีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 67.3) เป็นที่น่าสังเกตว่าหากเปรียบเทียบปัญหาของการใช้สารสนเทศของห้องสมุดคณะกับหอสมุดกลางจะพบว่านักวิจัยยังคงประสบปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดแต่มีปัญหาด้านความสอดคล้องของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศในระดับน้อย เพราะห้องสมุดคณะจะมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาเฉพาะสาขาหรือตรงตามหลักสูตรมากกว่าหอสมุดกลาง

วาริรัตน์ จะรา มาลิน เสงี่ยมกุล และอุไร การวิจิตร (2558: 26-27) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยของนักศึกษา อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และบุคลากรภายนอก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และในรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสุภาพของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้ใช้บริการมากที่สุดด้านที่มีปัญหาคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และได้เสนอแนะให้เพิ่มจำนวนรายการงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่มีความหลากหลายและทันสมัยมากขึ้น

อริศรา สิงห์ปัน และณรงณ์ ณรงค์ชัยปัญญา (2558: 21) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปี 2558 พบว่าปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ โดยภาพรวมปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย สามารถเรียงตามลำดับ ปัญหาดังนี้มีสภาพเก่า และหนังสือมีเนื้อหาไม่ทันสมัยนักศึกษาเห็นว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับการศึกษาค้นคว้า วารสารเล่มใหม่ออกให้บริการล่าช้า การจัดเก็บหนังสือ

ไม่เป็นระบบ หนังสือไม่ตรงกับความต้องการ หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันออกให้บริการล่าช้า และหนังสือที่เป็นภาษาต่างประเทศมีน้อย นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ ภาพรวมปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย สามารถเรียงตามลำดับปัญหาดังนี้ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์มีจำนวนน้อยเกินไป มีเนื้อหาไม่ทันสมัย และไม่ตรงกับความต้องการ ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศประเภททรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย สามารถเรียงตามลำดับปัญหาดังนี้ ระบบเครือข่ายขัดข้อง / ถ่ายโอนข้อมูลช้ามาก นักศึกษาไม่ทราบวิธีสืบค้น และเนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการ

จกมล พุทธิชัยกุล (2559: 28) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสนมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 อันดับคือด้านบุคลากรห้องสมุด ด้านการสื่อสารกับ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด

น้ำลิน เทียมแก้ว (2559: 68, 69-70) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคามพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยโดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการรองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริการตามจุดบริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศการที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และทุกภาคการศึกษาโดยมุ่งการศึกษาความพึงพอใจตามจุดบริการที่สำนักวิทยบริการให้บริการ โดยได้นำผลการวิจัยมาจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อผู้บริการตลอดจนการดำเนินงานกลุ่มงานต่างๆ ได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการเนื่องจากคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศสรุปได้ว่าผู้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุดระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจในบริการ รองลงมาคือด้านบุคลากร ด้านที่ผู้บริการพึงพอใจในระดับน้อยคือด้านทรัพยากรสารสนเทศส่วนความต้องการบริการพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้บริการต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่อาจารย์และนักศึกษาของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 ซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ 298 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท 638 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี 5,696 คน (สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ รายงานประเมินตนเอง ปีการศึกษา. 2555: 15)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สุ่มมาจากประชากรอาจารย์ข้างต้นให้ได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 169 คน ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างขนาดของเครชีและมอร์แกน โดยใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น สัดส่วน ตามกลุ่มคณะวิชาได้กลุ่มตัวอย่าง 201 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ข้างต้น

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทสุ่มมาจากประชากรนักศึกษาระดับปริญญาโท ข้างต้นให้ได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 242 คน ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างขนาดของเครชีและมอร์แกน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น สัดส่วนตามกลุ่มคณะวิชาที่สังกัดได้กลุ่มตัวอย่าง 259 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ข้างต้น

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีสุ่มมาจากประชากรนักศึกษาระดับปริญญาตรี ข้างต้นให้ได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 361 คน ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างขนาดของเครชีและมอร์แกนโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น สัดส่วนตามกลุ่มคณะวิชาที่สังกัดได้กลุ่มตัวอย่าง 450 คน กลุ่มคณะวิชาละ 150 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ข้างต้น

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามมี 3 ชุด สำหรับอาจารย์ 1 ชุด นักศึกษาปริญญาตรี 1 ชุด นักศึกษาปริญญาโท 1 ชุด ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสำหรับอาจารย์ มีข้อคำถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับ เพศ กลุ่มคณะวิชา ประสบการณ์การสอน โดยเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี มีข้อคำถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับเพศ กลุ่มคณะวิชา ระดับการศึกษา โดยเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสำหรับนักศึกษาปริญญาโท มีข้อคำถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับเพศ กลุ่มคณะวิชา โดยเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ

แบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 สำหรับอาจารย์ นักศึกษาปริญญาตรี และนักศึกษาปริญญาโท มีข้อคำถามเหมือนกัน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการจัดบริการสารสนเทศ 3) ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมข้อคำถาม 29 ข้อ การตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ คือ พึงพอใจมากที่สุด (5) พึงพอใจมาก (4) พึงพอใจปานกลาง (3) พึงพอใจน้อย (2) และพึงพอใจน้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการที่มีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด รวมข้อคำถาม 10 ข้อ การตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ ต้องการมากที่สุด (5) ต้องการมาก (4) ต้องการปานกลาง (3) ต้องการน้อย (2) และต้องการน้อยที่สุด (1)

การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่ อาจารย์เสวียน เจนเขว้า คุณร่ำพึงกลิ่นชั้น และคุณจุฑพร จันทร ช่วยตรวจสอบความตรง นำคำตอบมาหาค่าดัชนีความถูกต้องพบว่าทุกข้อมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

การหาค่าความเที่ยง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์และนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ อาจารย์ 25 คน นักศึกษา 25 คน ทดลองตอบแล้วนำมาหาค่าความเที่ยงแบบสอบถามของอาจารย์ได้ค่าความเที่ยง 0.75 แบบสอบถามของนักศึกษาได้ค่าความเที่ยง 0.75 ซึ่งถือว่าเป็นแบบสอบถามสูงสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปถึงผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามถึงผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์พร้อมทั้งจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยไปส่งและรับแบบสอบถามด้วยตนเอง เริ่มส่งแบบสอบถามวันที่ 1 มีนาคม 2559 เก็บคืนวันที่ 1 พฤษภาคม 2559 แบบสอบถามอาจารย์ส่งไป 201 ชุด ได้กลับคืน 197 ชุด นักศึกษาปริญญาตรี 450 ชุด ได้กลับคืน 445 ชุด นักศึกษาปริญญาโท 259 ชุด ได้กลับคืน 247 ชุด ซึ่งทุกกลุ่มได้รับกลับมากกว่าจำนวนชิ้นต่ำของตารางที่กำหนดในกลุ่มตัวอย่าง

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลและตามขั้นตอนต่อไปคือการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำผลการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้มา คัดเลือกเฉพาะที่ตอบสมบูรณ์มาจัดเรียงลำดับและลงรหัสบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมคำนวณสำเร็จจนครบทุกฉบับ

1. ใช้ค่าร้อยละวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตรวจวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ซึ่งเป็นแบบมาตราประมาณค่า โดยกำหนดค่าคะแนนของคำตอบดังนี้

ตอบช่องมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5
ตอบช่องมาก	มีค่าเท่ากับ 4
ตอบช่องปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3
ตอบช่องน้อย	มีค่าเท่ากับ 2
ตอบช่องน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1

แล้วคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำตอบแต่ละข้อ แต่ละตอน และผลรวมทั้งหมด การแปลผลค่าเฉลี่ยของคำตอบ ตามเกณฑ์ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/ความต้องการในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/ความต้องการในระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/ความต้องการในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/ความต้องการในระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/ความต้องการในระดับน้อยที่สุด

3. ใช้ค่า t-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการบริการสารสนเทศของอาจารย์ตามตัวแปรประสบการณ์การสอนของอาจารย์ และตามตัวแปรระดับชั้นปีต่างกัน

4. ใช้ค่า F-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการบริการสารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษาตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชาต่างกัน

หากพบความแตกต่าง ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนความหมายต่างๆ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา t-Distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา F-Distribution
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มคณะวิชาเกี่ยวกับอาจารย์

กลุ่มคณะวิชาวิศวะ/		
นวัตกรรมการเกษตร /	แทน	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี
อุตสาหกรรมเกษตร		คณะนวัตกรรมการจัดการเกษตร
		คณะอุตสาหกรรมเกษตร
กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/		
ธุรกิจอาหาร /วิทยาการ	แทน	คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
จัดการ		ธุรกิจอาหาร คณะวิทยาการจัดการ
กลุ่มคณะวิชานิติศาสตร์/แทน		คณะนิติศาสตร์คณะศิลปศาสตร์
ศิลปฯ /ศึกษาศาสตร์		คณะศึกษาศาสตร์

กลุ่มคณะวิชาเกี่ยวกับนักศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มคณะวิชาวิศวะ/		
นวัตกรรมการเกษตร	แทน	คณะวิศวกรรมศาสตร์และ
		เทคโนโลยีคณะ นวัตกรรมการจัด
		การเกษตร

กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/

ธุรกิจอาหาร/ วิทยาการ แทน คณะบริหารธุรกิจ คณะการจัดการ
จัดการ ธุรกิจอาหารคณะวิทยาการจัดการ

กลุ่มคณะวิชานิติศาสตร์/ แทน คณะนิติศาสตร์คณะศิลปศาสตร์
ศิลปฯ/ศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์

กลุ่มคณะวิชาเกี่ยวกับนักศึกษาปริญญาโท

กลุ่มคณะวิชาวิศวะ/ แทน คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี
วิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์
2. ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศ
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชาและประสบการณ์

การสอนต่อบริการสารสนเทศ

4. ความต้องการของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศ
5. เปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา และประสบการณ์

การสอนต่อบริการสารสนเทศ

6. ข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของของนักศึกษา

ระดับปริญญาตรี

7. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศ
8. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามตัวแปรเพศ ระดับชั้นปี

และกลุ่มคณะวิชาต่อบริการสารสนเทศ

9. ความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศ
10. เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรเพศ

ระดับชั้นปี และกลุ่มคณะวิชาต่อบริการสารสนเทศ

11. ข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของของนักศึกษา

ระดับปริญญาโท

12. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศ
13. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทตามตัวแปรเพศ และ

กลุ่มคณะวิชาต่อบริการสารสนเทศ

14. ความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศ

15. เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาในระดับปริญญาโทตามตัวแปรเพศ และ
กลุ่มคณะวิชาต่อบริการสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของ
อาจารย์ปรากฏดังตาราง 1 และ 2

ตาราง 1 ข้อมูลส่วนตัวของอาจารย์

ข้อมูลส่วนตัว	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มคณะวิชา						
กลุ่มคณะวิชาฯ/ นวัตกรรมการเกษตร/ อุตสาหกรรม- การเกษตร	18	22.4	31	26.6	49	24.30
กลุ่มคณะวิชาบริหาร/ ธุรกิจธุรกิจอาหาร/ วิทยาการจัดการ	46	42.1	46	49.9	92	45.80
กลุ่มคณะนิเทศฯ/ ศิลปฯ /ศึกษาฯ	28	27.5	32	32.5	60	29.90
รวม	92	45.80	109	54.20	201	100.00
ประสบการณ์การสอน						
1-5 ปี	52	48.5	54	57.7	106	52.70
1-6 ปี	40	43.5	55	51.5	95	47.30
รวม	92	45.80	109	54.20	201	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด						
บางสัปดาห์ไม่	5	6.0	8	7.0	13	6.50
เคยเข้าใช้บริการเลย						
สัปดาห์ละ 1 – 3 ครั้ง	38	39.8	49	47.2	87	43.30
สัปดาห์ละ 4 -5 ครั้ง	26	27.0	33	32.0	59	39.40
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์	23	19.3	19	22.7	42	10.80
รวม	92	45.80	109	54.20	201	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่าอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.20) สังกัดคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการ(ร้อยละ 45.80)ซึ่งมีประสบการณ์สอน 1-5 ปี (ร้อยละ 52.70)

ความถี่ของการเข้าใช้บริการ พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง (ร้อยละ 43.30) รองลงมาเป็นสัปดาห์ละ 4- 5 ครั้ง (ร้อยละ 39.40)

ตาราง 2 ข้อมูลการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์

ข้อมูลการใช้บริการของอาจารย์	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ประเภทของการบริการ			
บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ	3.29	1.139	ปานกลาง
บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	2.43	0.962	น้อย
บริการโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1.77	0.733	น้อย
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	2.09	0.875	น้อย
บริการห้องฉายภาพยนตร์	1.06	0.238	น้อยที่สุด
บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม	2.91	1.270	ปานกลาง
บริการอินเทอร์เน็ต	1.35	0.555	น้อยที่สุด

จากตาราง 2 แสดงว่าการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์ เป็นดังนี้บริการที่อาจารย์เข้าใช้สูงสุดคือ บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ($\bar{X}=3.29$) รองลงมาเป็นบริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม ($\bar{X}=2.91$)แต่การใช้บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีความแตกต่างในกลุ่มค่อนข้างสูง ($S.D.=1.270$)รองลงไปที่บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับน้อยเกือบถึงระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.43$)

2. ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบัน การจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานปรากฏผลดังตาราง 3

ตาราง 3 ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการ
ปัญญาภิวัฒน์

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
1. หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	2.33	0.78	น้อย
2. วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	2.31	0.65	น้อย
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	2.36	0.60	น้อย
4. ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	3.00	0.84	ปานกลาง
5. หนังสือ/ตำราที่มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	2.50	0.78	น้อย
6. วารสารวิชาการที่มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	2.28	0.59	น้อย
7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	2.49	0.58	น้อย
8. ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	2.72	0.77	ปานกลาง
9. อาจารย์สามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ ทำให้สะดวกในการสืบค้นมาก	3.80	1.06	มาก
รวม	2.65	0.26	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านการจัดบริการสารสนเทศ			
10. การให้บริการยืม-คืน มีความสะดวกรวดเร็ว	3.85	0.54	มาก
11. ห้องสมุดมีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ที่ช่วยอาจารย์แก้ปัญหาเป็นอย่างดี บริการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับลำดับ ก่อนหลังในการให้บริการของห้องสมุด ปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม	3.87	0.85	มาก
12. ห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้องกับความ สำคัญในแต่ละเดือนเพื่อเชิญชวนอาจารย์ ให้มารับบริการ เช่น การจัดนิทรรศการ วันพ่อแห่งชาติ เป็นต้น	4.47	0.70	มาก
13. เวลาเปิด – ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม ห้องสมุดเปิดให้บริการวันเวลาดังนี้ วันจันทร์-วันศุกร์ห้องสมุดเปิดบริการตั้งแต่ 8:00 -18:30 วันเสาร์และวันอาทิตย์เปิดบริการ ตั้งแต่10:00 – 19:00	4.53	0.64	มากที่สุด
รวม	4.35	0.30	มาก
ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ			
14. ห้องสมุดมีบุคลากรที่โต้ะยืม-คืนเพียงพอ	4.08	0.71	มาก
15. บุคลากรให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ	4.43	0.73	มาก
16. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	4.93	0.25	มากที่สุด
รวม	4.48	0.36	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
17. อาจารย์สามารถค้นหาฐานข้อมูลที่ห้องสมุด บอกรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.00	0.80	มาก
18. อาจารย์สามารถสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.41	0.73	มาก
19. อาจารย์สามารถต่ออายุทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์	4.47	0.69	มาก
20. อาจารย์สามารถจองทรัพยากรสารสนเทศผ่าน ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	2.86	0.97	ปานกลาง
21. อาจารย์สามารถตรวจสอบค่าปรับผ่านเว็บไซต์ ของห้องสมุดได้	4.19	0.91	มาก
22. เว็บไซต์ของห้องสมุดเข้าถึงง่ายและรวดเร็ว	4.62	0.63	มากที่สุด
รวม	4.09	0.32	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
23. พื้นที่ภายในห้องสมุดมีความกว้างขวาง เพียงพอต่อการให้บริการ	3.53	0.98	มาก
24. การจัดบริการพื้นที่นั่งอ่านในห้องสมุดมี ความเหมาะสม	3.33	0.90	ปานกลาง
25. ห้องสมุดมีความสะอาดเป็นระเบียบ	4.67	0.50	มากที่สุด
26. บรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ	3.70	0.84	มาก
27. การจัดพื้นที่สำหรับการค้นคว้าแบบเดี่ยว และแบบกลุ่มมีความเหมาะสม	3.40	0.78	มาก
รวม	3.73	0.40	มาก
รวมทั้งหมด	3.86	0.13	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่าความพึงพอใจของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.86$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อาจารย์มีความพึงพอใจระดับมากมี 3 ด้าน ได้แก่ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.48$) ด้านการจัดบริการสารสนเทศ ($\bar{x}=4.35$) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{x}=4.09$) ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศอาจารย์มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ($\bar{x}= 2.65$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อที่อาจารย์พึงพอใจมากที่สุดมี 4 ข้อ ได้แก่ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ($\bar{x}=4.93$)ห้องสมุดมีความสะอาดเป็นระเบียบ ($\bar{x} =4.67$)เว็บไซต์ของห้องสมุดเข้าถึงง่ายและรวดเร็ว ($\bar{x}=4.62$) และห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้องกับความสำเร็จในแต่ละเดือน เพื่อเชิญชวนอาจารย์ให้มารับบริการ เช่น การจัดนิทรรศการวันพ่อแห่งชาติ เป็นต้น ($\bar{x}=4.53$) ส่วนข้อที่อาจารย์มีความพึงพอใจมากที่สุดมีทั้งหมด 14 ข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อแรกได้แก่บริการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับลำดับก่อนหลังในการให้บริการของห้องสมุดปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม ($\bar{x}=4.47$)อาจารย์สามารถต่ออายุทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ($\bar{x}=4.47$) บุคลากรให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ ($\bar{x}=4.43$) ข้อที่อาจารย์พึงพอใจปานกลาง 4 ข้อ

ข้อที่อาจารย์พึงพอใจระดับน้อยมีทั้งหมด 5 ข้อ โดยทุกข้ออยู่ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x}=2.28$) วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน ($\bar{x}=2.31$) หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน($\bar{x}=2.33$)สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน ($\bar{x}=2.36$) สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x}=2.49$)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชาและประสบการณ์การสอน ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน ปรากฏผลดังตาราง 4

ตาราง 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชาต่อบริการสารสนเทศของ
ห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานปรากฏผล
ดังตาราง

	กลุ่มคณะวิชา			F
ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	วิทยาศาสตร์ / นวัตกรรมและการเกษตร / อุตสาหกรรมและการเกษตร /	บริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ/	นิเทศฯ / ศิลปฯ / ศึกษาฯ /	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่สอน	2.65 ^a	2.49 ^a	1.83 ^b	22.37*
2. วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่สอน	2.06 ^b	2.38 ^a	2.40 ^a	4.86*
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่สอน	2.69 ^a	2.27 ^b	2.22 ^b	10.98*
4. ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่สอน	3.16	2.92	2.98	1.29
5. หนังสือ/ตำรามีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	2.45	2.53	2.68	1.30
6. วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	2.06 ^b	2.23 ^b	2.53 ^a	9.97*
7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	2.59	2.36 ^b	2.62 ^a	4.64*
8. ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	2.82	2.70	2.67	0.56
9. อาจารย์สามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ ทำให้สะดวกในการสืบค้น	3.76	3.96	3.58	2.28
รวม	2.45	2.56	2.63	1.32

ตาราง 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	กลุ่มคณะวิชา			F
	วิชา / ๙	บริหารธุรกิจ /	นิเทศฯ /	
	นวัตกรรมการเกษตร /	ธุรกิจอาหาร /	ศิลป์ฯ /	
	อุตสาหกรรมเกษตร /	วิทยาการจัดการ /	ศึกษาฯ /	
ด้านการจัดบริการสารสนเทศ				
10. การให้บริการยืม - คืน				
มีความสะดวกรวดเร็ว	4.73 ^a	4.50 ^b	4.47 ^b	4.13*
11. ห้องสมุดมีบริการตอบ				
คำถามและช่วยค้นคว้าที่				
ช่วยอาจารย์แก้ปัญหา				
เป็นอย่างดี	3.82	3.88	3.88	0.10
12. บริการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้อง				
กับลำดับก่อนหลังใน				
การให้บริการของห้องสมุด				
ปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม	4.43	4.42	4.58	1.07
13. ห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้อง				
กับความสำคัญในแต่ละเดือน				
เพื่อเชิญชวนอาจารย์ให้มา				
รับบริการเช่น การจัดนิทรรศ				
การวันพ่อแห่งชาติ เป็นต้น	4.31 ^b	4.55	4.67 ^a	4.57*
14. เวลาเปิด – ปิด ห้องสมุด				
มีความเหมาะสมห้องสมุด				
เปิดให้บริการ วันเวลาดังนี้				
วันจันทร์-วันศุกร์ห้องสมุด				
เปิดบริการ ตั้งแต่ 8:00 -18:30				
วันเสาร์และวันอาทิตย์เปิด				
บริการตั้งแต่ 10:00-19:00	4.12 ^b	4.55 ^a	4.25	6.08*
รวม	4.35	4.57	4.55	1.98

ตาราง 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	กลุ่มคณะวิชา			F
	วิทยาศาสตร์ /	บริหารธุรกิจ /	นิเทศฯ /	
	นวัตกรรมการเกษตร /	ธุรกิจอาหาร /	ศิลปฯ/	
	อุตสาหกรรมเกษตร /	วิทยาการจัดการ/	ศึกษา/	
ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ				
15. ห้องสมุดมีบุคลากร ที่โต๊ะยืม-คืนเพียงพอ	4.02	4.05	4.17	0.66
16. บุคลากรให้บริการ ตอบคำถามและ ช่วยค้นคว้าให้ ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ในระดับที่น่าพอใจ	4.24	4.46	4.53	2.25
17. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีในการให้บริการ	4.92	4.96	4.90	0.96
รวม	4.43	4.47	4.53	2.05
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
18. อาจารย์สามารถค้นหาฐาน ข้อมูลในห้องสมุดบอกรับ ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.02	4.00	4.14	0.44
19. อาจารย์สามารถสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.22 ^b	4.38	4.60 ^a	3.72 [*]
20. อาจารย์สามารถต่ออายุ ทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.61	4.42	4.42	1.41
21. อาจารย์สามารถจอง ทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	2.92	2.82	2.88	0.20

ตาราง 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศ	กลุ่มคณะวิชา			F
	วิทยาศาสตร์ / นวัตกรรมการเกษตร / อุตสาหกรรมเกษตร	บริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ	นิเทศฯ / ศิลปฯ / ศึกษาฯ	
22. อาจารย์สามารถตรวจสอบ ค่าปรับผ่านเว็บไซต์ ของห้องสมุดได้	4.12	4.17	4.27	0.35
23. เว็บไซต์ของห้องสมุด เข้าถึงง่ายและรวดเร็ว	4.61	4.62	4.63	0.01
รวม	4.11	4.23	4.33	0.90
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
24. พื้นที่ภายในห้องสมุดมี ความกว้างขวางเพียงพอ ต่อการใช้บริการของอาจารย์	3.35	3.65	3.50	1.59
25. การจัดบริการพื้นที่นั่งอ่าน ในห้องสมุดมีความเหมาะสม	3.35	3.41	3.20	1.00
26. ห้องสมุดมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.73	4.70	4.57	1.79
27. บรรยากาศภายในห้องสมุด เชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามาบริการ	3.96 ^a	3.68	3.50 ^b	4.13*
28. การจัดพื้นที่สำหรับการค้นคว้า แบบเดี่ยวและแบบกลุ่ม มีความเหมาะสม	3.49	3.42	3.30	0.85
รวม	4.06	3.83	3.77	0.45
รวมทั้งสิ้น	3.84	3.87	3.85	0.75

$$F_{(.05; df2, 198)} = 3.04$$

a ใช้กำกับค่าเฉลี่ยที่มีค่ามากกว่าค่าที่มี b กำกับ

จากตาราง 4 แสดงว่าอาจารย์ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 1

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่พบความแตกต่างเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอาจารย์ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันดังนี้

อาจารย์กลุ่มคณะวิชาวิศวะ/นวัตกรรมการเกษตร/อุตสาหกรรมเกษตร และกลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มคณะวิชานิติศาสตร์/ศิลปฯ /ศึกษาฯ ในเรื่องหนังสือ/ตำรา มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่สอนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่สอน

อาจารย์กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการและกลุ่มคณะวิชานิติศาสตร์/ศิลปฯ /ศึกษาฯ มีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชาวิศวะ/นวัตกรรมการเกษตร/อุตสาหกรรมเกษตรในเรื่องวารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่สอนและเวลาเปิด – ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม

อาจารย์กลุ่มคณะวิชานิติศาสตร์/ศิลปฯ /ศึกษาฯ มีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการในเรื่อง วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ

อาจารย์กลุ่มวิชาวิศวะ/นวัตกรรมการเกษตร/อุตสาหกรรมเกษตรมีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการและกลุ่มคณะวิชานิติศาสตร์/ศิลปฯ /ศึกษาฯ ในเรื่องสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่สอนและการให้บริการยืม - คืน มีความสะดวกรวดเร็ว

อาจารย์กลุ่มคณะวิชานิติศาสตร์/ศิลปฯ /ศึกษาฯ มีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชาวิศวะ/นวัตกรรมการเกษตร/อุตสาหกรรมเกษตรและกลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการในเรื่องวารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ

อาจารย์กลุ่มคณะวิชานิติศาสตร์/ศิลปฯ /ศึกษาฯ มีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการในเรื่องสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ

อาจารย์กลุ่มคณะวิชานิติศาสตร์/ศิลปฯ /ศึกษาฯ มีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชาวิศวะ/นวัตกรรมการเกษตร/อุตสาหกรรมเกษตรในเรื่อง ห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้องกับความสำเร็จในแต่ละเดือนเพื่อเชิญชวนอาจารย์ให้มารับบริการและอาจารย์สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้

อาจารย์กลุ่มคณะวิชาวิศวะ/ นวัตกรรมการเกษตร/อุตสาหกรรมเกษตรมีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชานิติศาสตร์/ศิลปฯ /ศึกษาฯ ในเรื่องบรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามารับบริการ

3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ ตามตัวแปรประสบการณ์การสอน
ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้
จากการทำงาน ปรากฏผลดังตาราง 5

ตาราง 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ ตามตัวแปรประสบการณ์การสอน ต่อบริการ
สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	ประสบการณ์การสอน				t
	1 - 5 ปี		6 - 9 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
1. หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	2.25	.769	2.42	0.78	- 1.52
2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	2.33	0.68	2.28	0.61	0.50
3. วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	2.33	0.59	2.39	0.62	-0.68
4. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	2.98	0.83	3.02	0.86	- 0.33
5. ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	2.59	.837	2.52	0.71	0.71
6. หนังสือ/ตำรามีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	2.26	0.55	2.29	0.63	- 0.36
7. วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	2.450	.588	2.54	0.58	- .018
8. ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	2.74	0.70	2.69	0.83	0.37
9. อาจารย์สามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ทำให้สะดวกในการสืบค้น	3.82	.031	3.77	1.11	0.34

ตาราง 5 (ต่อ)

	ประสบการณ์การสอน				t
ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ					
	1 - 5 ปี		6 - 9 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
รวม	2.64	0.26	2.66	0.26	- 0.48
ด้านการจัดบริการสารสนเทศ					
10. การให้บริการยืม - คืน					
มีความสะดวกรวดเร็ว	4.50	0.57	4.6	0.49	- 1.33
11. ห้องสมุดมีบริการตอบ					
คำถามและช่วยค้นคว้าที่ช่วยนักศึกษาแก้					
ปัญหาเป็นอย่างดี	3.89	0.79	3.84	0.92	0.36
12. บริการของห้องสมุดที่					
เกี่ยวข้องกับลำดับก่อน					
หลังในการให้บริการของ					
ห้องสมุดปฏิบัติได้					
อย่างยุติธรรม	4.42	0.67	4.54	0.72	-1.23
13. ห้องสมุดนิทรรศการที่					
สอดคล้องกับความสำคัญ					
ในแต่ละเดือนเพื่อเชิญชวน					
นักศึกษาให้มารับบริการ					
เช่นการจัดนิทรรศการ					
วันพ่อแห่งชาติ เป็นต้น	4.51	0.65	4.55	0.63	-0.41
14. เวลาเปิด – ปิด ห้องสมุด					
มีความเหมาะสม ห้องสมุด					
เปิดให้บริการวันเวลาดังนี้					
วันจันทร์-วันศุกร์ห้องสมุด					
เปิดบริการตั้งแต่ 8:00 -18:30					
วันเสาร์และวันอาทิตย์เปิด					
บริการตั้งแต่10:00 – 19:00	4.40	0.76	4.32	0.78	0.73
รวม	4.34	0.30	4.37	0.30	- 0.62

ตาราง 5 (ต่อ)

ประสบการณ์การสอน					t
ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ					
	1 - 5 ปี		6 - 9 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ					
15. ห้องสมุดมีบุคลากรที่ โต้ะยิ้ม-คีนเพียงพอ	4.08	0.65	4.08	0.78	- 0.08
16. บุคลากรให้บริการ ตอบคำถามและช่วย ค้นคว้าให้ข้อมูลแก่ผู้รับ บริการในระดับที่น่าพอใจ	4.49	0.69	4.36	0.77	1.27
17. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีในการให้บริการ	4.91	0.29	4.96	0.20	- 1.48
รวม	4.49	0.31	4.47	0.41	0.45
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
18. อาจารย์สามารถค้นหา ฐานข้อมูลที่ห้องสมุด บอกรับผ่านเว็บไซต์ ของห้องสมุดได้	3.98	0.80	4.03	0.80	- 0.44
19. อาจารย์สามารถสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.44	0.67	4.37	0.80	0.71
20. อาจารย์สามารถต่อ อายุทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์	4.42	0.74	4.52	0.63	- 0.94
21. อาจารย์สามารถจอง ทรัพยากรสารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของห้องสมุดได้	2.88	1.01	2.84	0.93	0.25
22. อาจารย์สามารถ ตรวจสอบค่าปรับผ่าน เว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.08	0.96	4.32	0.84	- 1.88

ตาราง 5 (ต่อ)

ประสบการณ์การสอน						t
ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	1 - 5 ปี		6 - 9 ปี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
23. เว็บไซต์ของห้องสมุดเข้าถึงง่ายและรวดเร็ว	4.68	0.56	4.56	0.71	1.33	
รวม	4.08	0.33	4.11	0.31	- 0.54	
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
24. พื้นที่ภายในห้องสมุดมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการใช้บริการ	3.55	0.92	3.52	1.05	0.22	
25. การจัดบริการพื้นที่นั่งอ่านในห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.42	0.53	4.36	1.02	0.21	
26. ห้องสมุดมีความสะอาดเป็นระเบียบ	4.62	0.54	4.72	0.45	- 1.32	
27. บรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ	3.58	0.89	3.82	0.77	- 2.01*	
28. การจัดพื้นที่สำหรับการค้นคว้าแบบเดี่ยวและแบบกลุ่มมีความเหมาะสม	3.34	0.80	3.47	0.75	- 1.21	
รวม	3.68	0.41	3.78	0.38	- 1.91	
ภาพรวม	3.85	0.13	3.88	0.14	- 1.59	
t _(.05) = 1.96						

$$t_{(0.05)} = 1.96$$

จากตาราง 5 แสดงว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้
บริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่
สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อ 2

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างกันเพียงข้อเดียวคืออาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 6-9 ปี มีความพึงพอใจเรื่องบรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการมากกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 1-5 ปี

4. ความต้องการของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานปรากฏผลดังตาราง 6

ตาราง 6 ความต้องการของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ $\bar{x}$ S.D.	ความต้องการ		แปลผล
1. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและต่างประเทศ	4.95	0.21	มากที่สุด
2. บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและต่างประเทศ	4.20	1.07	มาก
3. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	4.87	0.35	มากที่สุด
4. บริการฐานข้อมูลข่าวบทความ จากหนังสือพิมพ์ที่คัดสรรแล้ว	4.75	0.43	มากที่สุด
5. ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาตรงกับ หลักสูตรการเรียนการสอน			
5.1 ฐานข้อมูล Science Direct เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรม และเอกสารฉบับเต็ม จากวารสาร ของสำนักพิมพ์ในเครือ Elsevier ประกอบด้วย หนังสือและวารสารด้าน วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.87	0.33	มากที่สุด
5.2 ฐานข้อมูล EBSCOHOST เป็นฐานข้อมูล ที่ครอบคลุมวิชาสหสาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กฎหมาย และศิลปะการดนตรี	4.94	0.27	มากที่สุด

ตาราง 6 (ต่อ)

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	ความต้องการ		แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	
5.3 ฐานข้อมูล ABI/INFORM เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลทางด้านธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การเงิน ภาษี คอมพิวเตอร์	4.93	0.25	มากที่สุด
5.4 ฐานข้อมูล Jstor เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	5.00	0.00	มากที่สุด
6. ฐานข้อมูลวิทยานพนธ์ เช่น			
6.1 ฐานข้อมูล Pro quest	5.00	0.00	มากที่สุด
6.2 ฐานข้อมูล TDC ThaiLIS	4.82	0.45	มากที่สุด
7. บริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลา	5.00	0.00	มากที่สุด
8. บริการโอแพดสำหรับอ่านเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์	5.00	0.00	มากที่สุด
9. บริการให้คำปรึกษาการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม	4.98	0.15	มากที่สุด
10. บริการสำเนาหน้าวารสารใหม่ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด	4.98	0.14	มากที่สุด
รวม	4.88	0.10	มากที่สุด

จากตาราง 6 แสดงว่าอาจารย์มีความต้องการบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนมากอาจารย์ส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับที่มากที่สุด ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ฐานข้อมูลJstorเป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x}=5.00$) ฐานข้อมูลวิทยานพนธ์ Pro quest ($\bar{x}=5.00$) และบริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลา ($\bar{x}=5.00$)

ส่วนความต้องการที่อยู่ในระดับมากมีเพียงข้อเดียวคือบริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ($\bar{x}=4.20$)

**5. เปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา และ
ประสบการณ์การสอนต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน**

5.1 เปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชาต่อบริการ
สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน
ปรากฏผลดังตาราง 7

ตาราง 7 เปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา ต่อบริการสารสนเทศ
ของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

	กลุ่มคณะวิชา			F
	วิทยาศาสตร์ / นวัตกรรมการเกษตร / อุตสาหกรรมเกษตร / วิทยาการจัดการ/ ศึกษาฯ/	บริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร /	นิเทศฯ / ศิลปฯ/	
1. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและต่างประเทศ	5.00 ^a	4.98 ^a	4.87 ^b	6.82*
2. บริการหนังสืออ้างอิง อิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย และต่างประเทศ	4.39 ^a	4.30	3.88 ^b	3.91*
3. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	4.69 ^b	4.96 ^a	4.88 ^a	9.80*
4. บริการฐานข้อมูลข่าวบทความ จากหนังสือพิมพ์ที่คัดสรรแล้ว	4.80	4.74	4.72	0.46

ตาราง 7 (ต่อ)

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	กลุ่มคณะวิชา			F
	วิทยาศาสตร์ / นวัตกรรมและการเกษตร / อุตสาหกรรมและการเกษตร /	บริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ /	นิเทศฯ / ศิลปฯ / ศึกษาฯ /	
5. ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาตรงกับ หลักสูตรการเรียนการสอน				
5.1 ฐานข้อมูล Science Direct				
เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรม และเอกสารฉบับเต็ม จากวารสารของสำนักพิมพ์ ในเครือ Elsevier ประกอบด้วย หนังสือและวารสารด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.78 ^b	4.78	4.93 ^a	3.10*
5.2 ฐานข้อมูล EBSCOHOST				
เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุม สหสาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีกฎหมาย และศิลปะการดนตรี	4.98	4.95	4.90	1.15
5.3 ฐานข้อมูล ABI/INFORM				
เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวม ข้อมูลทางด้านธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การเงิน ภาษี คอมพิวเตอร์	4.86	4.96	4.95	2.72
5.4 ฐานข้อมูล Jstor				
เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวม ข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์และ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	5.00	5.00	5.00	0.00

ตาราง 7 (ต่อ)

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	กลุ่มคณะวิชา			F
	วิทยาศาสตร์ /	บริหารธุรกิจ /	นิเทศฯ /	
	นวัตกรรมและการเกษตร /	ธุรกิจอาหาร /	ศิลปะ /	
	อุตสาหกรรมและการเกษตร /	วิทยาการจัดการ /	ศึกษา /	
6. ฐานข้อมูลวิทยานพณ์ เช่น				
6.1 ฐานข้อมูล Pro quest	5.00	5.00	5.00	0.00
6.2 ฐานข้อมูล TDC ThaiLIS	4.69	4.85	4.88	2.67
7. บริการตู้ส่งคืนหนังสือ				
อัตโนมัตินอกเวลา	5.00	5.00	5.00	0.00
8. บริการไอแพดสำหรับ				
อ่านเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์	5.00	5.00	5.00	0.00
9. บริการให้คำปรึกษาการเขียน				
อ้างอิงและบรรณานุกรม	5.00	4.98	4.95	1.42
10. บริการสำเนาหน้าวารสาร				
ใหม่ไว้หน้าเว็บไซต์				
ของห้องสมุด				
เว็บไซต์ของห้องสมุด	4.96	5.00	4.97	1.76
รวม	4.87	4.90 ^a	4.85 ^b	4.33*

$$F_{(.05;df2, 298)} = 3.04$$

จากตาราง 7 แสดงว่าอาจารย์ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อ 3 โดยที่กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศมากกว่ากลุ่มคณะวิชานิเทศฯ/ศิลปะ /ศึกษา

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างกันดังนี้

อาจารย์กลุ่มคณะวิชาวิทยาศาสตร์/นวัตกรรมและการเกษตร/อุตสาหกรรมและการเกษตร และอาจารย์กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการมีความต้องการบริการสารสนเทศมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชานิเทศฯ/ศิลปะ /ศึกษา ในเรื่องบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ

อาจารย์กลุ่มคณะวิชาวิศวกรรม/นวัตกรรมการเกษตร/อุตสาหกรรมเกษตร มีความต้องการบริการสารสนเทศมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชาเกษตร/ศิลปฯ /ศึกษาในเรื่องบริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ

อาจารย์กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร /วิทยาการจัดการและ อาจารย์กลุ่มคณะวิชาเกษตร/ศิลปฯ /ศึกษา มีความต้องการบริการสารสนเทศมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชาวิศวกรรม/นวัตกรรมการเกษตร/อุตสาหกรรมเกษตร ในเรื่องบริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

อาจารย์กลุ่มคณะวิชาเกษตร/ศิลปฯ /ศึกษา มีความต้องการบริการสารสนเทศมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชาวิศวกรรม/นวัตกรรมการเกษตร/อุตสาหกรรมเกษตรในเรื่องฐานข้อมูล Science Direct

5.2 เปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์ตามตัวแปรประสบการณ์การสอนต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์ตามตัวแปรประสบการณ์การสอนต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	ประสบการณ์การสอน				t
	1 - 5 ปี		6 - 9 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและต่างประเทศ	4.93	0.25	4.97	0.17	1.25
2. บริการหนังสืออ้างอิง อิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย และต่างประเทศ	4.16	1.07	4.24	1.08	0.29
3. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	4.86	0.37	4.88	0.32	0.27
4. บริการฐานข้อมูลข่าวบทความ จากหนังสือพิมพ์ที่คัดสรรแล้ว	4.79	0.40	4.69	0.46	2.53*

ตาราง 8 (ต่อ)

	ประสบการณ์การสอน				t
ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	1 - 5 ปี		6 - 9 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
5. ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน					
5.1 ฐานข้อมูล Science Direct					
เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรม					
และเอกสารฉบับเต็ม					
จากวารสารของสำนักพิมพ์					
ในเครือ Elsevier ประกอบด้วย					
หนังสือและวารสารด้านวิทยาศาสตร์					
และเทคโนโลยี	4.90	0.30	4.84	0.36	1.30
5.2 ฐานข้อมูล EBSCOHOST					
เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมวิชาสหสาขาวิชา					
ศึกษาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์					
สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์					
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี					
กฎหมาย และศิลปะการดนตรี	4.93	0.31	4.95	0.22	0.10
5.3 ฐานข้อมูล ABI/INFORM					
เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวม					
ข้อมูลทางด้านธุรกิจ การโฆษณา					
การตลาด เศรษฐศาสตร์					
การจัดการทรัพยากรมนุษย์					
การเงิน ภาษี คอมพิวเตอร์	4.94	0.23	4.92	0.27	0.59
5.4 ฐานข้อมูล Jstor					
เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวม					
ข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์และ					
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00

ตาราง 8 (ต่อ)

	ประสบการณ์การสอน				t
ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ					
	1 - 5 ปี 6 - 9 ปี				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
6. ฐานข้อมูลวิทยานพนธ์ เช่น					
6.1 ฐานข้อมูล Pro quest	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00
6.2 ฐานข้อมูล TDC ThaiLIS	4.84	0.39	4.80	0.03	0.38
7. บริการตู้ส่งคืนหนังสือ					
อัตโนมัตินอกเวลา	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00
8. บริการไอแพดสำหรับ					
อ่านเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00
9. บริการให้คำปรึกษาการเขียน					
อ้างอิงและบรรณานุกรม	4.97	0.16	4.98	0.14	0.11
10. บริการสำเนาหน้า					
วารสารใหม่ไว้หน้า					
เว็บไซต์ของห้องสมุด					
เว็บไซต์ของห้องสมุด	4.98	0.13	4.98	0.14	0.01
รวมทั้งสิ้น	4.87	0.09	4.87	0.10	0.09
$t_{(.05)} = 1.96$					

จากตาราง 8 แสดงว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนต่างกันมีความต้องการบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อ 4

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างกันเพียงข้อเดียวคืออาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 1-5 ปี มีความต้องการในเรื่องบริการฐานข้อมูลข่าวบทความจากหนังสือพิมพ์ที่คัดสรรแล้วมากกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 6-9 ปี

**6. ข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของ
นักศึกษาระดับปริญญาตรีปรากฏผลดังตาราง 9 และ 10**

ตาราง 9 ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ข้อมูลส่วนตัว	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับชั้นปี						
ปี 1	39	8.7	51	11.3	90	20.0
ปี 2	76	16.9	105	23.3	181	40.2
ปี 3	46	10.2	48	10.7	94	20.9
ปี 4	32	7.1	53	11.8	85	18.9
รวม	193	42.9	257	57.1	450	100.0
กลุ่มคณะวิชา						
กลุ่มคณะวิชาวิศวกรรมศาสตร์						
วิศวกรรม	76	16.9	74	16.4	150	33.3
กลุ่มคณะวิชา						
บริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร/ วิทยาการจัดการ						
บริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร/ วิทยาการจัดการ	60	13.3	90	20.0	150	33.3
กลุ่มคณะวิชานิเทศศาสตร์						
นิเทศศาสตร์ / ศิลปะ / ศึกษาศาสตร์	57	12.7	93	20.7	150	33.3
รวม	193	42.9	257	57.1	450	100.0
ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด						
บางสัปดาห์ไม่เคย						
เข้าใช้บริการเลย	23	5.1	55	12.2	78	17.3
สัปดาห์ละ 1 – 3 ครั้ง	59	13.1	84	18.7	143	31.8
สัปดาห์ละ 4 – 5 ครั้ง	50	11.1	70	15.6	120	26.7
มากกว่า 5 ครั้ง						
ขึ้นไปต่อสัปดาห์	51	13.5	48	11.7	109	24.2
รวม	183	42.8	257	58.2	450	100.0

จากตาราง 9 แสดงว่านักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.1) กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 40.20) คณะวิชาเท่ากันทั้ง 3 กลุ่ม (ร้อยละ 33.33)

ความถี่ของการเข้าใช้บริการนักศึกษาส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง (ร้อยละ 31.80) สัปดาห์ละ 4- 5 ครั้ง (ร้อยละ 26.70) และบางสัปดาห์ไม่เคยมาใช้บริการเลย (ร้อยละ 17.30)

ตาราง 10 ข้อมูลการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ประเภทของบริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ	4.00	0.98	มาก
บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	3.57	0.91	มาก
บริการโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.50	0.92	ปานกลาง
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.81	1.00	ปานกลาง
บริการห้องฉายภาพยนตร์	3.29	0.99	ปานกลาง
บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม	3.94	1.18	มาก
บริการอินเทอร์เน็ต	4.17	0.91	มาก

จากตาราง 10 แสดงนักศึกษาปริญญาตรี เข้ามาใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก 4ระดับคือ นักศึกษาเข้ามาใช้บริการอินเทอร์เน็ต เป็นลำดับแรก ($\bar{x}=4.17$) บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}=4.00$) บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม ($\bar{x}=3.94$) และบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ($\bar{x}=3.57$)

**7. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อบริการสารสนเทศของ
ห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน
ปรากฏผลดังตาราง 11**

ตาราง 11 ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
1. หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียนอย่างดี	4.19	0.78	มาก
2. วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.13	0.83	มาก
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	3.96	0.80	มาก
4. ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.00	0.85	มาก
5. หนังสือ/ตำรามีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.26	0.79	มาก
6. วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.16	0.91	มาก
7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.08	0.82	มาก
8. ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.11	0.82	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	
9. นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ ทำให้สะดวกในการสืบค้น	3.8	0.97	มาก
รวม	4.07	0.67	มาก
ด้านการจัดบริการสารสนเทศ			
10. การให้บริการยืม – คืนมี ความสะดวกรวดเร็ว	4.32	0.75	มาก
11. ห้องสมุดมีบริการตอบ คำถามและช่วยค้นคว้า ที่ช่วยนักศึกษาแก้ปัญหาเป็นอย่างดี	4.27	0.74	มาก
12. บริการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับ ลำดับก่อนหลังในการให้บริการของ ห้องสมุดปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม	4.25	0.82	มาก
13. ห้องสมุดมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ให้แก่ นักศึกษากลุ่มย่อยแต่ละวิชา	4.32	0.76	มาก
14. ห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้องกับ ความสำคัญในแต่ละเดือนเพื่อเชิญชวน นักศึกษาให้มารับบริการ เช่น การจัด นิทรรศการวันพ่อแห่งชาติ เป็นต้น	4.30	0.88	มาก
15. เวลาเปิด – ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม ห้องสมุดเปิดให้บริการวันเวลาดังนี้ วันจันทร์-วันศุกร์ ห้องสมุดเปิดบริการ ตั้งแต่ 8:00 -18:30 วันเสาร์ และวันอาทิตย์ เปิดบริการตั้งแต่ 10:00 – 19:00	4.33	0.73	มาก
รวม	4.297	0.68	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ			
14. ห้องสมุดมีบุคลากรที่โตะยิ้ม-คีนเพียงพอ	4.18	0.70	มาก
15. บุคลากรให้บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าให้ข้อมูลแก่ผู้รับ บริการในระดับที่น่าพอใจ	4.29	0.71	มาก
16. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ ดีในการให้บริการ	4.38	0.67	มาก
รวม	4.29	0.62	มาก
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
19. นักศึกษาสามารถค้นหาฐานข้อมูลที่ห้องสมุด บอกรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด	4.07	0.83	มาก
20. นักศึกษาสามารถสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.08	0.87	มาก
21. นักศึกษาสามารถต่ออายุ ทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.18	8.33	มาก
22. นักศึกษาสามารถจองทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.10	0.83	มาก
23. นักศึกษาสามารถตรวจสอบ ค่าปรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.10	0.82	มาก
24. เว็บไซต์ของห้องสมุดเข้าถึงง่ายและรวดเร็ว	4.13	0.80	มาก
รวม	4.10	0.77	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
25. พื้นที่ภายในห้องสมุดมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการใช้บริการ	4.08	0.84	มาก
26. การจัดบริการพื้นที่นั่งอ่านในห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.14	0.85	มาก
27. ห้องสมุดมีความสะอาดเป็นระเบียบ	4.27	0.76	มาก
28. บรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามารับบริการ	4.13	0.80	มาก
29. การจัดพื้นที่สำหรับการค้นคว้าแบบเดี่ยวและแบบกลุ่มมีความเหมาะสม	4.05	0.80	มาก
รวม	4.13	0.73	มาก
รวมทั้งหมด	4.09	0.55	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่าความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.09$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ทุกข้อนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากซึ่งค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรกได้แก่ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ($\bar{x}=4.38$) รองลงมาคือการให้บริการยืม – คืนมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x}=4.32$) ห้องสมุดมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดให้แก่ นักศึกษากลุ่มย่อยแต่ละวิชา ($\bar{x}=4.32$)

แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำแต่ยังอยู่ในระดับมากมี 7 ข้อคือ นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ทำให้สะดวกในการสืบค้น ($\bar{x}=3.80$) สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน ($\bar{x}=3.96$) ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน ($\bar{x}=4.00$) นักศึกษาสามารถค้นหาฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ($\bar{x}=4.07$) สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x}=4.08$) นักศึกษาสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้ ($\bar{x}=4.08$) และพื้นที่ภายในห้องสมุดมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการใช้บริการ ($\bar{x}=4.08$)

8. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรเพศ ระดับชั้นที่กำลังศึกษาและกลุ่มคณะวิชา ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

8.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรเพศ ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน ปรากฏผลดังตาราง 12

ตาราง 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรเพศ ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	เพศ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
1. หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียนอย่างดี	4.29	0.69	4.11	0.84	2.44*
2. วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.22	0.74	4.07	0.89	2.02*
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	3.96	0.78	3.95	0.81	1.36
4. ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	3.98	0.82	4.02	0.87	-0.38
5. หนังสือ/ตำราที่มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.33	0.71	4.20	0.83	1.72
6. วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการการทำงาน	4.30	0.78	4.06	0.99	2.83*

ตาราง 12 (ต่อ)

	เพศ				t
ความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศ	ชาย		หญิง		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.16	0.82	4.03	0.82	1.63
8. ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.19	0.80	4.06	0.82	1.62
9. นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ทำให้สะดวกในการสืบค้น	3.76	1.04	3.84	0.92	-0.81
รวม	4.13	0.59	4.04	0.73	1.54
ด้านการจัดบริการสารสนเทศ					
10. การให้บริการยืม – คืนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.35	0.77	4.30	0.73	0.71
11. ห้องสมุดมีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่ช่วยนักศึกษาแก้ปัญหาเป็นอย่างดี	4.29	0.71	4.26	0.77	0.41
12. บริการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับลำดับก่อนหลังในการให้บริการของห้องสมุดปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม	4.24	0.83	4.26	0.81	-0.28
13. ห้องสมุดมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดให้แก่ นักศึกษากลุ่มย่อยแต่ละวิชา	4.36	0.67	4.29	0.82	1.02
14. ห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้องกับความสำคัญในแต่ละเดือนเพื่อเชิญชวนนักศึกษาให้มารับบริการ เช่น การจัดนิทรรศการวันพ่อแห่งชาติ เป็นต้น	4.38	0.76	4.23	0.95	1.88

ตาราง 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	เพศ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
15. เวลาเปิด – ปิด ห้องสมุด มีความเหมาะสม ห้องสมุด เปิดให้บริการวันเวลาดังนี้ วันจันทร์-วันศุกร์ห้องสมุดเปิด บริการตั้งแต่ 8:00 -18:30 วันเสาร์ และวันอาทิตย์เปิด บริการตั้งแต่ 10:00 – 19:00	4.37	0.68	4.30	0.76	0.98
รวม	4.32	0.63	4.27	0.04	0.91
ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ					
16. ห้องสมุดมีบุคลากร ที่ไต่ะยืม – คืนเพียงพอ	4.31	0.66	4.13	0.73	0.86
17. ห้องสมุดมีบุคลากร และช่วยค้นคว้าให้ข้อมูลแก่ ผู้รับปริกการในระดับที่น่าพอใจ	4.33	0.64	4.26	0.76	1.00
18. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีในการให้บริการ	4.42	0.63	4.34	0.70	1.28
รวม	4.32	0.57	4.27	0.66	1.15
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
19. นักศึกษาสามารถค้นหาฐาน ข้อมูลในห้องสมุดบอกรับผ่าน เว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.12	0.81	4.04	0.85	1.01
20. นักศึกษาสามารถสืบค้น ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.11	0.86	4.07	0.87	0.51
21. นักศึกษาสามารถต่ออายุ ทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์	4.17	0.79	4.08	0.84	1.12

ตาราง 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศ	เพศ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
22. นักศึกษาสามารถจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.12	0.79	4.08	0.87	0.46
23. นักศึกษาสามารถตรวจสอบค่าปรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.14	0.74	4.08	0.87	0.79
24. เว็บไซต์ของห้องสมุดเข้าถึงง่ายและรวดเร็ว	4.19	0.72	4.09	0.84	1.39
รวม	4.14	0.73	4.07	0.80	0.94
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
25. พื้นที่ภายในห้องสมุดมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการใช้บริการ	4.14	0.76	4.04	0.90	1.20
26. การจัดบริการพื้นที่นั่งอ่านในห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.21	0.79	4.08	0.88	1.66
27. ห้องสมุดมีความสะอาดเป็นระเบียบ	4.25	0.74	4.28	0.77	-0.30
28. บรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ	4.13	0.76	4.12	0.83	0.18
29. การจัดพื้นที่สำหรับการค้นคว้าแบบเดี่ยวและแบบกลุ่มมีความเหมาะสม	4.07	0.78	4.04	0.81	0.32
รวม	4.16	0.69	4.11	0.76	0.70
รวมทั้งหมด	4.22	0.53	4.15	0.65	1.19

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

จากตาราง 12 แสดงว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเองซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อ 5

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบ ความแตกต่างกันเพียง 3 ข้อคือนักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาเพศหญิงในเรื่องวารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการหนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียนอย่างดี และวารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ

8.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรระดับชั้นที่กำลังศึกษาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน ปรากฏผลดังตาราง 13

ตาราง 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรระดับชั้นที่กำลังศึกษาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	ระดับชั้นปี				F
	1	2	3	4	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
1. หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.16	4.13	4.15	4.38	2.08
2. วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.11	4.02 ^b	4.17	4.36 ^a	3.46*
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.18 ^a	3.91	3.98	3.80 ^b	3.62*
4. ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.24 ^a	3.97	3.81 ^b	4.02	4.18*
5. หนังสือ/ตำรา มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.38 ^b	4.14	4.24	4.39 ^a	4.76

ตาราง 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	ระดับชั้นปี				F
	1	2	3	4	
6. วารสารวิชาการมีปริมาณ					
เพียงพอกับความต้องการ	4.21	3.96 ^b	4.22	4.48 ^a	6.82*
7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณ					
เพียงพอกับความต้องการ	4.27	3.82 ^b	4.19	4.33 ^a	11.54*
8. ฐานข้อมูลมีปริมาณ					
เพียงพอกับความต้องการ	4.23	3.88 ^b	4.13	4.46 ^a	11.05*
9. นักศึกษาสามารถเข้าถึง					
ระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้					
ทำให้สะดวกในการสืบค้น	3.80	3.77	3.56 ^b	4.15 ^a	5.79*
รวม	4.18 ^b	4.36	4.37 ^a	4.20	4.87*
ด้านการจัดบริการสารสนเทศ					
10. การให้บริการยืม-คืน					
มีความสะดวกรวดเร็ว	4.46 ^a	4.26	4.46 ^a	4.14 ^b	4.10*
11. ห้องสมุดมีบริการตอบคำถาม					
และช่วยค้นคว้าที่ช่วยนักศึกษา					
แก้ปัญหาเป็นอย่างดี	4.30	4.20	4.35	4.32	1.07
12. บริการของห้องสมุด					
ที่เกี่ยวข้องกับลำดับก่อนหลัง					
ในการให้บริการของห้องสมุด					
ปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม	4.42	4.15	4.30	4.24	2.36
13. ห้องสมุดมีบริการแนะนำ					
การใช้ห้องสมุดให้แก่					
นักศึกษาจากกลุ่มย่อยแต่ละวิชา	4.31	4.23	4.36	4.47	2.01

ตาราง 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	ระดับชั้นที่ศึกษา				F
	1	2	3	4	
14. ห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้อง กับความสำคัญในแต่ละเดือน เพื่อเชิญชวนนักศึกษาให้มารับ บริการเช่น การจัดนิทรรศการ วันพ่อแห่งชาติ เป็นต้น	4.17	4.34	4.32	4.31	0.83
15. เวลาเปิด – ปิด ห้องสมุด มีความเหมาะสม ห้องสมุดเปิด ให้บริการวันเวลาดังนี้ วันจันทร์-วันศุกร์ห้องสมุดเปิด บริการตั้งแต่ 8:00 -18:30 วันเสาร์และวันอาทิตย์เปิด บริการตั้งแต่ 10:00 – 19:00	4.48	4.24	4.39	4.28	2.46 รวม
4.39	4.22	4.35	4.40	0.98	
ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ					
16. ห้องสมุดมีบุคลากร ที่โตะยิ้ม-คั้นเพียงพอ	4.31	4.13	4.17	4.18	1.31
17. บุคลากรให้บริการตอบ คำถามและช่วยค้นคว้าให้ ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ในระดับที่น่าพอใจ	4.36	4.23	4.32	4.33	0.77
18. บุคลากรมีมนุษย สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	4.46	4.27 ^b	4.41	4.49 ^a	3.06*
รวม	4.35	4.06	4.35	4.40	1.67
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
19. นักศึกษาสามารถค้นหาฐาน ข้อมูลในห้องสมุดบอกรับผ่าน เว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.22	4.06	4.03	3.99	1.34

ตาราง 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศ	ระดับชั้นปี				F
	1	2	3	4	
20. นักศึกษาสามารถสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.29	4.02	4.09	4.01	2.23
21. นักศึกษาสามารถต่ออายุ ทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์	4.18	4.03	4.14	4.21	1.27
22. นักศึกษาสามารถจอง ทรัพยากรสารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.19	4.02	4.12	4.15	1.06
23. นักศึกษาสามารถตรวจสอบ ค่าปรับผ่านเว็บไซต์ ของห้องสมุดได้	4.20	4.01	4.10	4.21	1.68
24. เว็บไซต์ของห้องสมุด เข้าถึงง่ายและรวดเร็ว	4.14	4.03 ^b	4.14	4.33 ^a	2.79*
รวม	3.96	4.24	4.21	4.03	1.20
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
25. พื้นที่ภายในห้องสมุด มีความกว้างขวางเพียงพอ ต่อการให้บริการ	3.97	4.02	4.27	4.15	2.63*
26. การจัดบริการพื้นที่นั่งอ่าน ในห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.11	4.09	4.27	4.12	0.95
27. ห้องสมุดมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.33	4.23	4.30	4.25	0.46
28. บรรยากาศภายในห้องสมุด เชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ	4.13	4.03	4.27	4.16	1.83

ตาราง 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	ระดับชั้นปี				F
	1	2	3	4	
29. การจัดพื้นที่สำหรับการค้นคว้า แบบเดี่ยวและแบบกลุ่ม มีความเหมาะสม	4.09	4.03	4.02	4.11	0.29
รวม	4.26	4.29	4.33	4.25	0.84
รวมทั้งหมด	4.25	4.10	4.21	4.24	1.72

$$F_{(.05; df3, 446)} = 2.62$$

จากตาราง 13 แสดงว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกันนั่นเองซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 7

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียงด้านเดียวที่มีความแตกต่างกันได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยที่ นักศึกษาปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้

นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 4 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 ในเรื่องหนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน, วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน, วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ, สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ, ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอความต้องการบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในเรื่องฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในเรื่องนักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ ทำให้สะดวกในการสืบค้น

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 3 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 ในเรื่องการให้บริการยืม-คืนมีความสะดวกรวดเร็ว

8.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวกลุ่มคณะวิชา
ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จาก
การทำงานปรากฏผลดังตาราง 14

ตาราง 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวกลุ่มคณะวิชา ต่อ
บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จาก
การทำงาน

กลุ่มคณะวิชา				F
ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ				
	วิศวะ / นวัตกรรมและการเกษตร / วิทยาการจัดการ /	บริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร /	นิเทศฯ / ศิลปฯ / ศึกษาฯ /	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.45 ^a	4.13	3.98 ^b	15.21*
2. วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.43 ^a	4.04	3.93 ^b	16.08*
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.18 ^a	3.91	3.78 ^b	10.01*
4. ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.23 ^a	3.92	3.85 ^b	8.71*
5. หนังสือ/ตำรามีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.47 ^a	4.21	4.09 ^b	9.70*
6. วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.45 ^a	4.06	3.99 ^b	11.39*
7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.39 ^a	4.00	3.86 ^b	17.59*
8. ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.40 ^a	4.03	3.91 ^b	15.32*

ตาราง 14 (ต่อ)

กลุ่มคณะวิชา				F
ความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศ				
	วิศวะฯ / นวัตกรรมการเกษตร / วิทยาการจัดการ /	บริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร /	นิเทศฯ / ศิลปฯ / ศึกษาฯ /	
9. นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ ทำให้สะดวกในการสืบค้น	4.07	3.75 ^b	4.21 ^a	9.49*
รวม	4.34 ^a	4.00	3.88 ^b	19.66*
ด้านการจัดบริการสารสนเทศ				
10. การให้บริการยืม-คืน มีความสะดวกรวดเร็ว	4.44 ^a	4.30 ^b	4.21 ^b	3.51*
11. ห้องสมุดมีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่ช่วยนักศึกษาแก้ปัญหาเป็นอย่างดี	4.47 ^a	4.20 ^b	4.15 ^b	7.89*
12. บริการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับลำดับก่อนหลังในการให้บริการของห้องสมุดปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม	4.46 ^a	4.20 ^b	4.09 ^b	8.16*
13. ห้องสมุดมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดให้แก่ นักศึกษากลุ่มย่อยแต่ละวิชา	4.54 ^a	4.23 ^b	4.19 ^b	9.84*
14. ห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้องกับความสำคัญในแต่ละเดือนเพื่อเชิญชวนนักศึกษาให้มารับบริการเช่น การจัดนิทรรศการวันพ่อแห่งชาติ	4.50 ^a	4.20 ^b	4.19 ^b	6.15*

ตาราง 14 (ต่อ)

กลุ่มคณะวิชา					F
ความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศ					
	วิศวะ /	บริหารธุรกิจ /	นิเทศฯ/		
	นวัตกรรมการเกษตร /	ธุรกิจอาหาร /	ศิลปฯ/		
		วิทยาการจัดการ /	ศึกษาฯ/		
15. เวลาเปิด – ปิด ห้องสมุด					
มีความเหมาะสม ห้องสมุดเปิด					
ให้บริการวันเวลาดังนี้					
วันจันทร์-วันศุกร์ห้องสมุด					
เปิดบริการตั้งแต่					
8:00 -18:30 วันเสาร์					
และวันอาทิตย์เปิดบริการ					
ตั้งแต่ 10:00 – 19:00	4.49 ^a	4.29 ^b	4.20 ^b	6.47*	
รวม	4.83 ^a	4.23 ^b	4.17 ^b	9.03*	
ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ					
16. ห้องสมุดมีบุคลากร					
ที่โต๊ะยิ้ม-คั้นเฟียงพอ	4.29 ^a	4.18 ^b	4.08 ^b	3.46*	
17. บุคลากรให้บริการตอบ					
คำถามและช่วยค้นคว้าให้					
ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
ในระดับที่น่าพอใจ	4.51 ^a	4.31 ^b	4.08 ^b	11.64*	
18. บุคลากรมีมนุษย					
สัมพันธ์ที่ดีใน					
การให้บริการ	4.57 ^a	4.31 ^b	4.25 ^b	10.25*	
รวม	4.48 ^a	4.23 ^b	4.17 ^b	9.80*	
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
19. นักศึกษาสามารถค้นหา					
ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอก					
รับผ่านเว็บไซต์					
ของห้องสมุดได้	4.32 ^a	4.03 ^b	3.87 ^b	11.87*	

ตาราง 14 (ต่อ)

กลุ่มคณะวิชา					F
ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ					
	วิศวะ / นวัตกรรมการเกษตร / วิทยาการจัดการ /	บริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร /	นิเทศฯ / ศิลปฯ/ ศึกษาฯ /		
20. นักศึกษาสามารถสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศผ่าน เว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.35 ^a	4.04 ^b	3.87 ^b	12.26*	
21. นักศึกษาสามารถต่ออายุ ทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์	4.38 ^a	4.07 ^b	3.90 ^b	13.92*	
22. นักศึกษาสามารถ จองทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ ของห้องสมุดได้	4.29 ^a	4.06 ^b	3.95 ^b	6.55*	
23. นักศึกษาสามารถตรวจ สอบค่าปรับผ่านเว็บ ไซต์ของห้องสมุดได้	4.36 ^a	4.03 ^b	3.93 ^b	12.04*	
24. เว็บไซต์ของห้องสมุด เข้าถึงง่ายและรวดเร็ว	4.38 ^a	4.07 ^b	3.94 ^b	12.54*	
รวม	4.46 ^a	4.24 ^b	4.15 ^b	13.14*	
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
25. พื้นที่ภายในห้องสมุด มีความกว้างขวางเพียงพอ ต่อการให้บริการ	4.34 ^a	4.03 ^b	3.89 ^b	11.86*	
26. การจัดบริการพื้นที่ นั่งอ่านในห้องสมุดมี ความเหมาะสม	4.37 ^a	4.08 ^b	3.95 ^b	10.01*	
27. ห้องสมุดมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.43 ^a	4.23 ^b	4.14 ^b	5.60*	

ตาราง 14 (ต่อ)

	กลุ่มคณะวิชา			F
ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	วิศวะ / นวัตกรรมการเกษตร / วิทยาการจัดการ /	บริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร /	นิเทศฯ / ศิลปฯ / ศึกษาฯ /	
28. บรรยากาศภายในห้องสมุด เชิญชวนให้ผู้ใช้เข้า มารับบริการการจัดพื้นที่ สำหรับการค้นคว้า	4.31 ^a	4.10 ^b	3.97 ^b	7.30*
29. แบบเดี่ยวและแบบกลุ่ม มีความเหมาะสม	4.27 ^a	4.01 ^b	3.87 ^b	9.99*
รวม	4.34 ^a	4.05 ^b	3.91 ^b	10.92*
รวมทั้งหมด	4.40 ^a	4.12 ^b	4.02 ^b	16.64*
$F_{(.05;df2, 447)} = 3.02$				

จากตาราง 14 แสดงว่านักศึกษาในกลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 8 โดยที่นักศึกษาในกลุ่มคณะวิชาวิศวะ/นวัตกรรมการเกษตรความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดมากกว่านักศึกษาในกลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการและกลุ่มคณะวิชานิเทศฯ/ศิลปฯ /ศึกษาฯ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบความแตกต่างกันดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศพบว่านักศึกษากลุ่มคณะวิชาวิศวะ/นวัตกรรมการเกษตรมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษากลุ่มคณะวิชานิเทศฯ/ศิลปฯ /ศึกษาฯ

ด้านการจัดบริการสารสนเทศ, ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ, ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษากลุ่มคณะวิชาวิศวะ/นวัตกรรมการเกษตรมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษากลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการและกลุ่มคณะวิชานิเทศฯ/ศิลปฯ /ศึกษาฯ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้

นักศึกษาในกลุ่มคณะวิชาวิศวกรรม/นวัตกรรมการเกษตรมีความพึงพอใจมากกว่า นักศึกษาในกลุ่มคณะวิชาเกษตร/ศิลปฯ /ศึกษาฯ ในเรื่องหนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน, วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน, สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน, ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน, หนังสือ/ตำราปริมาณเพียงพอกับความต้องการ, วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ, สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ, ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ

นักศึกษาในกลุ่มคณะวิชาเกษตร/ศิลปฯ /ศึกษาฯ ความพึงพอใจมากกว่า นักศึกษาในกลุ่มคณะบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการในเรื่องนักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ ทำให้สะดวกในการสืบค้น

นักศึกษาในกลุ่มคณะวิชาวิศวกรรม/นวัตกรรมการเกษตรมีความพึงพอใจมากกว่า นักศึกษาในกลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการและกลุ่มคณะวิชาเกษตร/ศิลปฯ /ศึกษาฯ ในเรื่องการให้บริการยืม-คืนมีความสะดวกรวดเร็ว, ห้องสมุดมีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่ช่วยนักศึกษาแก้ปัญหาเป็นอย่างดี, บริการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับลำดับก่อนหลังในการให้บริการของห้องสมุดปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม, ห้องสมุดมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดให้แก่ นักศึกษาในกลุ่มย่อยแต่ละวิชา, ห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้องกับความสำเร็จในแต่ละเดือนเพื่อเชิญชวนนักศึกษาให้มารับบริการเช่น การจัดนิทรรศการวันพ่อแห่งชาติ เป็นต้น, เวลาเปิด – ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม, ห้องสมุดมีบุคลากรที่โตะยืม-คืนเพียงพอ, บุคลากรให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ, บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ, นักศึกษาสามารถค้นหาฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้, นักศึกษาสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้, นักศึกษาสามารถต่ออายุทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์, นักศึกษาสามารถจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้, นักศึกษาสามารถตรวจสอบค่าปรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้, เว็บไซต์ของห้องสมุดเข้าถึงง่ายและรวดเร็ว, พื้นที่ภายในห้องสมุดมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการใช้บริการ, การจัดบริการพื้นที่นั่งอ่านในห้องสมุดมีความเหมาะสม, ห้องสมุดมีความสะอาดเป็นระเบียบ, บรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ผู้เข้ามารับบริการการจัดพื้นที่สำหรับการค้นคว้า และแบบเดี่ยวและแบบกลุ่มมีความเหมาะสม

**9. ความต้องการของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี ต่อบริการสารสนเทศของ
ห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน
ปรากฏผลดังตาราง 15**

ตาราง 15 ความต้องการของนักศึกษาปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบัน
การจัดการปัญญาภิวัฒน์

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	ระดับความต้องการ		แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	
1. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและต่างประเทศ	4.21	0.85	มากที่สุด
2. บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและต่างประเทศ	4.04	0.70	มาก
3. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษา ไทยและภาษาต่างประเทศ	4.06	0.73	มาก
4. บริการฐานข้อมูลข่าวบทความ จากหนังสือพิมพ์ที่คัดสรรแล้ว	3.97	0.78	มาก
5. ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาตรงกับ หลักสูตรการเรียนการสอน			
5.1 ฐานข้อมูล Science Direct เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและ เอกสารฉบับเต็ม จากวารสารของ สำนักพิมพ์ในเครือElsevier ประกอบด้วยหนังสือและวารสาร ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.95	0.79	มาก
5.2 ฐานข้อมูล EBSCOHOST เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุม วิชาสหสาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กฎหมายและศิลปะการดนตรี	3.90	0.78	มาก

ตาราง 15 (ต่อ)

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	ระดับความต้องการ		แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	
5.3 ฐานข้อมูล ABI/INFORM เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูล ทางด้านธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ การเงินภาษี คอมพิวเตอร์	3.82	0.84	มาก
5.4 ฐานข้อมูล Jstorเป็นฐานข้อมูล ที่รวบรวมข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	3.93	0.77	มาก
6. ฐานข้อมูลวิทยานพนธ์			
6.1 ฐานข้อมูล Pro quest	3.98	0.81	มาก
6.2 ฐานข้อมูล TDC ThaiLIS	3.91	0.85	มาก
7. บริการตู้ส่งคืนหนังสือ อัตโนมัตินอกเวลา	4.19	0.84	มาก
8. บริการไอแพดสำหรับอ่าน เนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์	3.93	0.85	มาก
9. บริการให้คำปรึกษาการเขียน อ้างอิงและบรรณานุกรม	3.92	0.83	มาก
10. บริการสำเนาหน้าวารสารใหม่ ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด	4.55	0.71	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.03	0.65	มาก

จากตาราง 15 แสดงว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.03$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีต้องการในระดับมากที่สุดได้แก่บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ($\bar{x} = 4.21$) และบริการสำเนาหน้าวารสารใหม่ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด ($\bar{x} = 4.55$)

นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลา ($\bar{x}=4.19$) บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ($\bar{x}=4.06$) และบริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ($\bar{x}=4.04$)

10. เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรเพศ ระดับชั้นที่กำลังศึกษาและกลุ่มคณะวิชา ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

10.1 เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรเพศ ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานปรากฏผลดังตาราง 16

ตาราง 16 เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรเพศ ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	เพศ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและต่างประเทศ	4.31	0.74	4.14	0.92	2.05*
2. บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและต่างประเทศ	3.97	0.68	4.08	0.71	1.60
3. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	3.99	0.72	4.11	0.73	-1.72
4. บริการฐานข้อมูลข่าวบทความ จากหนังสือพิมพ์ที่คัดสรรแล้ว	3.97	0.69	3.96	0.85	0.18

ตาราง 16 (ต่อ)

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	เพศ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
5. ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน					
5.1 ฐานข้อมูล Science Direct เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและเอกสารฉบับเต็ม					
จากการสารของสำนักพิมพ์ในเครือElsevierประกอบด้วยหนังสือและวารสาร					
ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.94	0.73	3.95	0.83	-0.09
5.2 ฐานข้อมูล EBSCOHOST เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุม					
วิชาสหสาขาวิชา ศึกษาศาสตร์					
วิศวกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์					
มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์					
และเทคโนโลยี กฎหมาย					
และศิลปะการดนตรี	3.90	0.72	3.91	0.82	-1.19
5.3 ฐานข้อมูล ABI/INFORM เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูล					
ทางด้านธุรกิจ การโฆษณา					
การตลาดเศรษฐศาสตร์					
การจัดการทรัพยากร					
มนุษย์การเงินภาษี คอมพิวเตอร์	3.79	0.78	3.85	0.88	-0.69
5.4 ฐานข้อมูล Jstorเป็น					
ฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลวารสาร					
อิเล็กทรอนิกส์บริการหนังสือ					
อิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย					
และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	3.95	0.76	3.92	0.77	0.35

ตาราง 16 (ต่อ)

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	เพศ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
6. ฐานข้อมูลวิทยานพนธ์					
6.1 ฐานข้อมูล Pro quest	3.94	0.76	4.01	0.85	-0.95
6.2 ฐานข้อมูล TDC ThaiLIS	3.85	0.81	3.95	0.89	-1.11
7. บริการตู้ส่งคืนหนังสือ					
อัตโนมัตินอกเวลา	4.21	0.75	4.17	0.90	0.58
8. บริการไอแพดสำหรับ					
อ่านเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์	3.97	0.77	3.91	0.90	0.77
9. บริการให้คำปรึกษาการ					
เขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม	3.93	0.78	3.91	0.87	0.26
10. บริการสำเนาหน้าวารสาร					
ใหม่ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด	4.56	0.71	4.54	0.71	0.35
รวม	4.02	0.59	4.03	0.70	-0.13

$t_{(.05)}=1.96$

จากตาราง 16 แสดงว่านักศึกษาที่เพศต่างกันมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเพศชายมีความต้องการบริการสารสนเทศมากกว่าเพศหญิงในเรื่องบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ

10.2 เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรระดับชั้นที่กำลังศึกษาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานปรากฏผลดังตาราง 17

ตาราง 17 เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรระดับชั้นที่กำลังศึกษาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	ระดับชั้นปี				F
	1	2	3	4	
1. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและต่างประเทศ	3.97 ^b	4.18	4.37 ^a	4.38 ^a	4.82*
2. บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและต่างประเทศ	4.03 ^b	3.92 ^b	3.98 ^b	4.35 ^a	7.99*
3. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	4.12	4.02	3.93 ^b	4.22 ^a	2.93*
4. บริการฐานข้อมูลข่าวบทความ จากหนังสือพิมพ์ที่ตัดสรรแล้ว	3.96 ^b	3.87 ^b	3.83 ^b	4.34 ^a	8.74*
5. ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาตรงกับ หลักสูตรการเรียนการสอน					
5.1 ฐานข้อมูล Science Direct เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรม และเอกสารฉบับเต็ม จากวารสารของสำนักพิมพ์ ในเครือElsevierประกอบด้วย หนังสือและวารสารด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.01	3.84 ^b	3.88	4.18 ^a	3.97*
5.2 ฐานข้อมูล EBSCOHOST เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุม วิชาสหสาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี กฎหมาย และศิลปะการดนตรี	3.94	3.83	3.81 ^b	4.13 ^a	3.48*

ตาราง 17 (ต่อ)

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	ระดับชั้นปี				F
	1	2	3	4	
5.3 ฐานข้อมูล ABI/INFORM เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูล ทางด้านธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การเงินภาษี คอมพิวเตอร์	3.97	3.75	3.76	3.91	1.79
5.4 ฐานข้อมูล Jstor เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูล วารสารอิเล็กทรอนิกส์ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทรอนิกส์ภาษาไทย และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	4.04	3.86	3.82 ^b	4.09 ^a	3.11*
6. ฐานข้อมูลวิทยานพนธ์					
6.1 ฐานข้อมูล Pro quest	4.06	3.95	3.79 ^b	4.18 ^a	3.77*
6.2 ฐานข้อมูล TDC ThaiLIS	3.96	3.86	3.73 ^b	4.14 ^a	3.71*
7. บริการตู้ส่งคืนหนังสือ อัตโนมัตินอกเวลา	4.01	4.14	4.33	4.31	2.97
8. บริการไอแพดสำหรับ อ่านเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์	3.97	3.85	3.83 ^b	4.20 ^a	4.00*
9. บริการให้คำปรึกษาการ เขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม	3.88	3.93	3.80	4.06	1.529
10. บริการสำเนาหน้าวารสาร ใหม่ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด	4.62	4.47	4.56	4.64	1.50
รวม	4.04	3.96 ^b	3.96 ^b	4.22 ^a	3.51*

$$F_{(.05;df3, 446)} = 2.62$$

จากตาราง 17 แสดงว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาชั้นปีต่างกันมีความต้องการ
 ต่อบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ
 สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 10 โดยที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 4 มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศ
 มากกว่านักศึกษาปริญญาตรีปีที่ 2 และปีที่ 3

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 3 และ ปีที่ 4 มีความต้องการต่อบริการ
 สารสนเทศมากกว่านักศึกษาปริญญาตรีปีที่ 1 ในเรื่องบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและ
 ต่างประเทศ

นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 4 มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศ
 มากกว่า

นักศึกษาปริญญาตรีปีที่ 1 ปีที่ 2 และปีที่ 3 ในเรื่องบริการหนังสืออ้างอิง
 อิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศและบริการฐานข้อมูลข่าวบทความจากหนังสือพิมพ์ที่
 คัดสรรแล้ว

นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 4 มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศ
 มากกว่านักศึกษาปริญญาตรีปีที่ 2 ในเรื่อง ฐานข้อมูล Science Direct

นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 4 มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่า
 นักศึกษาปริญญาตรีปีที่ 3 ในเรื่อง ฐานข้อมูล EBSCOHOST ฐานข้อมูล Jstor

ส่วนบริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลาทดสอบรายคู่แล้วไม่พบความ
 ต่าง

10.3 เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มคณะวิชา
 ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้
 จากการทำงานปรากฏผลดังตาราง 18

ตาราง 18 เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มคณะวิชา ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

	กลุ่มคณะวิชา			F
	วิศวกรรมศาสตร์ / วิทยาศาสตร์ / บริหารธุรกิจ / นิเทศฯ / ศิลปฯ / ศึกษาศาสตร์ / วิทยาการจัดการ /	บริหารธุรกิจ / ศิลปฯ / ศึกษาศาสตร์ / วิทยาการจัดการ /	นิเทศฯ / ศิลปฯ / ศึกษาศาสตร์ / วิทยาการจัดการ /	
1. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและต่างประเทศ	4.51 ^a	4.09 ^b	4.03 ^b	14.84*
2. บริการหนังสืออ้างอิง อิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย และต่างประเทศ	4.16 ^a	4.01 ^b	3.93 ^b	4.03*
3. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ	4.23 ^a	4.00 ^b	3.94 ^b	6.90*
4. บริการฐานข้อมูลข่าว บทความจากหนังสือพิมพ์ ที่คัดสรรแล้ว	4.17 ^a	3.89 ^b	3.84 ^b	7.64*
5. ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาตรงกับ หลักสูตรการเรียนการสอน				
5.1 ฐานข้อมูล Science Direct เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรม และเอกสารฉบับเต็ม จากวารสารของสำนักพิมพ์ ในเครือElsevier ประกอบด้วย หนังสือ และวารสารด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.13 ^a	3.91 ^b	3.80 ^b	7.14*

ตาราง 18 (ต่อ)

		กลุ่มคณะวิชา			F
ความต้องการบริการสารสนเทศ		วิศวกรรม /	บริหารธุรกิจ /	นิเทศฯ /	
		นิติกรรมการเกษตร /	ธุรกิจอาหาร /	ศิลปฯ /	
		วิทยาการจัดการ /	ศึกษาฯ /		
9. บริการให้คำปรึกษาการ					
เขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม	4.17 ^a	3.83 ^b	3.74 ^b	11.65*	
10. บริการสำเนาหน้าวารสาร					
ใหม่ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด	5.00 ^a	4.62 ^b	4.03 ^b	101.82*	
รวม	4.26 ^a	3.97 ^b	3.84 ^b	17.42*	

$$F_{(.05; df 3, 447)} = 3.02$$

จากตาราง 18 แสดงว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 11 โดยที่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กลุ่มคณะวิชาวิศวกรรม/นิติกรรมการเกษตร มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด มากกว่านักศึกษากลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการและกลุ่มคณะวิชานิเทศฯ/ศิลปฯ /ศึกษาฯ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีกลุ่มคณะวิชาวิศวกรรม/นิติกรรมการเกษตรมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดมากกว่ากลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการ และกลุ่มคณะวิชานิเทศฯ/ศิลปฯ /ศึกษาฯ ในทุกข้อ

11. ข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของของนักศึกษา
ระดับปริญญาโทปรากฏผลดังตาราง 19 และ 20

ตาราง 19 ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาระดับปริญญาโท

	ข้อมูลส่วนตัว		เพศ			
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับชั้นปี						
ปี 1	38	14.7	50	19.3	88	34.0
ปี 2	66	25.5	89	34.4	155	59.8
ปี 3	2	0.8	12	4.6	15	5.4
ปี 4	-	-	2	0.8	2	0.8
รวม	106	40.9	153	59.1	259	100.0
กลุ่มคณะวิชา						
กลุ่มคณะวิชาวิศวะฯ /						
วิทยาการจัดการ-	-	-	-	-	-	-
คณะวิชา						
บริหารธุรกิจ	106	40.9	153	59.1	259	100.0
รวม	106	40.9	153	59.1	259	100.0
ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด						
บางสัปดาห์ไม่เคย	25	9.7	40	15.4	65	25.1
เข้าใช้บริการเลย						
สัปดาห์ละ 1 – 3 ครั้ง	81	31.3	113	43.6	194	74.9
สัปดาห์ละ 4 – 5 ครั้ง	-	-	-	-	-	-
มากกว่า 5 ครั้ง						
ขึ้นไปต่อสัปดาห์-	-	-	-	-	-	-

จากตาราง 19 แสดงว่านักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.10) สังกัดคณะ
บริหารธุรกิจมากที่สุด (ร้อยละ 81.10) กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 59.80)

ความถี่ของการเข้าใช้บริการนักศึกษาส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง (ร้อยละ 74.90) และบางสัปดาห์ไม่เคยมาใช้บริการ (ร้อยละ 25.10)

ตาราง 20 ข้อมูลการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของของนักศึกษาระดับปริญญาโท

ประเภทของการใช้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ประเภทของบริการ			
บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ	4.97	0.18	มากที่สุด
บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	4.78	0.56	มากที่สุด
บริการโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.24	0.47	ปานกลาง
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.86	0.50	มากที่สุด
บริการห้องฉายภาพยนตร์	1.14	0.38	น้อยที่สุด
บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม	4.70	0.80	มากที่สุด
บริการอินเทอร์เน็ต	4.76	0.69	มากที่สุด

จากตาราง 20 แสดงว่าการเข้ามาใช้บริการของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโท เข้ามาใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเป็นลำดับแรก ($\bar{x}=4.97$) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{x}=4.86$) และบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ($\bar{x}=4.78$)

**12. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท ต่อบริการสารสนเทศของ
ห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน
ปรากฏผลดังตาราง 21**

ตาราง 21 ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบัน
การจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ แปลความ		
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
1. หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.21	0.85	มากที่สุด
2. วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.94	0.32	มากที่สุด
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.94	0.35	มากที่สุด
4. ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.66	0.85	มากที่สุด
5. หนังสือ/ตำรามีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.55	0.86	มากที่สุด
6. วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความ ต้องการ	4.60	0.78	มากที่สุด
7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความ ต้องการ	4.72	0.73	มากที่สุด
8. ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.80	0.60	มากที่สุด
9. นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ ได้ทำให้สะดวกในการสืบค้น	3.62	1.51	มาก
รวม	4.64	0.27	มากที่สุด
ด้านการจัดบริการสารสนเทศ			
10. การให้บริการยืม - คืน มีความสะดวกรวดเร็ว	4.66	0.74	มาก
11. ห้องสมุดมีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ที่ช่วยนักศึกษาแก้ปัญหาเป็นอย่างดี	4.23	0.75	มาก
12. บริการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับลำดับก่อน หลังในการให้บริการของห้องสมุดปฏิบัติได้ อย่างยุติธรรม	4.21	0.82	มาก
13. ห้องสมุดมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดให้แก่ นักศึกษาในกลุ่มย่อยแต่ละวิชา	4.25	0.77	มาก

ตาราง 21 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ แปลผล		
	$\bar{x}$	S.D.	
14. ห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้องกับความสำคัญในแต่ละเดือนเพื่อเชิญชวนนักศึกษาให้มารับบริการ เช่น การจัดนิทรรศการวันพ่อแห่งชาติ เป็นต้น	4.22	0.92	มาก
15. เวลาเปิด – ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม ห้องสมุดเปิดให้บริการวันเวลาดังนี้ วันจันทร์-วันศุกร์ห้องสมุดเปิดบริการตั้งแต่ 8:00 -18:30 วันเสาร์ และวันอาทิตย์เปิดบริการตั้งแต่ 10:00 – 19:00	4.25	0.78	มาก
รวม	4.24	0.64	มาก
ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ			
16. ห้องสมุดมีบุคลากรที่โต้ะยิ้ม-คั้นเพียงพอ	4.19	0.71	มาก
17. บุคลากรให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ	4.25	0.72	มาก
18. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	4.31	0.69	มาก
รวม	4.24	0.64	มาก
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
19. นักศึกษาสามารถค้นหาฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.02	0.85	มาก
20. นักศึกษาสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.05	0.89	มาก
21. นักศึกษาสามารถต่ออายุทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์	4.07	0.83	มาก
22. นักศึกษาสามารถจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.06	0.86	มาก

ตาราง 21 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	
23. นักศึกษาสามารถตรวจสอบค่าปรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.07	0.82	มาก
24. เว็บไซต์ของห้องสมุดเข้าถึงง่ายและรวดเร็ว	4.09	0.80	มาก
รวม	4.06	0.78	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
25. พื้นที่ภายในห้องสมุดมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการใช้บริการ	4.05	0.83	มาก
26. การจัดบริการพื้นที่นั่งอ่านในห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.11	0.82	มาก
27. ห้องสมุดมีความสะอาดเป็นระเบียบ	4.25	0.75	มาก
28. บรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ผู้เข้ามาใช้บริการ	4.12	0.77	มาก
29. การจัดพื้นที่สำหรับการค้นคว้าแบบเดี่ยวและแบบกลุ่มมีความเหมาะสม	4.03	0.77	มาก
รวม	4.11	0.70	มาก
รวมทั้งหมด	4.24	0.64	มาก

จากตาราง 21 แสดงว่าความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.24$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่นักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}=4.64$) ส่วนด้านที่พึงพอใจต่ำสุดแต่อยู่ในระดับมากด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{x}=4.06$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่นักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดอันดับคือ วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน ($\bar{x}=4.94$) สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน ($\bar{x}=4.94$) ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x}=4.80$) สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x}=4.72$) ฐานข้อมูลมี

เนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน ($\bar{x}=4.66$) วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x}=4.60$) หนังสือ/ตำรามีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x}=4.55$) หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน ($\bar{x}=4.21$) ซึ่งทุกข้ออยู่ในด้านทรัพยากรสารสนเทศสำหรับข้อที่นักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจต่ำแต่อยู่ในระดับมากมีเพียงข้อเดียวได้แก่นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ทำให้สะดวกในการสืบค้น ($\bar{x}=3.62$) แต่ความพึงพอใจในด้านมีความแตกต่างกันค่อนข้างสูง ($SD = 1.51$)

13. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท ตามตัวแปรเพศ กลุ่มคณะวิชา ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

13.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท ตามตัวแปรเพศ ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานปรากฏผลดังตาราง 22

ตาราง 22 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท ตามตัวแปรเพศ ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	เพศ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
1. หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียนอย่างดี	4.97	0.21	4.97	0.21	0.16
2. วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.92	0.35	4.95	0.29	-0.56
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.89	0.46	4.97	0.25	-1.75

ตาราง 22 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	เพศ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
4. ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.74	0.79	4.61	0.89	1.146
5. หนังสือ/ตำรา มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.56	0.86	4.54	0.87	0.12
6. วารสารวิชาการ มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.61	0.72	4.59	0.82	0.186
7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.71	0.76	4.73	0.70	-0.26
8. ฐานข้อมูล มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.80	0.59	4.79	0.61	0.14
9. นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ ทำให้สะดวกในการสืบค้น	3.77	1.43	3.52	1.56	1.36
รวม	4.66	0.25	4.63	0.28	0.94
ด้านการจัดบริการสารสนเทศ					
10. การให้บริการยืม – คืน มีความสะดวกรวดเร็ว	4.25	0.79	4.33	0.71	-0.86
11. ห้องสมุดมีบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าที่ช่วยนักศึกษาแก้ปัญหาเป็นอย่างดี	4.21	0.75	4.24	0.76	-0.35
12. บริการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับลำดับก่อนหลังในการให้บริการของห้องสมุดปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม	4.19	0.80	4.22	0.83	-0.32
13. ห้องสมุดมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดให้แก่ นักศึกษากลุ่มย่อยแต่ละวิชา	4.26	0.78	4.24	0.77	0.22

ตาราง 22 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	เพศ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
14. ห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้อง กับความสำเร็จในแต่ละเดือน เพื่อเชิญชวนนักศึกษาให้ มารับบริการ เช่น การจัดนิทรรศการ วันพ่อแห่งชาติ เป็นต้น	4.17	0.94	4.25	0.92	-0.670
15. เวลาเปิด – ปิด ห้องสมุด มีความเหมาะสม ห้องสมุด เปิดให้บริการวันเวลาดังนี้ วันจันทร์-วันศุกร์ห้องสมุดเปิด บริการตั้งแต่ 8:00 -18:30 วันเสาร์ และวันอาทิตย์เปิด บริการตั้งแต่ 10:00 – 19:00	4.23	0.73	4.26	0.81	-0.35
รวม	4.23	0.66	4.25	0.62	-0.36
ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ					
16. ห้องสมุดมีบุคลากร ที่โต้ตอบ – คืบเพียงพอ	4.12	0.75	4.23	0.68	-1.17
17. ห้องสมุดมีบุคลากร และช่วยกันคว่ำให้ข้อมูลแก่ ผู้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ	4.28	0.72	4.23	0.72	0.59
18. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีในการให้บริการ	4.33	0.71	4.30	0.68	0.33
รวม	4.23	0.67	4.26	0.61	-0.09

ตาราง 22 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	เพศ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
19. นักศึกษาสามารถค้นหาฐานข้อมูลในห้องสมุด ข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.05	0.87	4.00	0.83	0.43
20. นักศึกษาสามารถสืบค้นผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.07	0.92	4.04	0.86	0.23
21. นักศึกษาสามารถติดต่อวิทยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์	4.09	0.85	4.06	0.82	0.33
22. นักศึกษาสามารถจองวิทยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.10	0.89	4.03	0.84	0.65
23. นักศึกษาสามารถตรวจสอบค่าปรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	4.07	0.86	4.07	0.80	-0.05
24. เว็บไซต์ของห้องสมุดเข้าถึงง่ายและรวดเร็ว	4.13	0.80	4.07	0.80	0.65
รวม	4.25	0.81	4.25	0.75	0.41
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
25. พื้นที่ภายในห้องสมุดมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการใช้บริการ	4.00	0.87	4.08	0.81	-0.80
26. การจัดบริการพื้นที่นั่งอ่านในห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.09	0.87	4.12	0.78	-0.22

ตาราง 22 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	เพศ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
27. ห้องสมุดมีความสะอาดเป็นระเบียบ	4.23	0.78	4.27	0.74	-0.43
28. บรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ	4.10	0.81	4.13	0.74	-0.27
29. การจัดพื้นที่สำหรับการค้นคว้าแบบเดี่ยวและแบบกลุ่มมีความเหมาะสม	4.01	0.79	4.05	0.75	-0.37
รวม	4.08	0.73	4.04	0.67	-0.48
รวมทั้งหมด	4.26	0.53	4.26	0.48	0.06

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

จากตาราง 22 แสดงว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจของต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 12

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และรายข้อไม่พบความแตกต่างกันเช่นกัน

13.2เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทกลุ่มคณะวิชา
ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้
จากการทำงานปรากฏผลดังตาราง 23

ตาราง 23 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทกลุ่มคณะวิชา ต่อบริการ
สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	คณะวิชา		t		
	คณะบริหารธุรกิจ		วิศวะฯ / วิทยาการจัดการ		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
1. หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	5.00	0.00	4.96	0.23	2.33*
2. ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.98	0.14	4.93	0.35	1.60
3. วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	5.00	0.00	4.92	0.39	1.34
4. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน	4.61	0.83	4.68	0.86	-0.46
5. หนังสือ/ตำรามีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.55	0.89	4.55	0.86	0.02
6. วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.63	0.72	4.60	0.79	0.30
7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.35	1.01	4.81	0.62	1.95
8. ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	4.45	1.02	4.88	0.42	-2.87*
9. นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ทำให้สะดวกในการสืบค้น	3.61	1.59	3.62	1.50	-0.04
รวม	4.63	0.31	4.65	0.25	-1.73

ตาราง 23 (ต่อ)

	กลุ่มคณะวิชา				t
ความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศ					
	คณะวิชาบริหารธุรกิจ		วิศวะฯ / วิทยาการจัดการ		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านการจัดบริการสารสนเทศ					
10. การให้บริการยืม-คืน					
มีความสะดวกรวดเร็ว	4.14	0.73	4.33	0.74	-1.57
11. ห้องสมุดมีบริการตอบคำถาม					
และช่วยค้นคว้าที่ช่วยนักศึกษา					
แก้ปัญหาเป็นอย่างดี	4.06	0.74	4.27	0.75	-1.71
12. บริการของห้องสมุด					
ที่เกี่ยวข้องกับลำดับก่อนหลัง					
ในการให้บริการของห้องสมุด					
ปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม	4.00	0.81	4.26	0.81	-1.98*
13. ห้องสมุดมีบริการแนะนำ					
การใช้ห้องสมุดให้แก่					
นักศึกษาในกลุ่มย่อยแต่ละวิชา	4.02	0.80	4.30	0.75	-2.33*
14. ห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้อง					
กับความสำเร็จในแต่ละเดือน					
เพื่อเชิญชวนนักศึกษาให้					
มารับบริการ เช่น					
การจัดนิทรรศการ					
วันพ่อแห่งชาติ เป็นต้น	3.98	0.96	4.27	0.91	-1.99*

ตาราง 23 (ต่อ)

กลุ่มคณะวิชา					t	
ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ						
		คณะวิชาบริหารธุรกิจ		วิศวะฯ / วิทยาการจัดการ		
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
15. เวลาเปิด – ปิด ห้องสมุด						
มีความเหมาะสม ห้องสมุดเปิด						
ให้บริการวันเวลาดังนี้						
วันจันทร์-วันศุกร์ห้องสมุดเปิดบริการ						
ตั้งแต่ 8:00 -18:30 วันเสาร์						
และวันอาทิตย์เปิดบริการ						
ตั้งแต่ 10:00 – 19:00		3.96	0.86	4.31	0.74	-2.89*
รวม		4.41	0.62	4.20	0.63	-2.43*
ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ						
16. ห้องสมุดมีบุคลากร						
ที่ไต่ถาม-ค้นเพียงพอ		4.08	0.75	4.21	0.70	-1.13
17. บุคลากรให้บริการตอบคำถาม						
และช่วยค้นคว้าให้ข้อมูลแก่						
ผู้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ		4.04	0.70	4.30	0.71	-2.30*
18. บุคลากรมีมนุษย						
สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ		4.12	0.72	4.36	0.68	-2.13*
รวม		4.41	0.62	4.21	0.63	-2.05*
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						
19. นักศึกษาสามารถค้นหา						
ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอก						
รับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้		3.88	0.81	4.36	0.86	-1.30

ตาราง 23 (ต่อ)

	กลุ่มคณะวิชา				t
ความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศ	คณะวิชาบริหารธุรกิจ		วิศวะฯ / วิทยาการจัดการ		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
20. นักศึกษาสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	3.94	0.87	4.08	0.89	-0.97
21. นักศึกษาสามารถต่ออายุทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์	3.96	0.81	4.10	0.83	-1.06
22. นักศึกษาสามารถจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	3.84 ^b	0.87	4.11 ^a	0.85	-2.03*
23. นักศึกษาสามารถตรวจสอบค่าปรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้	3.94	0.85	4.10	0.82	-1.22
24. เว็บไซต์ของห้องสมุดเข้าถึงง่ายและรวดเร็ว	3.94	0.80	4.13	0.79	-1.49
รวม	4.11	0.73	4.07	0.78	-1.49
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
25. พื้นที่ภายในห้องสมุดมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	3.90	0.82	4.09	0.83	-1.41
26. การจัดบริการพื้นที่นั่งอ่านในห้องสมุดมีความเหมาะสม	3.98	0.85	4.14	0.81	-1.21

ตาราง 23 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ	กลุ่มคณะวิชา				t
	คณะวิชาบริหารธุรกิจ		วิศวะฯ / วิทยาการจัดการ		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
27. ห้องสมุดมีความสะอาด					
เป็นระเบียบ	4.06	0.74	4.30	0.75	-1.95
28. บรรยากาศภายในห้องสมุด					
เชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามารับบริการ	3.94	0.74	4.16	0.77	-1.82
29. การจัดพื้นที่สำหรับการค้นคว้า					
แบบเดี่ยวและแบบกลุ่ม					
มีความเหมาะสม	3.92	0.75	4.06	0.77	-1.13
รวม	4.26	0.68	4.08	0.70	-1.70
รวมทั้งหมด	4.11 ^b	0.49	4.30 ^a	0.50	-2.35*
t _(.05) =1.96					

จากตาราง 23 แสดงว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทที่กลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 13 โดยที่นักศึกษาระดับปริญญาโทกลุ่มคณะวิชา/วิทยาการจัดการจัดการมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดมากกว่าคณะบริหารธุรกิจ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบความแตกต่างดังนี้

นักศึกษาระดับปริญญาโทกลุ่มคณะวิชา/วิทยาการจัดการมีความพึงพอใจในด้านการจัดบริการสารสนเทศด้านผู้ให้บริการสารสนเทศและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าคณะบริหารธุรกิจ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันดังนี้

กลุ่มคณะวิชาวิศวะ/วิทยาการจัดการมีความพึงพอใจมากกว่าคณะบริหารธุรกิจในเรื่อง สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ,ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ,บริการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับลำดับก่อนหลังในการให้บริการของห้องสมุดปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม,ห้องสมุดมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดให้แก่ นักศึกษากลุ่มย่อยแต่ละวิชา,ห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้องกับความสำเร็จในแต่ละเดือน,เวลาเปิด – ปิด ห้องสมุดมีความ

เหมาะสมบุคลากรให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ, บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ, นักศึกษาสามารถจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้และบรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามารับบริการ

คณะบริหารธุรกิจมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มคณะวิชาวิศวกรรม/วิทยาการจัดการในเรื่องหนังสือ/ตำราที่มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน

14. ความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน ปรากฏผลดังตาราง 24

ตาราง 24 ต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	ระดับความต้องการ แปลผล		
	$\bar{x}$	S.D.	
1. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและต่างประเทศ	5.00	0.06	มากที่สุด
2. บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและต่างประเทศ	4.97	0.17	มากที่สุด
3. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	4.88	0.37	มากที่สุด
4. บริการฐานข้อมูลข่าวบทความจาก หนังสือพิมพ์ที่คัดสรรแล้ว	4.78	0.58	มากที่สุด

ตาราง 24 (ต่อ)

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	ระดับความต้องการ แปลผล		
	$\bar{x}$	S.D.	
5. ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน			
5.1 ฐานข้อมูล Science Direct			
เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและเอกสารฉบับเต็ม จากวารสารของสำนักพิมพ์ในเครือ Elsevier ประกอบด้วย หนังสือและวารสารด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.98	0.15	มากที่สุด
5.3 ฐานข้อมูล EBSCOHOST			
เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมวิชาสหสาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กฎหมาย และศิลปและการดนตรี	5.00	0.06	มากที่สุด
5.3 ฐานข้อมูล ABI/INFORM			
เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลทางด้านธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การเงิน ภาษี คอมพิวเตอร์	4.98	0.13	มากที่สุด
6. ฐานข้อมูลวิทยานพณ์ เช่น			
6.1 ฐานข้อมูล Pro quest	4.99	0.08	มากที่สุด 6.2
ฐานข้อมูล TDC ThaiLIS	5.00	0.06	มากที่สุด
7. บริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลา	5.00	0.06	มากที่สุด
8. บริการไอแพดสำหรับอ่านเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์	4.98	0.12	มากที่สุด
9. บริการให้คำปรึกษาการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม	4.93	0.35	มากที่สุด

ตาราง 24 (ต่อ)

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	ระดับความต้องการ แปลผล		
	$\bar{x}$	S.D.	
10. บริการสำเนาข่าวสารใหม่ไว้			
หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด	4.98	0.15	มากที่สุด
รวม	4.96	0.09	มากที่สุด

จากตาราง 24 แสดงว่านักศึกษาระดับปริญญาโทมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.96$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดอยู่ในระดับมากที่สุด 8 ข้อดังนี้ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย และต่างประเทศ ($\bar{x}=5.00$) ฐานข้อมูล EBSCOHOST ($\bar{x}=5.00$) ฐานข้อมูล TDC ThaiLIS ($\bar{x}=5.00$) บริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลา ($\bar{x}=5.00$) ฐานข้อมูล Proquest ($\bar{x}=4.99$) ฐานข้อมูล ABI/INFORM ($\bar{x}=4.98$) Science Direct ($\bar{x}=4.98$) และบริการสำเนาข่าวสารใหม่ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด ($\bar{x}=4.98$)

15. เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโท ตามตัวแปรเพศ กลุ่มคณะวิชา ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานปรากฏผลดังตารางที่ 25

15.1 เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโท ตามตัวแปรเพศ ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานปรากฏผลดังตาราง 25

ตาราง 25 เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโท ตามตัวแปรเพศ ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	เพศ				t
	ชาย	หญิง			
		S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
$\bar{x}$					
1. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์					
ภาษาไทยและต่างประเทศ	5.00	0.00	4.99	0.08	-1.00
2. บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์					
ภาษาไทยและต่างประเทศ	4.95	0.21	4.98	0.13	-1.97*
3. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์					
ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	4.91	0.32	4.87	0.40	-1.88
4. บริการฐานข้อมูลข่าวบทความจากหนังสือพิมพ์ที่คัดสรรแล้ว	4.79	0.56	4.77	0.60	-1.76
5. ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน					
5.1 ฐานข้อมูล Science Direct เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและเอกสารฉบับเต็ม จากวารสารของสำนักพิมพ์ในเครือ Elsevier ประกอบด้วย หนังสือและวารสารด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.98	0.13	4.97	0.16	-0.91
5.2 ฐานข้อมูล EBSCOHOST เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมวิชาสหสาขาวิชา ศีกษาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กฎหมาย	4.99	0.09	5.00	0.00	-1.00
5.3 ฐานข้อมูล ABI/INFORM เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลทางด้านธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์การจัดการ ทรัพยากร มนุษย์การเงินภาษี คอมพิวเตอร์	4.98	0.13	4.98	0.13	-1.93

ตาราง 25 (ต่อ)

ความต้องการต่อบริการสารสนเทศ	เพศ				t
	ชาย	หญิง			
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	
5.4ฐานข้อมูล Jstor					
เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	4.99	0.09	5.00	0.00	-1.00
6. ฐานข้อมูลวิทยานพณ์ เช่น					
6.1 ฐานข้อมูลPro quest	4.98	0.13	5.00	0.00	-0.74
6.2 ฐานข้อมูล TDC ThaiLIS	4.99	0.09	5.00	0.00	-1.00
7. บริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลา	4.99	0.09	5.00	0.00	-1.00
8. บริการไอแพดสำหรับอ่านเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์	4.98	0.13	4.99	0.11	-1.61
9. บริการให้คำปรึกษาการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม	4.92	0.39	4.93	0.31	-1.74
10. บริการสำเนาหน้าวารสารใหม่ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด	4.99	0.09	4.98	0.18	-1.24
รวม	4.96	0.11	4.96	0.08	-2.51*
t(.05)=1.96					

จากตาราง 25 นักศึกษาระดับปริญญาโทเพศต่างกันมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 14 โดยที่นักศึกษาระดับปริญญาโทเพศหญิงมีความต้องการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมากกว่าเพศชาย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างเพียงข้อเดียวคือนักศึกษาระดับปริญญาโทเพศหญิงมีความต้องการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมากกว่าเพศชาย ในเรื่อง บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ

แต่มีข้อที่ใกล้เคียงกับข้อที่แตกต่างคือบริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศฐานข้อมูล ABI/INFORMบริการฐานข้อมูลข่าวบทความจากหนังสือพิมพ์ที่คัดสรรแล้วบริการให้คำปรึกษาการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม และบริการไอแพดสำหรับอ่านเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์

15.2 เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโท ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานปรากฏผลดังตาราง 26

ตาราง 26 เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโทตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

ความต้องการบริการสารสนเทศ	กลุ่มคณะวิชา				t
	คณะวิชาบริหารธุรกิจ		วิศฯ / วิทยาการจัดการ		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและต่างประเทศ	4.98	0.14	5.00	0.00	-1.00
2. บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและต่างประเทศ	4.90 ^b	0.30	4.99 ^a	0.12	-1.97*
3. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	4.78	0.46	4.91	0.34	-1.88
4. บริการฐานข้อมูลข่าวบทความ จากหนังสือพิมพ์ที่คัดสรรแล้ว	4.63	0.66	4.81	0.56	-1.76
5. ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาตรงกับ หลักสูตรการเรียนการสอน					
5.1 ฐานข้อมูล Science Direct เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและ เอกสารฉบับเต็ม จากวารสารของ สำนักพิมพ์ในเครือ Elsevier ประกอบด้วย หนังสือและวารสารด้าน วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.96	0.20	4.98	0.13	-0.91
5.2 ฐานข้อมูล EBSCOHOST เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมวิชา สหสาขาวิชา ศีษาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี กฎหมาย และศิลปะการดนตรี	4.98	0.14	5.00	0.00	-1.00

ตาราง 26 (ต่อ)

ความต้องการบริการสารสนเทศ	กลุ่มคณะวิชา				t
	คณะวิชาบริหารธุรกิจ		วิศวะฯ / วิทยาการจัดการ		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
5.4 ฐานข้อมูล ABI/INFORM เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูล ทางด้านธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การเงิน ภาษี คอมพิวเตอร์	4.92	0.27	5.00	0.07	-0.19
5.4 ฐานข้อมูล Jstor เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูล วารสารอิเล็กทรอนิกส์และ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	4.98	0.14	5.00	0.00	-1.00
6. ฐานข้อมูลวิทยานพณ์ เช่น					
6.1ฐานข้อมูลPro quest	4.98	0.14	5.00	0.06	-1.00
6.2 ฐานข้อมูล TDC ThaiLIS	4.98	0.14	5.00	0.00	-1.00
7. บริการตู้ส่งคืนหนังสือ อัตโนมัตินอกเวลา	4.98	0.14	5.00	0.00	-1.00
8. บริการโอแพดสำหรับอ่าน เนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์ ให้คำปรึกษาการเขียน อ้างอิงและบรรณานุกรม	4.98	0.24	5.00	0.07	-1.61บริการ
9. บริการสำเนาหน้าวารสารใหม่ ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด	4.94	0.52	5.00	0.29	-1.74
	4.82	0.31	4.95	0.07	-1.24
รวม	4.91	0.16	4.97	0.06	-2.51*

$t_{(.05)}=1.96$

จากตาราง 26 แสดงว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทกลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 15 โดยที่นักศึกษาระดับปริญญาโทกลุ่มคณะวิศวะฯ/วิทยาการจัดการมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทกลุ่มคณะวิศวกรรมศาสตร์/วิทยาการจัดการมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจในเรื่อง บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับ เรื่องความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จำแนกตามตัวแปร กลุ่มคณะและประสบการณ์การสอน
3. เพื่อศึกษาความต้องการของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
4. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จำแนกตามตัวแปร กลุ่มคณะและประสบการณ์การสอน
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
6. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จำแนกตามตัวแปร เพศ ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาและกลุ่มคณะวิชา
7. เพื่อศึกษาความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
8. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จำแนกตามตัวแปร เพศ ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาและกลุ่มคณะวิชา
9. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
10. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จำแนกตามตัวแปร เพศ และกลุ่มคณะวิชา
11. เพื่อศึกษาความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

12. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จำแนกตามตัวแปร เพศ และกลุ่มคณะวิชา

สมมติฐานการวิจัย

1. อาจารย์ที่สอนในกลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
2. อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
3. อาจารย์ในกลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
4. อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
5. นักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
6. นักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ที่ศึกษาในคณะต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
7. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในระดับชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
8. นักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ที่เพศต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
9. นักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ที่ศึกษาในคณะต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
10. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในระดับชั้นปีต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
11. นักศึกษาระดับปริญญาโทสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
12. นักศึกษาระดับปริญญาโทสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ที่กลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
13. นักศึกษาระดับปริญญาโทสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ที่เพศต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
14. นักศึกษาระดับปริญญาโทสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ที่กลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่อาจารย์และนักศึกษาของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 ซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ 298 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท 638 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี 5,696 คน (สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ รายงานประเมินตนเอง ปีการศึกษา. 2555: 15)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สุ่มมาจากประชากรอาจารย์ข้างต้นให้ได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 169 คน ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างขนาดของเครชีและมอร์แกน โดยใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น สัดส่วน ตามกลุ่มคณะวิชาได้กลุ่มตัวอย่าง 201 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ข้างต้น

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทสุ่มมาจากประชากรนักศึกษาระดับปริญญาโท ข้างต้นให้ได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 242 คน ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างขนาดของเครชีและมอร์แกน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นสัดส่วนตามกลุ่มคณะวิชาที่สังกัดได้กลุ่มตัวอย่าง 259 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ข้างต้น

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีสุ่มมาจากประชากรนักศึกษาระดับปริญญาตรีข้างต้นให้ได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 361 คน ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างขนาดของเครชีและมอร์แกนโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นโควต้าตามกลุ่มคณะวิชาที่สังกัดได้กลุ่มตัวอย่าง 450 คน กลุ่มคณะวิชาละ 150 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ข้างต้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามมี 3 ชุด สำหรับอาจารย์ 1 ชุด นักศึกษาปริญญาตรี 1 ชุด นักศึกษาปริญญาโท 1 ชุด ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสำหรับอาจารย์ มีข้อความเกี่ยวกับเกี่ยวกับ เพศ กลุ่มคณะวิชา ประสบการณ์การสอน โดยเป็นข้อความแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี มีข้อความเกี่ยวกับเกี่ยวกับ เพศ กลุ่มคณะวิชา ระดับการศึกษา โดยเป็นข้อความแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสำหรับนักศึกษาปริญญาโท มีข้อความเกี่ยวกับเกี่ยวกับ เพศ กลุ่มคณะวิชา โดยเป็นข้อความแบบเลือกตอบ

แบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 สำหรับอาจารย์ นักศึกษาปริญญาตรี และนักศึกษาปริญญาโท มีข้อความเหมือนกัน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการจัดบริการสารสนเทศ 3) ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมข้อคำถาม 29 ข้อ การตอบเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ คือ คือ พึงพอใจมากที่สุด (5) พึงพอใจมาก (4) พึงพอใจปานกลาง (3) พึงพอใจน้อย (2) และพึงพอใจน้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการที่มีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด รวมข้อคำถาม 10 ข้อ การตอบเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ คือ ต้องการมากที่สุด (5) ต้องการมาก (4) ต้องการปานกลาง (3) ต้องการน้อย (2) และต้องการน้อยที่สุด (1)

3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.1 การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านช่วยตรวจสอบความตรง (รายนามผู้เชี่ยวชาญอยู่ในภาคผนวก) นำคำตอบมาหาค่าดัชนีความถูกต้องพบว่าทุกข้อมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

3.2 การหาค่าความเที่ยง

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์และนักศึกษาวិทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ อาจารย์ 25 คน นักศึกษา 25 คน ทดลองตอบแล้วนำมาหาค่าความเที่ยง แบบสอบถามของอาจารย์ได้ค่าความเที่ยง 0.75 แบบสอบถามของนักศึกษาได้ค่าความเที่ยง 0.75 ซึ่งถือว่าเป็นแบบสอบถามสูงสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปถึงผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามถึงผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์พร้อมทั้งจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยไปส่งและรับแบบสอบถามด้วยตนเอง เริ่มส่งแบบสอบถามวันที่ 1 มีนาคม 2559 เก็บคืนวันที่ 1 พฤษภาคม 2559 แบบสอบถามอาจารย์ส่งไป 201 ชุด ได้กลับคืน 197 ชุด นักศึกษาปริญญาตรี 450 ชุด ได้กลับคืน 445 ชุด นักศึกษาปริญญาโท 259 ชุด ได้กลับคืน 247 ชุด ซึ่งทุกกลุ่มได้รับกลับมากกว่าจำนวนชิ้นต่ำของตารางที่กำหนดในกลุ่มตัวอย่าง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลและตามขั้นตอนต่อไปคือการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จและค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 ใช้ค่าร้อยละวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.2 ใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตรวจวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ซึ่งเป็นแบบมาตรประมาณค่า แล้วคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำตอบแต่ละข้อ แต่ละตอน และผลรวมทั้งหมด

5.3 ใช้ค่า t-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการบริการสารสนเทศของอาจารย์ตามตัวแปรประสบการณ์การสอน และที่มีนักศึกษาระดับชั้นปีต่างกัน

5.4 ใช้ค่า F-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการบริการสารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษิตตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชาต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยของอาจารย์

1.1 ข้อมูลข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์

อาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 201 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.20) สังกัดคณะบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ (ร้อยละ 45.80) ซึ่งมีประสบการณ์สอน 1-5 ปี (ร้อยละ 52.70)

อาจารย์ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง (ร้อยละ 43.30) รองลงมาเป็นสัปดาห์ละ 4- 5 ครั้ง (ร้อยละ 29.40)

การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์ เป็นดังนี้บริการที่อาจารย์เข้าใช้สูงสุดคือ บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ รองลงไปเป็นบริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม แต่การใช้บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีความแตกต่างในกลุ่มค่อนข้างสูง ($SD = 1.270$) รองลงไปคือ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับน้อยเกือบถึงระดับปานกลาง

1.2 ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ได้ผลวิจัยดังนี้

อาจารย์มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจต่ำสุดในระดับปานกลางคือด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนอีก 3 ด้านคือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการจัดบริการสารสนเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พึงพอใจในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อาจารย์พึงพอใจมากที่สุดมี 4 ข้อ ได้แก่ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ, ห้องสมุดมีความสะอาดเป็นระเบียบ, เว็บไซต์ของห้องสมุดเข้าถึงง่ายและรวดเร็ว, และห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้องกับความสำเร็จในแต่ละเดือน เพื่อเชิญชวนอาจารย์ให้มารับบริการ เช่น การจัดนิทรรศการวันพ่อแห่งชาติ เป็นต้น ส่วนข้อที่อาจารย์มีความพึงพอใจมากที่สุดมีทั้งหมด 14 ข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อแรก ได้แก่ บริการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับลำดับก่อนหลังในการให้บริการของห้องสมุดปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม, อาจารย์สามารถต่ออายุทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์, บุคลากรให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ ข้อที่อาจารย์พึงพอใจปานกลาง 4 ข้อ

ข้อที่อาจารย์พึงพอใจระดับน้อยมีทั้งหมด 5 ข้อ โดยทุกข้ออยู่ในด้าน
ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ, วารสารวิชาการ
มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน, หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน, สื่ออิเล็กทรอนิกส์
มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน, สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ

**1.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา
และประสิทธิภาพการสอนต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน ได้ผลการวิจัยดังนี้**

1.3.1 อาจารย์ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้
บริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านไม่พบความแตกต่างเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอาจารย์ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มคณะวิชาต่างกันมี
ความพึงพอใจแตกต่างกันดังนี้

อาจารย์กลุ่มคณะวิชาวิศวะ / นวัตกรรมเกษตร / อุตสาหกรรมการเกษตร
การเกษตร และกลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร/ วิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจในการ
บริการสารสนเทศมากกว่ากลุ่มคณะบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร/ วิทยาการจัดการ ในเรื่องหนังสือ/
ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่สอนสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่สอน

อาจารย์กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ และ
กลุ่มคณะวิชานิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชาวิศวะ /
นวัตกรรมเกษตร / อุตสาหกรรมการเกษตร ในเรื่อง วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตร
ที่สอน และเวลาเปิด – ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม

อาจารย์กลุ่มคณะวิชานิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษา มีความพึงพอใจ
มากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ ในเรื่อง วารสารวิชาการ
มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ

อาจารย์อาจารย์กลุ่มคณะวิชาวิศวะ / นวัตกรรมเกษตร /
อุตสาหกรรมการเกษตร มีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร /
วิทยาการจัดการ และกลุ่มคณะนิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษา เรื่องสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับ
หลักสูตรที่สอนและการให้บริการยืม - คืน มีความสะดวกรวดเร็ว

อาจารย์กลุ่มคณะนิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า
อาจารย์กลุ่มคณะวิศวะ / นวัตกรรมเกษตร / อุตสาหกรรมการเกษตร กลุ่มคณะวิชาบริหาร
ธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ ในเรื่อง วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ

อาจารย์กลุ่มคณะนิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์
กลุ่มคณะบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ ในเรื่อง สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอ
กับความต้องการ

อาจารย์กลุ่มคณะนิเทศฯ / ศิลปฯ / ศึกษาศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์ / วิศวกรรมศาสตร์ / อุตสาหกรรมการเกษตร ในเรื่อง ห้องสมุดดิจิทัลที่สอดคล้องกับความสำเร็จในแต่ละเดือนเพื่อเชิญชวนอาจารย์ให้มารับบริการและอาจารย์สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้

อาจารย์กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์ / วิศวกรรมศาสตร์ / อุตสาหกรรมการเกษตร มีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะนิเทศฯ / ศิลปฯ / ศึกษาศาสตร์ ในเรื่อง บรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามารับบริการ

1.3.2 อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั้นเอง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างกันเพียงข้อเดียวคืออาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 6-9 ปี มีความพึงพอใจเรื่องบรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามารับบริการมากกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 1-5 ปี

1.4 ความต้องการของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน ได้ผลการวิจัยดังนี้

อาจารย์มีความต้องการบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนมากอาจารย์ส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับที่มากที่สุด ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ฐานข้อมูล Jstor, ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ Proquest และบริการจัดส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลา

ส่วนความต้องการที่อยู่ในระดับมากมีเพียงข้อเดียว คือบริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ

1.5 เปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา และประสบการณ์การสอนต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน ได้ผลการวิจัยดังนี้

1.5.1 อาจารย์ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อ 3 โดยที่กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ มีความต้องการใช้บริการสารสนเทศมากกว่ากลุ่มคณะศึกษานิเทศฯ / ศิลปฯ / ศึกษาศาสตร์

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างกันดังนี้

อาจารย์กลุ่มคณะวิชาวิทยาศาสตร์ / วิศวกรรมศาสตร์ / อุตสาหกรรมการเกษตร และอาจารย์กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ มีความต้องการบริการสารสนเทศมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะศึกษานิเทศฯ / ศิลปฯ / ศึกษาศาสตร์ ในเรื่องบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ

อาจารย์กลุ่มคณะวิชาวิศวกรรม / วิศวกรรมเกษตร / อุตสาหกรรมการเกษตร มีความต้องการบริการสารสนเทศมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชาเกษตร / ศิลปะ / ศึกษาศาสตร์ ในเรื่อง บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ

อาจารย์กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ และ อาจารย์กลุ่มคณะวิชาเกษตร / ศิลปะ / ศึกษาศาสตร์ มีความต้องการบริการสารสนเทศมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชาวิศวกรรม / วิศวกรรมเกษตร / อุตสาหกรรมการเกษตร ในเรื่อง บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

อาจารย์กลุ่มคณะวิชาเกษตร / ศิลปะ / ศึกษาศาสตร์ มีความต้องการบริการสารสนเทศมากกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชาวิศวกรรม / วิศวกรรมเกษตร / อุตสาหกรรมการเกษตร ในเรื่อง ฐานข้อมูล Science Direct

1.5.2 อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนต่างกันมีความต้องการบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างกันเพียงข้อเดียวคืออาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 1-5 ปี มีความต้องการในเรื่องบริการฐานข้อมูลข่าวบทความจากหนังสือพิมพ์ที่คัดสรรแล้ว มากกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 6-9 ปี

2. ผลการวิจัยของนักศึกษาปริญญาตรี

2.1 ข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.10) กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 40.20) คณะวิชาเท่ากันทั้ง 3 กลุ่ม (ร้อยละ 33.33)

นักศึกษาส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง (ร้อยละ 31.80) สัปดาห์ละ 4- 5 ครั้ง (ร้อยละ 26.70) และบางสัปดาห์ไม่เคยมาใช้บริการเลย (ร้อยละ 17.30)

นักศึกษาเข้ามาใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก 4 ระดับคือ นักศึกษาเข้ามาใช้บริการอินเทอร์เน็ต เป็นลำดับแรก บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศบริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม และบริการวารสารและหนังสือพิมพ์

2.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรกได้แก่ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ รองลงมาคือ การให้บริการยืม – คืนมีความสะดวกรวดเร็ว, ห้องสมุดมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดให้แก่ นักศึกษา กลุ่มย่อยแต่ละวิชา

สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำแต่ยังอยู่ในระดับมากมี 7 ข้อคือ นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ทำให้สะดวกในการสืบค้น, สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน, ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน, นักศึกษาสามารถค้นหาฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด, สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ นักศึกษาสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้ และพื้นที่ภายในห้องสมุดมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ

2.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรเพศ ระดับชั้นที่กำลังศึกษาและกลุ่มคณะวิชา ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

2.3.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อ 5

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่มีความแตกต่างเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบ ความแตกต่างกันเพียง 3 ข้อคือนักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาเพศหญิง ในเรื่องวารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ หนังสือ / ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียนอย่างดี และวารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ

2.3.2 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 7

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียงด้านเดียวที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยที่ นักศึกษาปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้

นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 ในเรื่อง หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน,วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ, ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในเรื่อง ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในเรื่อง นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ ทำให้สะดวกในการสืบค้น

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 3 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 ในเรื่อง การให้บริการยืม-คืนมีความสะดวกรวดเร็ว

2.3.3 นักศึกษาในกลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาในกลุ่มคณะวิชาวิศวะ / วิศวกรรม การเกษตร ความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุดสูงกว่านักศึกษาในกลุ่มคณะวิชา บริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ และกลุ่มคณะวิชานิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษา

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบความแตกต่างกันดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศพบว่า นักศึกษากลุ่มคณะวิศวะ / วิศวกรรม การเกษตร มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษากลุ่มคณะวิชานิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษา

ด้านการจัดบริการสารสนเทศ ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษากลุ่มคณะวิชาวิศวะ / วิศวกรรม การเกษตร มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษากลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ และกลุ่มคณะวิชานิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษา

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้

นักศึกษากลุ่มคณะวิชาวิศวะ / วิศวกรรม การเกษตร มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษากลุ่มคณะวิชานิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษา ในเรื่องหนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียนวารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน, ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน, หนังสือ / ตำรา มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการวารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ, สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ, ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ

นักศึกษากลุ่มคณะวิชานิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษากลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ ในเรื่อง นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ ทำให้สะดวกในการสืบค้น

นักศึกษากลุ่มคณะวิชาวิศวะ / วิศวกรรม การเกษตร มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษากลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ และกลุ่มคณะวิชานิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษา ในเรื่อง การให้บริการยืม-คืนมีความสะดวกรวดเร็ว, ห้องสมุดมีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่ช่วยนักศึกษาแก้ปัญหาเป็นอย่างดี, บริการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับลำดับก่อนหลังในการให้บริการของห้องสมุดปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม, ห้องสมุดมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดให้แก่ นักศึกษากลุ่มย่อยแต่ละวิชา, ห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้องกับความสำเร็จในแต่ละเดือนเพื่อเชิญชวนนักศึกษาให้มารับบริการเช่น การจัดนิทรรศการวันพ้อแห่งชาติ เป็นต้น, เวลาเปิด – ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม, ห้องสมุดมีบุคลากรที่โตะยืม-คืนเพียงพอ, บุคลากรให้บริการตอบ

คำถามและช่วยกันทำให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ, นักศึกษาสามารถค้นหาฐานข้อมูลในห้องสมุดบอกรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้, นักศึกษาสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้, นักศึกษาสามารถจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้, นักศึกษาสามารถตรวจสอบค่าปรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้, เว็บไซต์ของห้องสมุดเข้าถึงง่ายและรวดเร็ว, พื้นที่ภายในห้องสมุดมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการใช้บริการ, การจัดบริการพื้นที่นั่งอ่านในห้องสมุดมีความเหมาะสม, ห้องสมุดมีความสะอาดเป็นระเบียบ, บรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการการจัดพื้นที่สำหรับการค้นคว้า และแบบเดี่ยวและแบบกลุ่มมีความเหมาะสม

2.4 ความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่นักศึกษาต้องการในระดับมากที่สุดได้แก่ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ และบริการสำเนาหน้าวารสารใหม่ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด และข้ออื่นๆมีความต้องการอยู่ในระดับมาก

2.5 เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรเพศ ระดับชั้นที่กำลังศึกษาและกลุ่มคณะวิชา ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

2.5.1 นักศึกษาที่เพศต่างกันมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เพศชายมีความต้องการบริการสารสนเทศมากกว่าเพศหญิง ในเรื่อง บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ

2.5.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาชั้นปีต่างกันมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 10 โดยที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 4 มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีที่ 2 และปีที่ 3

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 3 และ ปีที่ 4 มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 1 ในเรื่อง บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ

นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 4 มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่า นักศึกษาปริญญาตรีปีที่ 1 ปีที่ 2 และ ปีที่ 3 ในเรื่อง บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย และต่างประเทศ บริการฐานข้อมูลข่าวบทความจากหนังสือพิมพ์ที่คัดสรรแล้ว

นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 4 มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่า นักศึกษาปริญญาตรีปีที่ 2 ในเรื่อง บริการฐานข้อมูล Science Direct

นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 4 มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่า นักศึกษาปริญญาตรีปีที่ 3 ในเรื่อง บริการฐานข้อมูล EBSCOHOST บริการฐานข้อมูล Jstor

ส่วนบริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลาเมื่อทดสอบรายคู่แล้วไม่พบ ความแตกต่าง

2.5.3 นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กลุ่มคณะวิชา ต่างกันมีความต้องการต่อบริการ สารสนเทศของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 11 โดยที่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กลุ่มคณะวิชาวิศวะฯ / วิศวกรรม การเกษตร มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด มากกว่านักศึกษากลุ่มคณะวิชา บริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ และกลุ่มคณะวิชานิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษา

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีกลุ่มคณะวิชาวิศวะฯ / วิศวกรรม การเกษตร มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดมากกว่ากลุ่มคณะวิชา บริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ และกลุ่มคณะวิชานิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษา ในทุกข้อ

3. ผลการวิจัยเกี่ยวกับนักศึกษาปริญญาโท

3.1 ข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของของนักศึกษา ระดับปริญญาโท

นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.10) สังกัดคณะบริหารธุรกิจ มากที่สุด (ร้อยละ 81.10) กำลังศึกษาอยู่ในชั้นที่ 2 (ร้อยละ 59.80)

นักศึกษาส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด สัปดาห์ ละ 1-3 ครั้ง (ร้อยละ 74.90) และ บางสัปดาห์ไม่เคยมาใช้บริการ (ร้อยละ 25.10)

นักศึกษาระดับปริญญาโทเข้ามาใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเป็นลำดับแรก บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการวารสารและหนังสือพิมพ์

3.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

นักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่นักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านที่พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านการจัดบริการ สารสนเทศ, ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ, ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่นักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 8 ข้อ ระดับมากมี 21 ข้อ แต่มีเพียงข้อเดียวที่แตกต่างกันค่อนข้างสูง (SD = 1.51) ได้แก่ นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ทำให้สะดวกในการสืบค้น

3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท ตามตัวแปร เพศ กลุ่มคณะวิชา ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

3.3.1 นักศึกษาระดับปริญญาโทที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจของต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 12

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และรายข้อไม่พบความแตกต่างกันเช่นกัน

3.3.2 นักศึกษาระดับปริญญาโทที่กลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 13 โดยที่นักศึกษาระดับปริญญาโทกลุ่มคณะวิชาฯ / วิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดมากกว่าคณะบริหารธุรกิจ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบความแตกต่างดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาโทคณะวิชาฯ / วิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจในด้านการจัดบริการสารสนเทศด้านผู้ให้บริการสารสนเทศและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าคณะบริหารธุรกิจ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันดังนี้ กลุ่มคณะวิชาวิชาฯ / วิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจมากกว่าคณะบริหารธุรกิจ ในเรื่อง สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ, ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ, บริการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับลำดับก่อนหลังในการให้บริการของห้องสมุดปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม, ห้องสมุดมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดให้นักศึกษากลุ่มย่อยแต่ละวิชาห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้องกับความสำเร็จในแต่ละเดือน, เวลาเปิด – ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม, บุคลากรให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ, บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ, นักศึกษาสามารถจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้, และบรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ

คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มคณะวิชาวิชาฯ / วิทยาการจัดการ ในเรื่อง หนังสือ / ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน

3.4 ความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

นักศึกษาระดับปริญญาโทมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดอยู่ในระดับมากที่สุด 8 ข้อดังนี้ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ, บริการฐานข้อมูล EBSCOHOST, บริการฐานข้อมูล TDC ThaiLIS, บริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลา, บริการฐานข้อมูล Pro quest, บริการฐานข้อมูล ABI/INFORM, บริการฐานข้อมูล Science Direct และบริการสำเนาข่าวสารใหม่ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด

3.5 เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโท ตามตัวแปร เพศ กลุ่มคณะวิชา ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

3.5.1 นักศึกษาระดับปริญญาโทเพศต่างกันมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 14 โดยที่นักศึกษาระดับปริญญาโทเพศหญิงมีความต้องการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมากกว่าเพศชาย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างเพียงข้อเดียวคือ นักศึกษาระดับปริญญาโทเพศหญิงมีความต้องการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมากกว่าเพศชายในเรื่อง บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ

แต่มีข้อที่ใกล้เคียงกับข้อที่แตกต่างคือบริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ บริการฐานข้อมูล ABI / INFORM บริการฐานข้อมูลข่าวบทความจากหนังสือพิมพ์ที่คัดสรรแล้ว บริการให้คำปรึกษาการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม และบริการโอแพดสำหรับอ่านเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์

3.5.2 นักศึกษาระดับปริญญาโทกลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 15 โดยที่นักศึกษาระดับปริญญาโทกลุ่มคณะวิศวะ / วิทยาการจัดการมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาโทกลุ่มคณะบริหารธุรกิจ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทกลุ่มคณะวิศวะ / วิทยาการจัดการมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาโทกลุ่มคณะบริหารธุรกิจในเรื่อง บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน พบผลการวิจัยที่น่าสนใจและผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ผู้ให้บริการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากอาจารย์ส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของห้องสมุดได้รับการดูแลที่ดีจากบรรณารักษ์ เช่นการสืบค้นข้อมูล จัดหนังสือเป็นระเบียบหาง่าย บรรณารักษ์ของห้องสมุดมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หน้าตายิ้มแย้ม มีธรรมาจริยดี พูดจาสุภาพ เว็บไซต์ของห้องสมุดเข้าถึงง่าย เวลาเปิดปิดเหมาะสม ที่นั่งอ่านเหมาะสม ห้องสมุดสะอาด เป็นต้น นอกจากนี้แล้วห้องสมุดยังมีค่าขวัญที่คอยเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันนั่นคือ ผู้ใช้บริการทุกคนคือลูกค้าวีไอพี นั้นหมายถึงเราจะบริการผู้ให้บริการทุกคนอยู่ในระดับเดียวกันไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นใครมาจากไหนก็ตาม ทุกคนเปรียบเสมือนลูกค้าวีไอพี ซึ่งผลการวิจัยคล้ายคลึงกับผลการศึกษาของวาริรัตน์ จะรา มาลิน เสงี่ยมกุล และอุไร การวิจิตร (2558: 26) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยของนักศึกษา อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และบุคคลภายนอก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และในรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสุภาพของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการมากที่สุด และงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2559: 69-70) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากการ

ส่วนด้านที่อาจารย์มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องจาก หนังสือ วารสาร ที่มีอยู่ในห้องสมุดมีค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับหลักสูตรที่เปิดสอน จึงไม่เพียงพอต่อความต้องการของอาจารย์ อีกทั้งยังเก่า ล้าสมัย ไม่สอดคล้องกับหลักสูตรใหม่ๆ ที่เพิ่งที่เปิดสอน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวคล้ายคลึงกับผลการวิจัยของ วาริรัตน์ จะรา มาลิน เสงี่ยมกุล และอุไร การวิจิตร (2558: 26-27) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยของนักศึกษา อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ในด้านปัญหาการให้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยของผู้ให้บริการ พบว่า ด้านที่มีปัญหาคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา และ ประสบการณ์การสอนต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอาจารย์แต่ละกลุ่มคณะวิชาที่ใช้บริการห้องสมุดมีวัตถุประสงค์การใช้บริการห้องสมุดคล้ายๆ กัน

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ตามตัวแปรประสบการณ์การสอน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อาจารย์ที่มีประสบการณ์สอนต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดในลักษณะคล้ายๆ กันความพึงพอใจเลยไม่แตกต่างกัน เช่นอาจารย์ที่มีประสบการณ์สอน 6 - 9 ปี มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศในระดับน้อย อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 1 - 5 ปี ก็มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศในระดับน้อยเช่นกัน ดังนั้นประสบการณ์การสอนของอาจารย์จึงไม่มีผลทำให้อาจารย์มีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบข้อที่มีความแตกต่างกันคือ อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 6-9 ปี มีความพึงพอใจเรื่องบรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการมากกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 1-5 ปี เนื่องจากอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 6-9 ปี มีความคุ้นเคยกับสถานที่มากกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 1-5 ปี

3. ความต้องการของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน พบว่า ในภาพรวม อาจารย์มีความต้องการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ฐานข้อมูล Jstor เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริการสารสนเทศที่อาจารย์ต้องการห้องสมุดยังไม่มีให้บริการ แต่เป็นบริการสารที่มีความจำเป็นเกี่ยวกับการเรียนการสอนของอาจารย์ นอกจากนี้ห้องสมุดมีฐานข้อมูลให้บริการเพียง 3 ฐานข้อมูล ได้แก่ ฐานข้อมูล Emerald ซึ่งเป็นฐานข้อมูลทางด้านการบริหารธุรกิจ การเงินการบัญชี ฐานข้อมูล CNKI เป็นฐานข้อมูลของประเทศจีน เหมาะสำหรับนักศึกษาทางด้านภาษาจีน และฐานข้อมูล CEIC เป็นฐานข้อเศรษฐกิจด้านสถิติ ตัวเลข ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของอาจารย์ และฐานข้อมูลที่มีในห้องสมุดอาจจะมีบทความงานวิจัยหรือสารสนเทศที่ไม่ครอบคลุมกับบางคณะสาขาวิชาที่เปิดสอนในสถาบันฯ จึงทำให้อาจารย์มีความต้องการอยู่ในลำดับต้นๆ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวคล้ายคลึงกับผลงานวิจัยของคล้ายคลึงกับผลการศึกษาของอังคณา แวซอเหาะ และโสภา ไทยลา (2552: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดในระดับมาก โดยมีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดทุกด้านอยู่ใน ระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบริการของห้องสมุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมของ ห้องสมุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

4. การเปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา และ
ประสบการณ์การสอนต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
 พบความแตกต่างเพียงตัวแปรเดียวคือกลุ่มคณะวิชา กล่าวคืออาจารย์กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ /
 ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ มีความต้องการใช้บริการสารสนเทศมากกว่ากลุ่มคณะวิชานิเทศฯ /
 ศิลปะ / ศึกษา อาจารย์กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ อาศัยตำรา
 เป็นหลักและต้องการอ้างอิงทฤษฎีในตำรา ส่วนอาจารย์กลุ่มคณะวิชานิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษา
 ต้องการสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์จึงใช้สารสนเทศที่เป็นสื่อสังคมออนไลน์มาก
 ว่าตัวทรัพยากรที่เป็นตัวเล่ม จึงทำให้อาจารย์กลุ่มคณะวิชานิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษา มีความต้องการ
 ทรัพยากรสารสนเทศน้อยกว่าอาจารย์กลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ

5. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อบริการสารสนเทศของ
ห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน พบว่า
 ด้านที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยข้อ
 พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 ข้อคือ นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ ทำให้
 สะดวกในการสืบค้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับ
 หลักสูตรที่เรียน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากห้องสมุดมีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์จำนวนน้อยชื่อเรื่องไม่
 หลากหลาย ไม่ครอบคลุมกับบางหลักสูตรที่เปิดสอน ห้องสมุดมีฐานข้อมูลมีเพียง 3 ฐานเท่านั้น
 ซึ่งอาจจะไม่เพียงพอต่อการสืบค้นทรัพยากรของนักศึกษา ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่จะต้องไปฝึกปฏิบัติงาน
 เลยจำเป็นต้องค้นหาข้อมูลออนไลน์มากกว่าเข้ามาค้นทรัพยากรในห้องสมุดการใช้ฐานข้อมูลจึงจำเป็น
 ต่อนักศึกษา และบรรณารักษ์ต้องให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับและการสืบค้น
 ทรัพยากรเพื่อนักศึกษาจะได้นำไปใช้ได้ถูกต้องและเข้าถึงทรัพยากรได้ง่าย ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัย
 ของอริศรา สิงห์ปัน และณรงณ์ ณรงค์ชัยปัญญา (2558: 21) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาสภาพการใช้
 ปัญหาและความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้
 ปี 2558 พบว่าปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ
 โดยภาพรวม ปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย สามารถเรียงตามลำดับ ปัญหาดังนี้ มีสภาพเก่า และ
 หนังสือมีเนื้อหาไม่ทันสมัย นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ
 กับการศึกษาค้นคว้า วารสารเล่มใหม่ออก ให้บริการล่าช้า การจัดเก็บหนังสือไม่เป็นระบบ หนังสือ
 ไม่ตรงกับความต้องการ หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันออกให้บริการล่าช้า และหนังสือที่เป็นภาษาต่างประเทศ
 มีน้อย นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านทรัพยากร สารสนเทศประเภทสิ่ง
 ไม่ตีพิมพ์ ภาพรวมปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย สามารถเรียงตามลำดับปัญหาดังนี้ จำนวน
 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์มีจำนวนน้อยเกินไป มีเนื้อหาไม่ทันสมัย และไม่ตรงกับ
 ความต้องการ ปัญหา ด้านทรัพยากรสารสนเทศประเภททรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม
 ปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย สามารถเรียง ตามลำดับปัญหาดังนี้ ระบบเครือข่ายขัดข้อง / load
 เข้ามาก นักศึกษาไม่ทราบวิธีสืบค้น และเนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการ

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรเพศ ระดับชั้นที่ศึกษา และกลุ่มคณะวิชาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้ พบความแตกต่างเพียงข้อเดียวคือ กลุ่มคณะวิชา กล่าวคือนักศึกษากลุ่มคณะวิชาวิศวะ / วิศวกรรมการเกษตร มีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดมากกว่านักศึกษากลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ และกลุ่มคณะนิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษาฯ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่านักศึกษาแต่ละกลุ่มวิชามีพฤติกรรมในการใช้บริการที่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบข้อที่มีความแตกต่างกันที่น่าสนใจคือ ห้องสมุดมีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่ช่วยนักศึกษาแก้ปัญหาเป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะนักศึกษา กลุ่มคณะวิชาวิศวะ / วิศวกรรมการเกษตร / อุตสาหกรรมการเกษตร เข้ามาใช้บริการห้องสมุดค่อนข้างบ่อยเนื่องจากต้องการค้นหาทรัพยากรภายในห้องสมุด และได้มาติดต่อพูดคุย สอบถามกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมากกว่านักศึกษากลุ่มคณะวิชาบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ และกลุ่มคณะวิชานิเทศฯ / ศิลปะ / ศึกษาฯ จึงทำให้มีความพึงพอใจมากกว่า 2 กลุ่มคณะวิชาดังกล่าว

7. ความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้ พบว่า โดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งข้อที่พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีต้องการในระดับมากที่สุดได้แก่ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องเรียนพร้อมทั้งฝึกปฏิบัติงานทำให้ต้องการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าทรัพยากรที่เป็นตัวเล่ม เนื่องจากทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกในการเข้าถึงมากกว่าทรัพยากรที่เป็นตัวเล่ม และการอ่านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ก็สามารถอ่านได้ทุกที่ทุกเวลาไม่มีข้อจำกัด ซึ่งถ้าเป็นทรัพยากรที่เป็นตัวเล่มต้องมายืมที่ห้องสมุดเท่านั้น และการอ่านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายืมหรือคืน และไม่เสียค่าปรับในการคืนล่าช้าเหมือนทรัพยากรที่เป็นตัวเล่มอีกด้วย ผลการวิจัยนี้ คล้ายคลึงกับงานวิจัยของศิริรัตน์ นัจจันทร์ (2551: 58) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการฐานข้อมูลอื่นๆ เช่น e-Book, e-Journal ข้อมูลท้องถิ่น เป็นต้น ($X = 4.12$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

8. การเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรเพศ ระดับชั้นที่กำลังศึกษา และกลุ่มคณะวิชาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้ พบความแตกต่าง 2 ตัวแปรคือระดับชั้นปี และกลุ่มคณะวิชา

8.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 4 มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 2 และปีที่ 3 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ต้องไปต้องทำโครงการ ซึ่งถือว่าเป็นโครงการเล่มสุดท้ายก่อนจบการศึกษา ซึ่งขณะที่ทำโครงการอยู่นี้ นักศึกษาปีที่ 4 ยังฝึกปฏิบัติงานอยู่ตามสถานที่ต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายเลยไม่มีเวลาเข้ามาสืบค้นทรัพยากรภายในห้องสมุด จึงทำให้นักศึกษาปีที่ 4 มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 2 และ 3

8.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กลุ่มคณะวิชาชีพฯ / นวัตกรรมเกษตร มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด มากกว่านักศึกษากลุ่มคณะบริหารธุรกิจ / ธุรกิจอาหาร / วิทยาการจัดการ และกลุ่มคณะวิชานิติศาสตร์ / ศิลปะ / ศึกษาศาสตร์ ทั้งนี้เนื่องจากว่า นักศึกษาแต่ละกลุ่มคณะวิชาต้องการใช้สารสนเทศแตกต่างกันไปตามศาสตร์ของสาขาวิชาที่เรียน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบข้อที่มีความแตกต่างกันที่น่าสนใจคือ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กลุ่มคณะวิชาชีพฯ / นวัตกรรมเกษตร / อุตสาหกรรมการเกษตร ยังไม่มีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายและฐานข้อมูลออนไลน์ที่ครอบคลุมกับกลุ่มคณะเลยมีความต้องการการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดมากกว่ากลุ่มคณะบริหารธุรกิจ / อาหารธุรกิจ / วิทยาการจัดการ และกลุ่มคณะวิชานิติศาสตร์ / ศิลปะ / ศึกษาศาสตร์

9. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน ในภาพรวมพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่นักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ประทับใจในบริการของห้องสมุด และสิ่งที่ทำให้นักศึกษาพึงพอใจอีกเรื่องคือการค้นหาทรัพยากรทำได้ง่ายและสะดวก นอกจากนี้ห้องสมุดมีการสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศไปยังอาจารย์ที่สอนในระดับปริญญาโท ว่าต้องการทรัพยากรที่จะใช้ในการเรียนการสอนในแต่ละภาคการศึกษาหรือไม่ โดยการส่งรายชื่อทรัพยากรที่ได้จากสำนักพิมพ์ไปยังอาจารย์แต่ละคณะเพื่อพิจารณาและแนะนำเข้าห้องสมุดทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย ทำให้นักศึกษามีทรัพยากรที่ตรงกับหลักสูตรและตรงกับการเรียนการสอนในแต่ละภาคการศึกษา จึงทำให้นักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรมากที่สุด ซึ่งคล้ายคลึงกับผลการศึกษาของ นวลิน เทียมแก้ว (2559: 68) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ โดย รวมอยู่ในระดับมาก โดยโดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริการตามจุด บริการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนด้านที่มค่าเฉลี่ยต่ำแต่อยู่ในระดับมากคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษายังไม่สามารถค้นหาฐานข้อมูลในห้องสมุดบอกรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้ และไม่สามารถต่ออายุทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์และจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้ ซึ่งบรรณารักษ์ต้องเข้าไปแนะนำขั้นตอนการเข้าถึงเว็บไซต์ของห้องสมุดเพื่อให้ นักศึกษาสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

10. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทตามตัวแปร

เพศ และกลุ่มคณะวิชาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน พบความแตกต่างเพียงตัวแปรเดียวคือ กลุ่มคณะวิชา กล่าวคือ นักศึกษาระดับปริญญาโทกลุ่มคณะวิชาวิศวะ / วิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดมากกว่าคณะวิชาบริหารธุรกิจ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอาจารย์คณะวิชาวิทยาการจัดการ ได้สั่งซื้อตำราและทรัพยากรที่ใช้ในการเรียนการสอนเข้าห้องสมุดเพื่อเตรียมให้บริการแก่นักศึกษาจึงทำให้นักศึกษามีทรัพยากรที่เพียงพอและเหมาะสมกับหลักสูตรการเรียนการสอน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบข้อที่แตกต่างที่น่าสนใจคือ ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ เนื่องจากกลุ่มคณะวิชาวิศวะ / วิทยาการจัดการ ยังไม่มีฐานข้อมูลที่ตรงและสอดคล้องกับหลักสูตรที่เรียนจึงทำให้ต้องการฐานข้อมูลมากกว่าคณะบริหารธุรกิจ

11. ความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโท ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน ในภาพรวมพบว่านักศึกษามีความต้องการต่อบริการทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ต้องการมาก คือ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากห้องสมุดยังมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จำนวนน้อย ฐานข้อมูลยังไม่ครอบคลุมกับหลักสูตรที่เพิ่งเปิดสอน ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ซึ่งคล้ายคลึงกับผลการศึกษาของ ศิริรัตน์ น้ำจันทร์ (2551: 94) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์และบริการสอน / แนะนำการใช้ห้องสมุด และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ปัจจุบันสารสนเทศมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างมากมาย และปรากฏอยู่ในรูปแบบที่หลากหลายโดยเฉพาะสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น

12. การเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน พบความแตกต่างตามตัวแปรเพศและกลุ่มคณะวิชา ดังนี้

12.1 นักศึกษาเพศหญิงมีความต้องการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะนักศึกษาเพศหญิงมีเข้ามาใช้บริการห้องสมุดมากกว่าเพศชายความต้องการบริการสารสนเทศเลยมากกว่าเพศชาย ซึ่งเพศชายอาจจะใช้บริการสารสนเทศจากแหล่งอื่นที่ไม่ใช่ห้องสมุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบข้อแตกต่างที่น่าสนใจคือ บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องจากนักศึกษาเพศหญิงอ่านหนังสือมากกว่านักศึกษาเพศชาย ซึ่งเพศชายอาจจะอ่านจากสารสนเทศประเภทอื่นที่ไม่ใช่ตำรา

12.2 นักศึกษากลุ่มคณะวิชาวิศวกรรมศาสตร์ / วิทยาการจัดการ มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่านักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษากลุ่มคณะวิชาวิศวกรรมศาสตร์ / วิทยาการจัดการ มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่านักศึกษากลุ่มคณะบริหารธุรกิจในเรื่อง บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากบริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศยังมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และอีกอย่างคือหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและต่างประเทศไม่สามารถยืมออกจากห้องสมุดได้ จึงทำให้นักศึกษามีความต้องการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษาพบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลของการศึกษาดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ และบุคลากรของห้องสมุดสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนนโยบาย กลยุทธ์การบริหาร ส่งเสริม พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้หลากหลายและตรงตามความต้องการของอาจารย์ พร้อมทั้งเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคลากร และการพัฒนาระดับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาไปสู่ความองค์การแห่งการเรียนรู้

2. จากการศึกษาพบว่าอาจารย์มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความต้องการของอาจารย์ต่อบริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด อาจารย์ต้องการฐานข้อมูล ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ Pro quest และบริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลา ซึ่งผลของการศึกษาดังกล่าวจะนำไปเสนอคณะกรรมการห้องสมุดเพื่อขอมติความเห็นชอบให้นำมาบริการภายในห้องสมุด และนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาซื้อในลำดับต่อไป

3. ผลจากการศึกษาพบว่า นักศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำแต่ยังอยู่ในระดับมากที่สุดคือ นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ทำให้สะดวกในการสืบค้น, นักศึกษาสามารถค้นหาฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด, นักศึกษาสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้ ซึ่งผลของการศึกษาดังกล่าวทำให้ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนวิธีสอนหรือวิธีการอบรมการเข้าถึงเว็บไซต์ให้น่าสนใจ เข้าใจง่าย และควรมีคณิศรวิเทศน์แนะนำขั้นตอนการเข้าถึงและการสืบค้นไว้ที่เว็บไซต์ เพื่อให้นักศึกษาได้ดูย้อนหลังได้

4. ผลจากการศึกษาพบว่า นักศึกษาปริญญาตรีมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษาต้องการบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ บริการสำเนาหน้าวารสารใหม่ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด ซึ่งผลของการศึกษาดังกล่าวห้องสมุดต้องจัดหา หนังสือ ตำรา ที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และห้องสมุดต้องจัดทำสำเนาหน้าวารสารใหม่ขึ้นไว้หน้าเว็บไซต์ห้องสมุดทุกครั้ง เพื่อให้นักศึกษาจะได้ดูเรื่องจากสารบัญที่น่าสนใจ

5. ผลจากการศึกษาพบว่า นักศึกษาปริญญาโทมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีหนึ่งข้อที่มีความพึงพอใจต่ำแต่อยู่ในระดับมาก คือนักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ทำให้สะดวกในการสืบค้น ซึ่งผลของการศึกษาดังกล่าวห้องสมุดควรจัดอบรมวิธีการสืบค้นให้กับนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้ทราบวิธีและขั้นตอนการสืบค้นและขั้นตอนการใช้บริการของห้องสมุด

6. ผลจากการศึกษาพบว่า นักศึกษาปริญญาโทมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความต้องการ 8 ข้อดังนี้ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ, บริการฐานข้อมูล EBSCOHOST, บริการฐานข้อมูล TDC ThaiLIS, บริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลา, บริการฐานข้อมูล Pro quest, บริการฐานข้อมูล ABI/INFORM, บริการฐานข้อมูล Science Direct และบริการสำเนาหน้าวารสารใหม่ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด ซึ่งผลของการศึกษาดังกล่าวซึ่งผลของการศึกษาดังกล่าวจะนำไปเสนอคณะกรรมการห้องสมุดเพื่อขอมติความเห็นชอบให้นำมาบริการภายในห้องสมุด และนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาซื้อในลำดับต่อไป



บรรณานุกรม

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์. (2556).

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์. สืบค้น
เมื่อ 02 พฤษภาคม 2558, จาก

http://op.pim.ac.th/uploads/content/2014/10/o_1934r3pj9qr61r11k5i1en0s3ga.pdf.

คัทลียา ปริชาน. (2554). **ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ
ของผู้ใช้ ห้องสมุดคณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จกมล พุทธิชัยกุล. (2559). (พฤษภาคม – สิงหาคม 2559). ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักหอสมุด กำแพงแสนมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วารสารพุลี
เน็ต. 3(2): 28.

จิรวรรณ ภักดีบุตร. (2533). **ผู้ใช้และผู้บริการสารสนเทศ. ใน สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 5.**
นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. หน้า 161-202.

จิรพันธุ์ ศรีสมพันธุ์ . (2550). **การพัฒนากระบวนการจัดหาโดยเทคนิคเน็ตเวิร์กไดอะแกรม.**

ปร.ด. (คอมพิวเตอร์ศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยคณะอักษรศาสตร์. (2549). **การค้นคว้าและการเขียนรายงาน**. กรุงเทพฯ:
โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ.

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. (2537). **บริการสารสนเทศ**. ปทุมธานี: สาขาวิชาสารสนเทศคณะนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยรังสิต.

เดชศักดิ์ ตานติวิวัฒน์. (2547, กรกฎาคม – ธันวาคม). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ
บริการของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น. อินฟอร์เมชั่น. 11(2): 28-35.

ทัศนีย์ สิงห์เจริญ. (2544). **ความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ของโรงเรียน
วังไกลกังวลและโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ในพระบรมราชูปถัมภ์ต่อวิธีการเรียนการสอน
ทางไกลผ่านดาวเทียม**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

นพพร เพียรพิกุล. (2546 – 2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการใน
ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
10-11(40): 112-120.

น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2546). **ทักษะการใช้ห้องสมุดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: เอสอาร์พรินตติ้งแมสโปรดักส์.

- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2559). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามประจำปีการศึกษา 2559. โครงการวิจัย บัณฑิตวิทยาลัย. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญเลิศ อรุณพิบูลย์. (2552). *Social Bookmarking*. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2558, จาก <http://stks.or.th/wiki/doku.php?id=social-networking:social-bookmarking>.
- พงศ์ศักดิ์ สังขปัญโญ. (2549, กรกฎาคม-ธันวาคม). บทบาทของห้องสมุดอุดมศึกษาในการสนับสนุน E-Learning. *วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ*. 5(2): 4.
- พรพิมล คงจิณ. (2554). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจาก บริษัท เอ็ม.เอส.อี-ดีแมก (ที) จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิมลเมฆสวัสดิ์. (2550). *ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรรณนิภา สุขคี. (2559). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวรวิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเข้เขต 1. *ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการ)*. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ ศิริโชติ; และรัชนี้ ประสีระเก. (2557). ความต้องการสารสนเทศและบริการสารสนเทศ ของแพทย์ศูนย์ความเชี่ยวชาญระดับสูง โรงพยาบาลขอนแก่น. *วารสารสารสนเทศศาสตร์ กลุ่มวิชาสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 32(2).
- มาลี กาบมาลา. (2536, สิงหาคม). สารนิเทศสาขามนุษยศาสตร์. *บรรณารักษศาสตร์มข*. 11(3): 35-46.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2554). *บริการสารสนเทศ*. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2558, จาก <http://www.human.cmu.ac.th/home/lib/hmjournals/wiki/index.php/%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%99%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชสำนักบรรณสารสนเทศ. ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์. (2553). *คู่มือ พัฒนาเว็บไซต์งานห้องสมุดตามแนวคิด Lib 2.0* สืบค้นเมื่อ 4 พฤษภาคม 2558, จาก <http://library.stou.ac.th/ODI/KM/pdf/KMreport53.pdf>.
- ยุพิน จันทรเจริญสิน. (2548). การพัฒนางานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยด้วยวิธีเป็นซิมาร์คกึ่งกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์. *สถาบันวิทยบริการ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.

- ระพีพรรณ ทิวสระแก้ว. (2554). *ความต้องการสารสนเทศและบริการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และนิเทศศาสตร์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งฤดี อภิวัฒน์สร. (2550). *ห้องสมุดและสารนิเทศเพื่อการค้นคว้า*. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- วาริรัตน์ จะรา; มอลิน เสงี่ยมกุล; และอุไร การวิจิตร. (พฤษภาคม – สิงหาคม 2559). ความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. *วารสารพุลินเิต*. 2(2): 27.
- ศิริรัตน์ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2542). *การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: ดวงกมล. หน้า 15.
- ศิริรัตน์ น้ำจันทร์. (2551). *ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. ถ่ายเอกสาร.
- สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์. (2558). *รายงานประเมินตนเอง*. นนทบุรี: งานประกันคุณภาพการศึกษา. หน้า 1-15.
- สมภพ มานะรังสรรค์. (2555, 19 ธันวาคม). *คำที่ทำให้ PIM แตกต่าง Work-based Learning และ Corporate University*. กรุงเทพฯธุรกิจ Daily Market.2.
- (2557). *ชีวิตนักศึกษา PIM*. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2557, จาก <http://edl.pim.ac.th/news-detail.php?id=21>.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรีย์ บุษงามงคล; และคณะ. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. *วารสารพระจอมเกล้าลาดกระบัง*. 11(2): 53-61.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2551). *นิยามศัพท์เพิ่มเติมปรับปรุงจากคู่มือการประกันคุณภาพ พ.ศ. 2551*. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2557 หน้า 3, จาก http://www.mua.go.th/users/bhes/catalog_h/vocab.pdf.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2552). *Bookmobile library*. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2558, จาก <http://530110279-proactive.blogspot.com>.

- อริศรา สิงห์ปิ่น; และณรงณ์ ณรงค์ชัยปัญญา. (2558, พฤษภาคม – สิงหาคม). การศึกษาสภาพการใช้ปัญหาและความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปี 2558. *วารสารพุลินเ็ต*. 3(2): 21.
- อังคณา แวซอเหาะ; และโสภา ไทยลา. (2552). ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. ฝายวิทยบริการ กลุ่มงานห้องสมุดเทเวศร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- Breeding, Marshall. (2008). *Library Technology International*. www.infotoday. com pp. 33-36.
- Charlotte Ramage. (2014). Learning to learn through university accredited work-based learning: a threshold conception. *Journal of Workplace Learning*. 26(8): 4 – 5.
- Coleman, Vicki.; et al. (1797, May). *Toward a TQM Paradigm : Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality*. College & Research Libraries. 58,3: 237-251.
- European commission. (2013). Work-Based Learning in Europe Practices and Policy Pointers. from http://ec.europa.eu/education/policy/vocational-policy/doc/alliance/work-based-learning-in-europe_en.pdf.
- Gilmer, B.V.H; & Deci,E.L. (eds.). (1977). *Industrial and Organizational Psychology*. McGraw-Hill Book Co., New York.
- Iseekeducation. (2015). What is Work-Based Learning?. *Minnesota State Colleges and Universities Minnesota State Colleges and Universities is an Equal Opportunity employer and educator*. Retrieved July, 11 2015, from <http://www.iseek.org/education/whatworkbased.html>.
- Krejcie, R.V.; & Morgan, D.M. (1970. Autumn). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 3: 607-610.
- Lalith Liyanage. (2013). Design of educationalsystems for work based learning (WBL): the learner experience. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*. 3(1): 2 – 3. Permanent link to this document: <http://dx.doi.org/10.1108/20423891311294984>.
- Middlesex university london. (n.d.). *Institute for Work Based*. Retrieved July, 11 2015, from <http://www.mdx.ac.uk/about-us/our-schools/institute-for-work-based-learning>.
- Padovan, Gabriella; & Daniel Nzekwu. (2006, March). "Marketing library services in a global corporate environment." *Information Outlook*. 10.3: 23(2).
- Posey, james A. (2009, December). "Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters State Community College, " *Dissertation Abstracts International*. 70(06): unpagued.

Rozum, Betty; & Kevin Brewer. (1997). *"Identifying, Developing, and Marketing Library Services to Cooperative Extension Personnel."* Reference & User Services Quarterly 37.2. (Winter): 161.

Tyler, K.; & Hastings, N. (2011). Factors Influencing Virtual Patron Satisfaction with Online Library Resources and Services. *Journal Of Educators Online*. 8(2): 1-34.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง
ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบัน
การจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาต่อบริการสารสนเทศ
ของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้
จากการทำงาน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความต้องการของ
อาจารย์
และนักศึกษาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการ
เรียนรู้จากการทำงาน”
2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งข้อคำถามเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ

แบบสอบถามสำหรับอาจารย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. กลุ่มคณะวิชา

☐ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี/คณะนวัตกรรมการจัดการเกษตร

☐ คณะบริหารธุรกิจ/คณะการจัดการธุรกิจอาหาร/คณะวิทยาการจัดการ

☐ คณะนิเทศศาสตร์/คณะศิลปศาสตร์/คณะศึกษาศาสตร์

3. ประสบการณ์การสอนในสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

☐ 1-5 ปี

☐ 6-9 ปี

4. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด

☐ บางสัปดาห์ไม่เคยเข้าใช้บริการเลย

☐ สัปดาห์ละ 1 – 3 ครั้ง

☐ สัปดาห์ละ 4 - 5 ครั้ง

☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์

5. ประเภทของบริการที่ท่านใช้บริการ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการ วารสารและหนังสือพิมพ์ บริการโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการห้องฉายภาพยนตร์ บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม บริการอินเทอร์เน็ต บริการอื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบัน การจัดการปัญญาภิวัฒน์

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบ โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ และพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็น
ต่อเรื่องต่างๆ ในแต่ละข้อต่อไปนี้ในระดับใด แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน
มากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบนั้นๆ ข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้ท่าน
เลือก 5 ตัวเลือก คือ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1)
น้อยที่สุด (โปรดตอบทุกข้อ)

บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<u>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</u>					
1. หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตร ที่สอน.....					
2. วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับ หลักสูตรที่สอน.....					
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับ หลักสูตรที่สอน.....					
4. ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่ สอน.....					
5. หนังสือ/ตำรามีปริมาณเพียงพอกับ ความต้องการ.....					
6. วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอกับ ความต้องการ.....					
7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับ ความต้องการ.....					
8. ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอกับความ ต้องการ.....					
9. อาจารย์สามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทาง ออนไลน์ได้ ทำให้สะดวกในการสืบค้น.....					
<u>ด้านการจัดบริการสารสนเทศ</u>					
10. การให้บริการยืม - คืน มีความสะดวก รวดเร็ว.....					

บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
11. ห้องสมุดมีบริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้าที่ช่วยอาจารย์แก้ปัญหาเป็น อย่างดี.....					
12. บริการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับ ลำดับก่อนหลังในการให้บริการของ ห้องสมุดปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม.....					
13. ห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้องกับ ความสำคัญในแต่ละเดือนเพื่อเชิญชวน อาจารย์ให้มารับบริการ เช่น การจัด นิทรรศการวันพ่อแห่งชาติ เป็น ต้น.....					
14. เวลาเปิด – ปิด ห้องสมุดมีความ เหมาะสม ห้องสมุดเปิดให้บริการวัน เวลาดังนี้ วันจันทร์-วันศุกร์ห้องสมุด เปิดบริการตั้งแต่ 8:00 -18:30 วันเสาร์ และวันอาทิตย์เปิดบริการตั้งแต่ 10:00 – 19:00.....					
<u>ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ</u>					
15. ห้องสมุดมีบุคลากรที่โต้ะยิ้ม-คีน เพียงพอ.....					
16. บุคลากรให้บริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้าให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการในระดับ ที่น่าพอใจ.....					
17. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการ ให้บริการ.....					
<u>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</u>					
18. อาจารย์สามารถค้นหาฐานข้อมูลที่ ห้องสมุดบอกรับผ่านเว็บไซต์ของ ห้องสมุดได้.....					
19. อาจารย์สามารถสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด					

บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ได้.....					
20. อาจารย์สามารถต่ออายุทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์					
ของห้องสมุดได้.....					
21. อาจารย์สามารถจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้.....					
22. อาจารย์สามารถตรวจสอบค่าปรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้.....					
23. เว็บไซต์ของห้องสมุดเข้าถึงง่ายและรวดเร็ว.....					
<u>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
24. พื้นที่ภายในห้องสมุดมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการของอาจารย์.....					
25. การจัดบริการพื้นที่นั่งอ่านในห้องสมุด					
26. มีความเหมาะสม.....					
27. ห้องสมุดมีความสะอาดเป็นระเบียบ.....					
28. บรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามารับบริการ.....					
29. การจัดพื้นที่สำหรับการค้นคว้าแบบเดี่ยวและแบบกลุ่มมีความเหมาะสม.....					

ตอนที่ 3 ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบ โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ และพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อเรื่อง ต่างๆ ในแต่ละข้อต่อไปนี้ในระดับใด แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบนั้นๆ ข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้ท่านเลือก 5 ตัวเลือก คือ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด (โปรดตอบทุกข้อ)

บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ					
2. บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ.....					
3. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ.....					
4. บริการฐานข้อมูลข่าวบทความจากหนังสือพิมพ์ที่คัดสรรแล้ว.....					

บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น ฐานข้อมูล Science Direct เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและเอกสารฉบับเต็ม จากวารสารของสำนักพิมพ์ในเครือ Elsevier ประกอบด้วยหนังสือและวารสารด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฐานข้อมูล EBSCOHOST เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมวิชาสหสาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กฎหมาย และศิลปะการดนตรี ฐานข้อมูล ABI/INFORM เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลทางด้านธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการทรัพยากร มนุษย์ การเงิน ภาษี คอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูล Jstor เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์.....					
6. ฐานข้อมูลวิทยานพณ์ เช่น ฐานข้อมูล Proquest ฐานข้อมูล TDC ThaiLIS เป็นต้น...					
7. บริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลา.....					
8. บริการไอแพดสำหรับอ่านเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์					

บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
9. บริการให้คำปรึกษาการเขียนอ้างอิงและ บรรณานุกรม					
10. บริการสำเนาหน้าวารสารใหม่ไว้หน้า เว็บไซต์ของห้องสมุด					



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง
ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบัน
การจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาต่อบริการสารสนเทศ
ของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้จากการทำงาน”
2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งข้อคำถามเป็น 3 ตอนดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ
 - ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ

แบบสอบถามสำหรับนักศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. กลุ่มคณะวิชา

☐ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี/คณะนวัตกรรมการจัดการเกษตร

☐ คณะบริหารธุรกิจ/คณะการจัดการธุรกิจอาหาร/คณะวิทยาการจัดการ

☐ คณะนิเทศศาสตร์/คณะศิลปศาสตร์/คณะศึกษาศาสตร์

3. ระดับการศึกษา

☐ ศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี

☐ ศึกษาหลักสูตรปริญญาโท

4. ระดับชั้นที่กำลังศึกษา

☐ ปี 1

☐ ปี 2

☐ ปี 3

☐ ปี 4

5. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด

☐ บางสัปดาห์ไม่เคยเข้าใช้บริการเลย

☐ สัปดาห์ละ 1 – 3 ครั้ง

☐ สัปดาห์ละ 4 - 5 ครั้ง

☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์

6. ประเภทของบริการที่ท่านใช้บริการ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการ วารสารและหนังสือพิมพ์บริการโสตทัศนและสื่อ อิเล็กทรอนิกส์บริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้าบริการห้องฉายภาพยนตร์บริการห้อง ศึกษาค้นคว้ากลุ่ม บริการอินเทอร์เน็ตบริการอื่นๆโปรด ระบุ.....					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบัน การจัดการปัญญาภิวัฒน์

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบ โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ และพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็น
ต่อเรื่องต่างๆ ในแต่ละข้อต่อไปนี้ในระดับใด แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน
มากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบนั้นๆ ข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้ท่าน
เลือก 5 ตัวเลือก คือ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1)
น้อยที่สุด (โปรดตอบทุกข้อ)

บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
1. หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน.....					
2. วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน.....					
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน.....					
4. ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน.....					
5. หนังสือ/ตำรามีปริมาณเพียงพอับความต้องการ.....					
6. วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอับความต้องการ.....					
7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอับความต้องการ.....					
8. ฐานข้อมูลมีปริมาณเพียงพอับความต้องการ.....					
9. นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ ทำให้สะดวกในการสืบค้น.					

บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<u>ด้านการจัดบริการสารสนเทศ</u>					
10. การให้บริการยืม - คืน มีความสะดวก รวดเร็ว.....					
11. ห้องสมุดมีบริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้าที่ช่วยนักศึกษาแก้ปัญหาเป็น อย่างดี.....					
12. บริการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับ ลำดับก่อนหลังในการให้บริการของ ห้องสมุดปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม.....					
13. ห้องสมุดมีบริการแนะนำการใช้ ห้องสมุดให้นักศึกษากลุ่มย่อยแต่ละ วิชา.....					
14. ห้องสมุดนิทรรศการที่สอดคล้องกับ ความสำคัญในแต่ละเดือนเพื่อเชิญชวน นักศึกษาให้มารับบริการ เช่น การจัด นิทรรศการวันพ่อแห่งชาติ เป็นต้น.....					
15. เวลาเปิด – ปิด ห้องสมุดมีความ เหมาะสม ห้องสมุดเปิดให้บริการวัน เวลาดังนี้ วันจันทร์-วันศุกร์ห้องสมุด เปิดบริการตั้งแต่ 8:00 -18:30 วันเสาร์ และวันอาทิตย์เปิดบริการตั้งแต่ 10:00 – 19:00.....					
<u>ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ</u>					
16. ห้องสมุดมีบุคลากรที่โตะยืม-คืน เพียงพอ.....					
17. บุคลากรให้บริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้าให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการในระดับ ที่น่าพอใจ.....					
18. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการ ให้บริการ.....					

บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<u>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</u>					
19. นักศึกษาสามารถค้นหาฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้.....					
20. นักศึกษาสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้.....					
21. นักศึกษาสามารถต่ออายุทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้.....					
22. นักศึกษาสามารถจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้.....					
23. นักศึกษาสามารถตรวจสอบค่าปรับผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้.....					
24. เว็บไซต์ของห้องสมุดเข้าถึงง่ายและรวดเร็ว.....					
<u>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
25. พื้นที่ภายในห้องสมุดมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ.....					
26. การจัดบริการพื้นที่นั่งอ่านในห้องสมุดมีความเหมาะสม.....					
27. ห้องสมุดมีความสะอาดเป็นระเบียบ.....					
28. บรรยากาศภายในห้องสมุดเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามารับบริการ.....					
29. การจัดพื้นที่สำหรับการค้นคว้าแบบเดี่ยวและแบบกลุ่มมีความเหมาะสม.....					

ตอนที่ 3 ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบ โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้และพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อเรื่องต่างๆ ในแต่ละข้อต่อไปนี้ในระดับใดแล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบนั้นๆ ข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้ท่านเลือก 5 ตัวเลือก คือ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด (โปรดตอบทุกข้อ)

บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ					
2. บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ.....					
3. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ.....					
4. บริการฐานข้อมูลข่าวบทความจากหนังสือพิมพ์ที่คัดสรรแล้ว.....					

บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรการ เรียนการสอน เช่น ฐานข้อมูล ScienceDirectเป็นฐานข้อมูล บรรณานุกรมและเอกสารฉบับเต็ม จาก วารสารของสำนักพิมพ์ในเครือ Elsevier ประกอบด้วย หนังสือและวารสารด้าน วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ฐานข้อมูล EBSCOHOST เป็น ฐานข้อมูลที่ครอบคลุมวิชาสหสาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กฎหมาย และศิลปะการดนตรี ฐานข้อมูล ABI/INFORMเป็น ฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลทางด้าน ธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการทรัพยากร มนุษย์ การเงิน ภาษี คอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูล Jstorเป็นฐานข้อมูลที่รวบรวม ข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์และ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์.....					
6. ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ เช่นฐานข้อมูล Proquest ฐานข้อมูล TDC ThaiLIS เป็นต้น.....					
7. บริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลา.....					

บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
8. บริการไอแพดสำหรับอ่านเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์.....					
9. บริการให้คำปรึกษาการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม.....					
10. บริการสำเนาหน้าวารสารใหม่ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด.....					





ประวัตย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาวเบญจมาศ อุनावงค์

วันเดือนปีเกิด 2 มิถุนายน 2529

สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 25/163 หมู่บ้านฟลาวเวอร์โฮม ถ.ติวานนท์ ต. บ้านใหม่
อ. ปากเกร็ด จ. นนทบุรี 11120

สถานที่ทำงาน บรรณารักษ์อาวุโส
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2548 ศ.ศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์)
จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

พ.ศ. 2560 ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา)
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร