

การใช้บริการและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา  
สถาบันการbinพลเรือน

ปริญญานิพนธ์  
ของ  
พัชร พิพิฑกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
พฤษภาคม 2547  
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

027-6

จุ. 516 11

ร. 3

การใช้บริการและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา  
สถาบันการbinพลเรือน

บทคัดย่อ

ของ

พัชร พิพิฑกุล

10 ก.ย. 2547

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
พฤษภาคม 2547

พัชร พิพิชกุล. (2547). การใช้บริการและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันการบินพลเรือน. ปรินญาณพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: รองศาสตราจารย์ พวาท พันธุ์เมฆา, อาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล.

งานวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้บริการและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาศาสนาการบินพลเรือน ในด้านการให้บริการสารสนเทศ ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ตลอดจนเปรียบเทียบการใช้บริการ ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด และนักศึกษาจำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์ประจำ จำนวน 80 คน และนักศึกษา จำนวน 325 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC<sup>+</sup> กำหนดค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. การใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์ สถาบันการบินพลเรือน มีดังนี้ อาจารย์มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดสูงสุด เพื่อเตรียมการสอน และรองลงไปคือ เพื่อศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม เพื่อติดตามข่าวสารด้านการบินให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อยืม-คืน หนังสือและวัสดุทัศนวัสดุของห้องสมุด อาจารย์ใช้วิธีการค้นหาสารสนเทศโดยเดินดูตามชั้นหนังสือ ในระดับมากที่สุด รองลงไปคือสอบถามจากบรรณารักษ์ และให้เพื่อนร่วมงานช่วยหาให้ อาจารย์ส่วนใหญ่มีการเรียนรู้การใช้โอแพก จากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดจากสถานศึกษาที่เคยศึกษา/สถานที่ทำงานเดิม ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ ช่วงระหว่างวันเมื่อไม่มีชั่วโมงสอน เมื่อพบปัญหาในการใช้บริการ อาจารย์ส่วนใหญ่มีวิธีการในการแก้ปัญหาโดยสอบถามจากผู้ร่วมงานหรือผู้ใช้ห้องสมุดคนอื่น ๆ รองลงไปคือสอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

2. อาจารย์สถาบันการบินพลเรือนมีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยทรัพยากรที่มีปริมาณการใช้ในระดับมากที่สุดได้แก่ หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษ หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการบิน เอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบินพลเรือนระหว่างประเทศ แผ่นภาพด้านการบิน วารสารวิชาการภาษาอังกฤษในสาขาวิชาที่สอน วารสารวิชาการภาษาไทยในสาขาวิชาที่สอน วิดีทัศน์และซีดีรอมด้านการบินทั่วไป วิดีทัศน์และซีดีรอมในสาขาวิชาที่สอน

3. อาจารย์สถาบันการบินพลเรือนมีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบในระดับมากที่สุด คือ หนังสือวิชาการภาษาไทยมีน้อย และปัญหาที่พบน้อยรองลงไปคือ บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าตอบคำถามได้ไม่ตรงความต้องการ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอกับการใช้ จำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการสอนในสาขามีน้อย แผ่นภาพด้านการบินที่ให้บริการ เก่า ชำรุด เสียหาย และระยะเวลาที่ยืมหนังสือน้อยเกินไป

4. ความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดอาจารย์สถาบันการบินพลเรือนที่มีค่าในระดับมากที่สุด มีดังนี้ ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะด้านการบินในประเทศเพิ่มเติม ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่ง ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ

5. เปรียบเทียบปริมาณการใช้ ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือนจำแนกตามกองวิชาที่สังกัด พบว่า อาจารย์ที่สังกัดกองวิชาต่างกัันมีปริมาณการใช้ ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน

6. สภาพการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน มีดังนี้ นักศึกษามีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับมากที่สุด คือ เพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนตามทีผู้สอนแนะนำ รองลงไปคือ เพื่อศึกษาค้นคว้าและทำรายงาน เพื่ออ่านเพิ่มพูนความรู้ เพื่ออ่านเรื่องราวที่น่าสนใจจากวารสาร และหนังสือพิมพ์ เพื่อติดตามข่าวสารด้านการbinให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อยืม-คืน หนังสือ นักศึกษามีวิธีการค้นหาวัดสารสนเทศโดยเดินดูตามชั้นหนังสือ ในระดับมากที่สุด และนักศึกษาเรียนรู้วิธีการใช้โอแพกในระดับมากที่สุดจากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดจากสถานศึกษาที่เคยศึกษา/สถานที่ทำงานเดิม ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลางช่วงพักกลางวัน ระหว่างวันเมื่อไม่มีชั่วโมงเรียน และหลังเลิกเรียน เมื่อพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดนักศึกษามีวิธีการแก้ปัญหา โดยสอบถามบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รองลงไปคือ ออกจากห้องสมุดเพราะไม่ทราบจะแก้ปัญหาอย่างไร

7. ด้านปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน พบว่า นักศึกษามีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดในระดับมากที่สุดคือ หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการbin เอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการbinพลเรือนระหว่างประเทศ และมีปริมาณการใช้ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 3.50 ขึ้นไป อีก 5 ข้อ คือ วิทัศน์ ซีดีรอมในสาขาที่ศึกษา หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษ และวารสารวิชาการภาษาอังกฤษในสาขาที่ศึกษา หนังสืออ้างอิงในสาขาที่ศึกษา และวารสารวิชาการภาษาไทยในสาขาที่ศึกษา

8. ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน พบว่า นักศึกษามีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบในระดับมากที่สุด คือ ปัญหาจำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย ปัญหาจำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการเรียนในสาขามีน้อย ปัญหาจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอกับการใช้ และปัญหาไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาบทความวารสารฉบับล่งเวลา

9. ความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน พบว่า นักศึกษามีความต้องการบริการต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากที่ห้องสมุดจัดให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่นักศึกษามีความต้องการมากที่สุด มี 4 ข้อ คือ ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่ง ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาภายในประเทศ และต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะด้านการbinในประเทศเพิ่มเติม และนักศึกษามีความต้องการในระดับมากที่สุด 5 ข้อคือ ต้องการให้ห้องสมุดขยายบริการสืบค้นโอแพกให้สามารถออนไลน์บนอินเทอร์เน็ตได้ ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรับทำสำเนาสื่อโสตทัศนวัสดุ ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการถ่ายเอกสารหน้าสารบัญวารสารหมุนเวียน ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา และต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งรายชื่อหนังสือที่จัดซื้อเข้ามาใหม่ทุกเดือน

10. เปรียบเทียบปริมาณการใช้ ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตรต่างกัันมีปริมาณการใช้ ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**THE USE AND NEEDS OF LIBRARY SERVICES BY INSTRUCTORS AND STUDENTS  
IN CIVIL AVIATION TRAINING CENTER**

**AN ABSTRACT  
BY  
PATCHARA PIPITKUL**

**Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Art degree in Library and Information Science  
at Srinakharinwirot University  
May 2004**

Patchara Pipitkul. (2004). *The Use and Needs of Library services by Instructors and Students in Civil Aviation Training Center*. Master thesis, M.A. (Library and Information Science). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor Committee : Assoc. Prof. Pawa Panmekha, Mrs. Paungphaka Konguthaikul.

This study aimed to investigate and compare the usage, problems, and needs in using Library services by instructors and students in Civil Aviation Training Center.

The Samples comprised of 80 instructors, from 5 divisions, as follow: Aviation Support Division, Aircraft Maintenance Division, Aeronautical Service Division, Communication Maintenance Division and Flying Training Division. And 325 students, from 5 fields, as follow: Aircraft Maintenance, Aircraft Instrument, Communication Maintenance, Technology in Aviation and Pilot Trainee. Which selected by stratified random sampling method. Checklist and rating Scale Questionnaires were used to collect data, and the data were analyze by percentage, mean, standard deviation and F-test.

The results of the study revealed that:

1. The high level objectives in using library by instructors were to prepare to teach, to read for information, to update the aviation news, to borrow books and audiovisual materials. Most instructors searched information materials in the library by looking through the shelves, asking librarians and asking from other instructors. Most instructors learned to use OPAC from their experience when using university library. The most usage time was during the day when they have no class. They solved the problems in using library by asking other users and asking librarians.

2. The amount of using library materials by instructors was at moderate level. The high level of Library materials using by instructors were general English textbooks, aviation techniques and manuals, documents of International Civil Aviation Organization, Aviation maps, English journals, Thai journals, VDO and CD-Rom in aviation, VDO and CD-Rom in specific courses.

3. The Instructors confronted their problems in using library at moderate level such as inadequate of general Thai textbooks, aviation maps and flying sheets were in uncompleted condition, inadequate of English journal in specific courses, the librarians could not make reference service clearly and time length to occupy book for each borrowing was rather short.

4. The high level needs for services, the instructors mentioned that the library should expand interlibrary loan service with airline libraries and university libraries, the library should offer the reminding service for the over due books and materials, the library should have the return box for users after the opening hours.

5. There was no significant difference among instructors in different division in amount of use, problems and needs in using library services.

6. The high level objectives in using library by students were to prepare to study suggested by instructors, to do report, to read for information, to read journals and newspapers, to update the aviation news, to borrow books. Most students searched information materials in the library by looking through the shelves. Most students learned to use OPAC from their experience when using school library.

The most usage time was during the day when they have no class and after class. They solved the problems in using library by asking librarians.

7. The high level of library materials using by students were aviation techniques and manuals, documents of International Civil Aviation Organization, VDO and CD-Rom in specific courses, general English textbooks, English journals in specific courses, reference books in specific courses and Thai journals in specific courses.

8. The total problems in using library was at moderate level, the highest degree problems were as inadequate of general English textbooks, inadequate of English journals in specific courses, inadequate of computers for internet use and there was no searching tool for articles in journal.

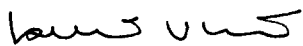
9. The total needs for all services by students was at high level. The students mentioned that the library should offer the reminding service for the over due books and materials, library should expand interlibrary loan service with airline libraries and university libraries, the library should expand online OPAC search, the library should offer audiovisual copying service, the library should offer current awareness service, the library should offer bibliographic service in specific courses, the library should offer list of library new books to users every month

10. There was no significant difference among students in difference fields in amount of use, problems and needs in using library services.

ปริญญานิพนธ์  
เรื่อง  
การใช้บริการและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา  
สถาบันการบิณพลเรือน

ของ  
นางสาวพัชร พิพิษฐกุล

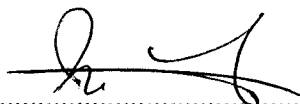
ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

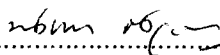
(รองศาสตราจารย์ ดร. นภาพร หะวานนท์)  
วันที่ 18 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



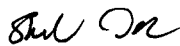
.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา)



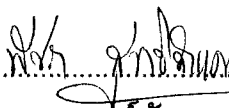
.....กรรมการ

(อาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชรา สุทธิสำแดง)



## ประกาศขอบคุณการ

ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความสามารถอย่างยิ่ง จากรองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา และอาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล ประธานและกรรมการควบคุมปริญญาานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา ให้แนวคิด คำแนะนำ ตลอดจนเสียสละเวลาอันมีค่าช่วยกรุณาตรวจแก้ไขข้อบกพร่องในปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จ ลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปริชาพงษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชรา สุทธิสำแดง ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบเพิ่มเติม

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สมชาย วรัญญาโนไกร ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และช่วยเหลือผู้วิจัย เกี่ยวกับปัญหาในขั้นตอนการจัดพิมพ์

ขอกราบขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สถานที่ซึ่งให้การศึกษาและประสิทธิประสาท ความรู้แก่ผู้วิจัย และกรุณาให้ทุนงบประมาณแผ่นดินอุดหนุนในการทำปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณสุเพ็ญ พิพิชกุล มารดา ผู้ให้ชีวิต ให้ความรู้ ให้ทุนทรัพย์เพื่อใช้ในการ ศึกษา และการดำรงชีวิตแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ คุณธณิศา สุขารมย์ ที่ให้ความอนุเคราะห์สอนการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแก่ผู้วิจัย ตลอดจนช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ขอขอบคุณ คุณอัมพร ขาวบาง และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

พัชร พิพิชกุล

## สารบัญ

| บทที่ |                                              | หน้า |
|-------|----------------------------------------------|------|
| 1     | บทนำ.....                                    | 1    |
|       | ภูมิหลัง.....                                | 1    |
|       | ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                 | 3    |
|       | ความสำคัญของการวิจัย.....                    | 3    |
|       | ขอบเขตของการวิจัย.....                       | 3    |
|       | ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... | 3    |
|       | ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....                  | 4    |
|       | นิยามศัพท์เฉพาะ.....                         | 4    |
|       | สมมติฐานในการวิจัย.....                      | 5    |
| 2     | เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....         | 6    |
|       | สถาบันการbinพลเรือน.....                     | 6    |
|       | ห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือน.....             | 10   |
|       | ความรู้เกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้.....          | 15   |
|       | งานบริการของห้องสมุด.....                    | 19   |
|       | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                   | 23   |
|       | งานวิจัยต่างประเทศ.....                      | 23   |
|       | งานวิจัยในประเทศ.....                        | 25   |
| 3     | วิธีดำเนินการวิจัย .....                     | 30   |
|       | การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... | 30   |
|       | การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....      | 31   |
|       | การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                     | 32   |
|       | การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....        | 32   |
| 4     | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                    | 34   |
|       | สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....     | 34   |
|       | การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....             | 34   |
|       | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                    | 35   |
| 5     | สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....          | 91   |
|       | ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                 | 91   |
|       | สมมติฐานในการวิจัย.....                      | 91   |
|       | วิธีดำเนินการวิจัย.....                      | 92   |
|       | สรุปผลการวิจัย.....                          | 92   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                         | หน้า |
|-------------------------------|------|
| 5(ต่อ) อภิปรายผลการวิจัย..... | 96   |
| ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....  | 101  |
| บรรณานุกรม.....               | 102  |
| ภาคผนวก.....                  | 106  |
| ประวัติย่อผู้วิจัย.....       | 135  |

## บัญชีตาราง

| ตาราง |                                                                                                                                                 | หน้า |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1     | จำนวนอาจารย์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา.....                                                                                                | 36   |
| 2     | จำนวนนักศึกษา จำแนกตามเพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา.....                                                                                              | 37   |
| 3     | สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน.....                                                                              | 38   |
| 4     | ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน.....                                                                          | 41   |
| 5     | เปรียบเทียบปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด.....                                              | 42   |
| 6     | ปัญหาในการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน .....                                                                          | 45   |
| 7     | เปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด .....                                      | 49   |
| 8     | ความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน .....                                                                            | 57   |
| 9     | เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด .....                                        | 59   |
| 10    | สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน .....                                                                            | 61   |
| 11    | ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน.....                                                                         | 64   |
| 12    | เปรียบเทียบปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา.....                                     | 65   |
| 13    | ปัญหาในการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน.....                                                                          | 68   |
| 14    | เปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา .....                                     | 72   |
| 15    | เปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา ตามตัวแปรที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ ..... | 81   |
| 16    | ความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน .....                                                                           | 86   |
| 17    | เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา .....                                       | 88   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ประวัติการบินในประเทศไทย ได้ริเริ่มก่อตั้งขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าของประเทศตะวันตกแพร่ขยายเข้ามาในประเทศไทย ทำให้มีการตั้งแผนกการบินขึ้นใน กองทัพบก และส่งนายทหาร ไปศึกษาวิชาการบิน ที่ประเทศฝรั่งเศส และจัดซื้อเครื่องบินขึ้นเป็นครั้งแรก ต่อมา กระทรวงกลาโหมได้พัฒนายกแผนกการบินขึ้นเป็น กองบินทหารบก และปรับเปลี่ยนชื่อเรียกเรื่อยมา จนมีการยกฐานะเป็นกองทัพอากาศ (กองทัพอากาศ. 2544 : 2) มีหน้าที่รับผิดชอบกิจการด้านการบินของประเทศ ทั้งทาง ทหารและทางการบินพลเรือน หลังจากนั้นกิจการด้านการบินในประเทศไทย ก็มีการพัฒนามาโดยตลอด และในปี พ.ศ. 2491 ได้มีการแยกการบินพลเรือนออกจากการบินทหารอย่างชัดเจน และโอนกิจการให้กระทรวงคมนาคม ต่อมาจึงได้ยกฐานะเป็นกรมการบินพาณิชย์ สังกัดกระทรวงคมนาคม

สถาบันการบินพลเรือน มีชื่อเดิมว่า ศูนย์ฝึกการบินพลเรือน อยู่ในโครงการพัฒนาด้านการบินพลเรือนที่ จัดตั้งขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างกองทุนพิเศษสหประชาชาติ (United Nations Special Fund : UNSF) องค์การ การบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) และรัฐบาลไทย ก่อตั้งขึ้น ในปี พ.ศ. 2504 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากิจการด้านการบินพลเรือนของประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 รัฐบาลจึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันการบินพลเรือนให้มีสถานภาพเป็น รัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม

ปัจจุบันสถาบันการบินพลเรือนเปิดสอนทั้งสิ้นรวม 3 หลักสูตร แบ่งเป็น หลักสูตรอนุปริญญา ใช้เวลาใน การศึกษา 2 ปี 6 เดือน 3 สาขาวิชา มีนักศึกษาสาขาละประมาณ 120 คน ได้แก่ สาขาการบำรุงรักษาอากาศยาน (Aircraft Maintenance-Airframe & Powerplant) สาขาการบำรุงรักษาเครื่องวัดประกอบการบิน (Aircraft Instrument) และสาขาการบำรุงรักษาเครื่องสื่อสาร (Communication Maintenance) หลักสูตรเทคโนโลยีการบิน บัณฑิต ใช้เวลาในการศึกษา 4 ปี มีนักศึกษารวมประมาณ 400 คน ได้แก่ สาขาการจัดการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Control) สาขาการจัดการท่าอากาศยาน (Airport Management) และสาขาการจัดการขนส่งสินค้าทาง อากาศ (Air Cargo Management) หลักสูตรนักบิน มีนักศึกษาประมาณ 80 คน แบ่งเป็น หลักสูตร นักบิน พาณิชย์ตรี เครื่องบิน (Commercial Pilot License-Aeroplane) และเฮลิคอปเตอร์ (Commercial Pilot License- Helicopter) หลักสูตรนักบินส่วนบุคคล เครื่องบิน (Private Pilot License-Aeroplane) และเฮลิคอปเตอร์ (Private Pilot License-Helicopter) หลักสูตรการบินขั้นสูง การบินด้วยเครื่องบินเครื่องยนต์เดียว (Instrument Rating-Single Engine) และการบินด้วยเครื่องบินหลายเครื่องยนต์ (Multi-Engine Aeroplane Class Rating Land) มีอาจารย์ประจำทั้งหมด 101 คน และในขณะนี้สถาบันการบินพลเรือนอยู่ในระหว่างเตรียมการพัฒนา หลักสูตรปริญญาตรีเพิ่มอีก 2 หลักสูตร 4 สาขาวิชา ได้แก่ หลักสูตรด้านบริการการบิน สาขาธุรกิจการบิน สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศการบิน และหลักสูตรด้านวิศวกรรมการบินอีก 2 สาขา ได้แก่ สาขาวิศวกรรม อากาศยาน และสาขาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์การบิน

ห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน ตั้งอยู่ที่อาคาร 14 ของสถาบันการบินพลเรือน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร มีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 550 ตารางเมตร ก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้า วิชาการด้านการบิน ของอาจารย์ นักศึกษา และพนักงานของสถาบันการบินพลเรือน ตลอดจนผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอก ซึ่งได้แก่ บุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานด้านการบิน พนักงานจากบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด มหาชน พนักงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย ข้าราชการกองบินตำรวจ ข้าราชการกองทัพอากาศ นักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมอากาศยาน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พนักงานจากสายการบินต่าง ๆ เป็นต้น ภารกิจหลักของห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน คือ ดำเนินการเกี่ยวกับกิจการห้องสมุด จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศให้สนองต่อหลักสูตรการศึกษาของสถาบัน ตลอดจนให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่บุคลากรของสถาบันในการปฏิบัติงาน และกำกับ ควบคุมดูแลงานบริการยืม-คืนระหว่าง ห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน กรุงเทพฯ และห้องสมุดศูนย์ฝึกบิน สถาบันการบินพลเรือน หัวหิน

ขณะนี้ห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือนมีหนังสือให้บริการประมาณ 9,000 เล่ม แบ่งเป็นหนังสือภาษาไทย ประมาณ 2,900 เล่ม และหนังสือภาษาอังกฤษประมาณ 6,100 เล่ม มีวารสารให้บริการ 75 ชื่อเรื่อง แบ่งเป็น วารสารภาษาไทย 30 ชื่อเรื่อง วารสารภาษาอังกฤษ 45 ชื่อเรื่อง เอกสารและสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ประมาณ 1,300 รายการ หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการบิน ประมาณ 200 รายการ นอกจากนี้ทางห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน ได้ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ได้แก่ ซีดีรอม ประมาณ 500 แผ่น วิดีทัศน์ ประมาณ 250 ม้วน และเทปคาสเซ็ทประมาณ 250 ตลับ สถิติผู้ใช้ในในแต่ละวันโดยเฉลี่ยประมาณ 200 คนต่อวัน โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษา อาจารย์ และพนักงานของสถาบันการบินพลเรือน

เนื่องจาก ภารกิจหลักของสถาบันการบินพลเรือนซึ่งมีหน้าที่ในการจัดการศึกษา ผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการบินให้สอดคล้องตามกฎหมายเกี่ยวกับการเดินอากาศโดยให้ได้มาตรฐานตามที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้ระบุไว้ตามอนุสัญญาการบินระหว่างประเทศ และรับผิดชอบผลิตบุคลากรภายในประเทศให้เพียงพอต่อความต้องการ เพื่อสนับสนุนหน่วยงานการขนส่งทางอากาศของภาครัฐและเอกชน อันได้แก่ กรมการบินพาณิชย์ บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย การขยายตัวของท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ แห่งที่ 2 (สุวรรณภูมิ) บริษัทการบินกรุงเทพฯ และอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากรด้านการบินของประเทศ (สถาบันการบินพลเรือน. 2543ก : 1)

จากภารกิจดังกล่าว จะเห็นได้ว่านักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาออกไปจำเป็นต้องมีความรู้ความแม่นยำทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานภาคอากาศ ดังนั้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดที่อาจารย์และนักศึกษาใช้ในการศึกษาค้นคว้าจึงเป็นสิ่งสำคัญ และจากการที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานในตำแหน่งบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ประกอบกับตั้งแต่ห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือนเปิดให้บริการ ยังไม่เคยมีการสำรวจหรือศึกษาถึงบริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และตอบสนองต่อหลักสูตรการศึกษาของสถาบันการบินพลเรือนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน ในด้านสภาพการใช้ ปริมาณการใช้ และปัญหาการใช้ของอาจารย์และนักศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน ในด้านปริมาณการใช้ และปัญหาการใช้ ของอาจารย์จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน ในด้านปริมาณการใช้ และปัญหาการใช้ ของนักศึกษาจำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา
4. เพื่อศึกษาความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา สถาบันการบินพลเรือน
5. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์ สถาบันการบินพลเรือน จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด
6. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศของนักศึกษา สถาบันการบินพลเรือน จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา

## ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางนำไปปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือนในด้านต่าง ๆ ให้ตรงความต้องการของผู้ใช้ สามารถตอบสนองความต้องการในการศึกษาค้นคว้าของอาจารย์และนักศึกษา และสามารถรองรับการพัฒนาหลักสูตรของสถาบันการบินพลเรือนในอนาคต

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์และนักศึกษาของสถาบันการบินพลเรือน ในปีการศึกษา 2546 จำนวน 898 คน โดยแบ่งเป็น อาจารย์ประจำ 101 คน และ นักศึกษา 3 หลักสูตร คือ นักศึกษาหลักสูตรอนุปริญญา 3 สาขา ได้แก่ สาขาการบำรุงรักษาอากาศยาน จำนวน 118 คน สาขาการบำรุงรักษาเครื่องวัดประกอบการบิน จำนวน 115 คน สาขาการบำรุงรักษาเครื่องสื่อสาร จำนวน 116 คน นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต 3 จำนวน 353 คน และนักศึกษาหลักสูตรนักบิน จำนวน 95 คน

### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 80 คน และนักศึกษา จำนวน 325 คน รวม 405 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ด้วยตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 : 607)

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษากับอาจารย์ ได้แก่ กองวิชาที่อาจารย์สังกัด จำแนกเป็น

2.1.1 กองวิชาสนับสนุนการบิน

2.1.2 กองวิชาอากาศยานและเครื่องยนต์

- 2.1.3 กองวิชาการการbin
- 2.1.4 กองวิชาอิเล็กทรอนิกส์การbin
- 2.1.5 กองฝึกbin
- 2.2 ตัวแปรอิสระที่ศึกษากับนักศึกษา ได้แก่ สถานภาพของนักศึกษา จำแนกเป็น
  - 2.2.1 นักศึกษาหลักสูตรอนุปริญญา
    - 2.2.1.1 สาขาวิชาช่างอากาศยานและเครื่องยนต์
    - 2.2.1.2 สาขาวิชาช่างเครื่องวัดประกอบการbin
    - 2.2.1.3 สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์การbin
  - 2.2.2 นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการbinบัณฑิต
  - 2.2.3 นักศึกษาหลักสูตรนักbin
- 2.3 ตัวแปรตาม จำแนกเป็น
  - 2.3.1 ความคิดเห็นต่อสภาพการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด
  - 2.3.2 ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด
  - 2.3.3 ความต้องการบริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด

### 3. นิยามศัพท์เฉพาะ

- 3.1 อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำ และอาจารย์พิเศษ ที่สอนรายวิชาต่าง ๆ ที่เปิดสอนของสถาบันการbinพลเรือน
- 3.2 กองวิชา หมายถึง หน่วยงานย่อยในสถาบันการbinพลเรือน ที่รับผิดชอบวิชาที่สอน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 กองวิชา ได้แก่ กองวิชาสนับสนุนการbin กองวิชาการการbin กองวิชาอากาศยานและเครื่องยนต์ กองวิชาอิเล็กทรอนิกส์การbin และกองฝึกbin
- 3.3 หลักสูตร หมายถึง หลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบันการbinพลเรือน ซึ่งมีทั้งหมด 3 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรอนุปริญญา แบ่งออกเป็น 3 สาขาวิชา คือ สาขาการbinรักษาอากาศยาน สาขาการbinรักษาเครื่องวัดประกอบการbin สาขาการbinรักษาเครื่องสื่อสาร หลักสูตรเทคโนโลยีการbinบัณฑิต และหลักสูตรนักbin
- 3.4 การใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด หมายถึง ข้อเท็จจริงในการใช้ห้องสมุดและบริการสารสนเทศห้องสมุดที่จัดให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับ การให้บริการ ปริมาณการใช้ และปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ
- 3.5 สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุด หมายถึง ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศห้องสมุด ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ ลักษณะและวิธีการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งวัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ
- 3.6 ปริมาณการใช้บริการ หมายถึง ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปริมาณ ความถี่ จำนวน ความบ่อยครั้ง ความมากน้อย ในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ และบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือน ซึ่งวัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ
- 3.7 ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด หมายถึง ข้อขัดข้องหรือสิ่งที่ไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการวัสดุสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือน ซึ่งวัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ



3.8 ความต้องการบริการห้องสมุด หมายถึง ความอยากได้ อยากใช้ อยากให้มี ต่อบริการสารสนเทศต่าง ๆ ที่ห้องสมุดสถาบันการบิณฑพลเรือนจะบริการให้ได้ เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับ การขยายขอบเขตบริการสืบค้น การเพิ่มปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ การเพิ่มประสิทธิภาพบริการ เป็นต้น ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ

### สมมติฐานในการวิจัย

1. อาจารย์สถาบันการบิณฑพลเรือนที่สังกัดกองวิชาต่างกัน มีปริมาณการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑพลเรือนแตกต่างกัน
2. อาจารย์สถาบันการบิณฑพลเรือนที่สังกัดกองวิชาต่างกัน มีปัญหาในการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑพลเรือนแตกต่างกัน
3. อาจารย์สถาบันการบิณฑพลเรือนที่สังกัดกองวิชาต่างกัน มีความต้องการบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการบิณฑพลเรือนแตกต่างกัน
4. นักศึกษาสถาบันการบิณฑพลเรือนที่ศึกษาหลักสูตรต่างกัน มีปริมาณการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการบิณฑพลเรือนแตกต่างกัน
5. นักศึกษาสถาบันการบิณฑพลเรือนที่ศึกษาหลักสูตรต่างกัน มีปัญหาในการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการบิณฑพลเรือนแตกต่างกัน
6. นักศึกษาสถาบันการบิณฑพลเรือนที่ศึกษาหลักสูตรต่างกัน มีความต้องการบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการบิณฑพลเรือนแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. สถาบันการบินพลเรือน
2. ห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน
3. ความรู้เกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด
4. งานบริการของห้องสมุด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 5.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
  - 5.2 งานวิจัยในประเทศ

#### สถาบันการบินพลเรือน

##### ความเป็นมา

สืบเนื่องมาจากการงานด้านกิจการด้านการบินในประเทศไทย ซึ่งก่อตั้งขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยมีนักบินชาวเบลเยียมนำเครื่องบินมาสาธิตให้ชมเป็นครั้งแรก ผู้บัญชาการระดับสูงของกองทัพในสมัยนั้น พิจารณาตระหนักถึงความสำคัญของการบิน ที่จะทำให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาประเทศให้เจริญทัดเทียมประเทศในแถบยุโรปได้ ทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนแสนยานุภาพทางการทหารอีกด้วย จึงมีการตั้งแผนกการบินขึ้นในกองทัพบก และส่งนายทหาร 3 คน ไปศึกษาวิชาการบิน ที่ประเทศฝรั่งเศส และจัดซื้อเครื่องบินครั้งแรกจำนวน 8 เครื่อง เป็นการริเริ่มในการวางรากฐานการบินของประเทศไทย ต่อมากระทรวงกลาโหมได้พัฒนายกแผนกการบินขึ้นเป็น กองบินทหารบก และปรับเปลี่ยนชื่อเรียกเรื่อยมา จนในปี พ.ศ. 2480 จึงได้ยกฐานะเป็นกองทัพอากาศ (กองทัพอากาศ. 2544 : 2) รับผิดชอบกิจการด้านการบินของประเทศ ทั้งทางทหารและทางการบินพลเรือน จากนั้นก็มีการพัฒนาด้านกิจการบินมาโดยตลอด จนถึงปี พ.ศ. 2491 ได้มีการแยกการบินพลเรือนออกจากการบินทหารอย่างชัดเจน และโอนกิจการให้กระทรวงคมนาคม ต่อมาจึงได้ยกฐานะเป็นกรมการบินพาณิชย์ สังกัดกระทรวงคมนาคม

สถาบันการบินพลเรือน หรือชื่อเดิม ศูนย์ฝึกการบินพลเรือน อยู่ในโครงการพัฒนาด้านการบินพลเรือนที่จัดตั้งขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างกองทุนพิเศษสหประชาชาติ (United Nations Special Fund : UNSF) องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) และ รัฐบาลไทย ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2504 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากิจการด้านการบินพลเรือนของประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ให้เจริญก้าวหน้าและมีมาตรฐานตามอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (สถาบันการบินพลเรือน. 2543ข : 1) ต่อมา ในปี พ.ศ. 2509 รัฐบาลไทยได้รับมอบศูนย์ฝึกการบินพลเรือนมาดำเนินการ โดยให้อยู่ในความดูแลของกรมการบินพาณิชย์ กระทรวงคมนาคม เนื่องจากการขนส่งทางอากาศเป็นจุดเริ่มต้นและพื้นฐานอันสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศ กิจการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะอำนวยความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาได้มากที่สุด ประการสำคัญคือการคมนาคมทางอากาศเป็นระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงไปยังนานาประเทศโดยไม่มีขีดจำกัดด้านภูมิศาสตร์ ซึ่งถือเป็นการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้

ก้าวหน้าสามารถติดต่อกับนานาชาติ เพื่อแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ความรู้ การค้าระหว่างประเทศได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เทคโนโลยีทางด้านการบินพลเรือนทั้งในและต่างประเทศเติบโตรวดเร็วจนอย่างรวดเร็วจนส่งผลให้ประเทศกำลังพัฒนาในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกเกิดสภาพการขาดแคลนบุคลากรทางด้านการบิน ประกอบกับการขยายบทบาทหน้าที่และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้เกิดความคล่องตัว รัฐบาลจึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันการบินพลเรือนให้มีสถานะภาพเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคมในปี พ.ศ. 2535

### ภารกิจ

จัดการศึกษา ผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการบินของประเทศ การดำเนินกิจการเกี่ยวกับบริการช่างอากาศยาน และบริการอากาศยานตลอดจนกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการบิน เพื่อประโยชน์ในการผลิตบุคลากรด้านกิจการบิน

### ความรับผิดชอบ

1. ฝึกอบรมด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศให้ได้มาตรฐานตามที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ได้ระบุไว้ตามอนุสัญญาการบินระหว่างประเทศ
2. จัดการฝึกอบรมภายในประเทศ ให้สอดคล้องตามกฎหมายเกี่ยวกับการเดินอากาศภายในประเทศ ผลิตบุคลากรด้านการบินพลเรือนให้เพียงพอต่อความต้องการภายในประเทศ เพื่อสนับสนุนหน่วยงานการขนส่งทางอากาศของภาครัฐ อันได้แก่ กรมการบินพาณิชย์ บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด(มหาชน) บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย การขยายตัวของท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ แห่งที่ 2 (สุวรรณภูมิ) รวมทั้งภาคเอกชน ได้แก่ บริษัทสายการบินกรุงเทพ และสายการบินในประเทศอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากรด้านการบินของประเทศ
3. ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับช่างอากาศยาน บริการอากาศยาน และกิจการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการบิน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการหารายได้และพึ่งตนเอง

### เป้าหมายหลัก

1. เป็นสถาบันการบินแห่งชาติที่มีระบบการศึกษาด้านการบินในระดับปริญญาตรี มีหลักสูตรการฝึกอบรมที่ทันสมัย สามารถผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการบินให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับปริมาณความต้องการของอุตสาหกรรมการบินทั้งภายในประเทศ และภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก
2. เป็นศูนย์ชำนาญการด้านการบิน ที่มีสมรรถนะในการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการควบคุมการจราจรทางอากาศ และการสื่อสารการบินของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก
3. เป็นศูนย์กลางในการซ่อมบำรุงและให้บริการอากาศยานขนาดเบาของประเทศ

### ระบบการศึกษา

ระบบการศึกษาของสถาบันการบินพลเรือน เป็นระบบไตรภาค ปีการศึกษาหนึ่ง ๆ แบ่งเป็น 3 ภาคการศึกษา โดย 1 ภาคการศึกษา มี 13 สัปดาห์ รวมการสอบ ซึ่งนักศึกษาจะต้องมีภาคการศึกษาที่มีการเรียนปกติ และภาคการศึกษาที่มีการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ หรือทำโครงการหรือกิจกรรมการเรียนอื่นใดที่ได้รับมอบหมาย

### หลักสูตรที่เปิดสอน

สถาบันการบินพลเรือนเปิดสอนทั้งสิ้นรวม 3 หลักสูตร แบ่งเป็น

#### 1. หลักสูตรอนุปริญญา

เป็นหลักสูตรที่ได้รับการรับรองจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ระยะเวลาในการศึกษาตามหลักสูตร 2 ปี 6 เดือน หรือ 7 ภาคการศึกษา จำนวน 3 สาขา ได้แก่

##### 1.1 สาขาการบำรุงรักษาอากาศยาน(Aircraft Maintenance-Airframe & Powerplant)

เป็นหลักสูตรซึ่งเน้นการผลิตบุคลากรให้มีความรู้ด้านอากาศยาน และการซ่อมบำรุงอากาศยาน สามารถที่จะปฏิบัติงานเป็นช่างซ่อมบำรุงอากาศยานได้ โดยมีคุณสมบัติครบถ้วนตามระบบการประเมินผลของมาตรฐานสากลที่กำหนด สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการซ่อมบำรุงส่วนประกอบต่าง ๆ ของอากาศยาน รวมทั้งเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยของอากาศยาน และการเดินอากาศ

คุณสมบัติผู้เข้าศึกษา

1. เพศชาย อายุ 18 ขึ้นไป
2. จบการศึกษาระดับมัธยมปลาย สายวิทยาศาสตร์ หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สายช่างเครื่องยนต์ เครื่องกล ช่างไฟฟ้า
3. มีทักษะในการพูด อ่าน ฟัง และเขียน ภาษาอังกฤษดี

##### 1.2 สาขาการบำรุงรักษาเครื่องวัดประกอบการบิน (Aircraft Instrument)

เป็นหลักสูตรซึ่งเน้นการผลิตบุคลากรให้มีความรู้ด้านการซ่อมบำรุงเครื่องวัดประกอบการบิน สามารถที่จะปฏิบัติงานเป็นช่างซ่อมบำรุงเครื่องวัดประกอบการบินได้ โดยมีคุณสมบัติครบถ้วนตามระบบการประเมินผลของมาตรฐานสากลที่กำหนด สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการซ่อมบำรุงส่วนประกอบต่าง ๆ ของเครื่องวัดประกอบการบิน รวมทั้งเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยของอากาศยาน และการเดินอากาศ

คุณสมบัติผู้เข้าศึกษา

1. เพศชาย อายุ 18 ขึ้นไป
2. จบการศึกษาระดับมัธยมปลาย สายวิทยาศาสตร์ หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สายช่างเครื่องยนต์ หรือ เครื่องกล
3. มีทักษะในการพูด อ่าน ฟัง และเขียน ภาษาอังกฤษดี

##### 1.3 สาขาการบำรุงรักษาเครื่องสื่อสาร (Communication Maintenance)

เป็นหลักสูตรซึ่งเน้นการผลิตบุคลากรให้มีความรู้ด้านเครื่องมือสื่อสารที่ใช้ในการบิน และการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องสื่อสารที่ใช้ในการบิน สามารถที่จะปฏิบัติงานเป็นช่างซ่อมบำรุงรักษาเครื่อง สื่อสารได้ โดยมีคุณสมบัติครบถ้วนตามระบบการประเมินผลของมาตรฐานสากลที่กำหนด สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการซ่อมบำรุงเครื่องสื่อสารของอากาศยาน รวมทั้งเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการสื่อสารทางอากาศ และการเดินอากาศ

คุณสมบัติผู้เข้าศึกษา

1. เพศชาย หรือ หญิง อายุ 18 ขึ้นไป
2. จบการศึกษาระดับมัธยมปลาย สายวิทยาศาสตร์ หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

(ปวช.) สายช่างเครื่องยนต์ เครื่องกล ช่างไฟฟ้า

### 3. มีทักษะในการพูด อ่าน ฟัง และเขียน ภาษาอังกฤษดี

#### 2. หลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต (Bachelor of Technology in Aviation Program)

เป็นหลักสูตรร่วมระหว่างสถาบันการบินพลเรือน และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีรับรองโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และกระทรวงศึกษาธิการ ระยะเวลาในการศึกษาตามหลักสูตร 4 ปีการศึกษา หรือ 12 ภาคการศึกษา จำนวน 3 สาขา ได้แก่

##### 2.1 สาขาการจัดการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Control)

เป็นหลักสูตรซึ่งเน้นการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ด้านการบริหารจัดการจราจรทางอากาศ และสามารถที่จะปฏิบัติงานเป็นผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศได้ โดยมีคุณสมบัติครบถ้วนตามระบบการประเมินผลของมาตรฐานสากลที่กำหนด รู้จักการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการบริหารจัดการ และเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการเดินอากาศ

##### 2.2 สาขาการจัดการท่าอากาศยาน (Airport Management)

เป็นหลักสูตรซึ่งผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ด้านการบริหารและจัดการท่าอากาศยาน และสามารถที่จะปฏิบัติงานหรือเป็นผู้บริหารในท่าอากาศยานต่าง ๆ ได้ในอนาคต โดยมีคุณสมบัติครบถ้วนตามระบบการประเมินผลของมาตรฐานสากลที่กำหนด รู้จักการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ในการบริหารและการจัดการ และเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในท่าอากาศยานและในการเดินอากาศ

##### 2.3 สาขาการจัดการขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air Cargo Management)

เป็นหลักสูตรซึ่งผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ด้านการบริหารจัดการและทักษะการปฏิบัติงานขนส่งสินค้าทางอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระบบและตามมาตรฐานสากลที่กำหนด เพื่อรองรับความต้องการของอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ ทั้งภายในประเทศและภูมิภาค ที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เป็นหลักสูตรซึ่งผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ด้านการบริหารและการจัดการท่าอากาศยาน สามารถที่จะปฏิบัติงานหรือเป็นผู้บริหารในท่าอากาศยานต่าง ๆ ได้ในอนาคตโดยมีคุณสมบัติครบถ้วนตามระบบการประเมินผลของมาตรฐานสากลที่กำหนด รู้จักการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ในการบริหาร การจัดการ และเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในท่าอากาศยานและในการเดินอากาศ

คุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา

1. เพศชายหรือหญิง อายุ 18 ปี ขึ้นไป
2. สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมปลายสายวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์
3. มีทักษะทางการพูด อ่าน ฟัง และเขียนภาษาอังกฤษดี

#### 3. หลักสูตรนักบิน

เป็นหลักสูตรฝึกอบรมขั้นมูลฐานและขั้นสูง ซึ่งได้รับการรับรองจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) เปิดสอน จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่

##### 3.1 หลักสูตรนักบินพาณิชย์ตรี แบ่งเป็น

###### 3.1.1 เครื่องบิน (Commercial Pilot License-Aeroplane)

###### 3.1.2 เฮลิคอปเตอร์ (Commercial Pilot License-Helicopter)

### คุณสมบัติผู้เข้าศึกษา

1. เพศชาย หรือ หญิง สัญชาติไทย อายุ 18 ปี ขึ้นไป
2. สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีทุกสาขา
3. มีผลการเรียนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.50
4. มีความรู้พื้นฐานทางคณิตศาสตร์ และฟิสิกส์ อยู่ในเกณฑ์ดี
5. มีทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน ภาษาอังกฤษดี
6. ต้องผ่านการทดสอบทางจิตเวช จากสถาบันเวชศาสตร์การบิน
7. สุขภาพแข็งแรง และสายตาปกติ ชายสูงไม่น้อยกว่า 165 เซนติเมตร  
สำหรับผู้หญิงสูงไม่น้อยกว่า 160 เซนติเมตร
8. ชาย ต้องพ้นภาวะทางทหาร

### 3.2 หลักสูตรนักบินส่วนบุคคล แบ่งเป็น

#### 3.2.1 เครื่องบิน (Private Pilot License-Aeroplane)

#### 3.2.2 เฮลิคอปเตอร์ (Private Pilot License-Helicopter)

### คุณสมบัติผู้เข้าศึกษา

1. เพศชาย หรือ หญิง สัญชาติไทย อายุ 18 ปี ขึ้นไป
2. สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีทุกสาขา
3. มีความรู้พื้นฐานทางคณิตศาสตร์ และฟิสิกส์ อยู่ในเกณฑ์ดี
4. มีทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน ภาษาอังกฤษดี
5. ต้องผ่านการทดสอบทางจิตเวช จากสถาบันเวชศาสตร์การบิน
6. สุขภาพแข็งแรง และสายตาปกติ ชายสูงไม่น้อยกว่า 165 เซนติเมตร  
สำหรับผู้หญิงสูงไม่น้อยกว่า 160 เซนติเมตร

### 3.3 หลักสูตรการบินขั้นสูง

#### 3.3.1 การบินด้วยเครื่องบินเครื่องยนต์เดี่ยว (Instrument Rating-Single Engine)

#### 3.3.2 การบินด้วยเครื่องบินหลายเครื่องยนต์ (Multi-Engine Aeroplane Class Rating Land)

### คุณสมบัติผู้เข้าศึกษา

มีใบอนุญาตการบิน (Pilot License) และมีชั่วโมงบินสะสมตามเกณฑ์ที่หลักสูตร

กำหนด

และในขณะนี้สถาบันการบินพลเรือนอยู่ในระหว่างเตรียมการพัฒนาหลักสูตรปริญญาตรีเพิ่มอีก 2 หลักสูตร 4 สาขาวิชา ได้แก่ หลักสูตรด้านบริการการบิน สาขาธุรกิจการบิน สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศการบิน และหลักสูตรด้านวิศวกรรมการบินอีก 2 สาขา ได้แก่ สาขาวิศวกรรมอากาศยาน สาขาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์การบิน

## ห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน

### ความเป็นมา

ห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน เดิมชื่อ ห้องสมุดศูนย์ฝึกการบินพลเรือน จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2504 พร้อมกับการก่อตั้งศูนย์ฝึกการบินพลเรือน ในโครงการพัฒนาการบินพลเรือน ที่จัดตั้งขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างกองทุนพิเศษสหประชาชาติ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และรัฐบาลไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าวิชาการด้านการบินของอาจารย์ นักศึกษา และพนักงานของสถาบันการบินพลเรือน ตลอดจนผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอก ซึ่งได้แก่ บุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางด้านการบิน ทหาร ตำรวจ และพนักงานจากสายการบินต่าง ๆ เป็นต้น

ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 หลังจากรัฐบาลได้ตราพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันการบินพลเรือนเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม ห้องสมุดศูนย์ฝึกการบินพลเรือน จึงได้เปลี่ยนชื่อเรียกตามชื่อหน่วยงาน เป็นห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน อยู่ในความรับผิดชอบของกองวิชาสนับสนุนการบิน สถาบันการบินพลเรือน

### ภารกิจ

ดำเนินการเกี่ยวกับกิจการห้องสมุด จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศให้สนองต่อหลักสูตรการศึกษาของสถาบัน ตลอดจนให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่บุคลากรของสถาบันในการปฏิบัติงาน และกำกับ ควบคุมดูแลงานบริการยืม-คืนระหว่าง ห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือนกรุงเทพฯ และห้องสมุดศูนย์ฝึกบิน สถาบันการบินพลเรือน หัวหิน

### วัตถุประสงค์

จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าวิชาการด้านการบิน ของอาจารย์ นักศึกษา และพนักงานของสถาบันการบินพลเรือน ตลอดจนผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอก ซึ่งได้แก่ บุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานด้านการบิน พนักงานจากบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด มหาชน พนักงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย ข้าราชการกองบินตำรวจ ข้าราชการกองทัพอากาศ นักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมอากาศยาน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พนักงานจากสายการบินต่าง ๆ เป็นต้น

### ที่ตั้ง

ห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือนตั้งอยู่ที่อาคาร 14 ของสถาบันการบินพลเรือน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร มีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 550 ตารางเมตร

### เวลาทำการ

เปิดทำการ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00-16.00 น. วันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์  
ปิดทำการ

### สถานที่ติดต่อ

ห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน

โทร. 02-2725741-4 ต่อ 266

URL :<http://www.catc.or.th/library>

### ทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือนมีทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสารมาตรฐานการบินระหว่างประเทศ หนังสือคู่มือด้านการบินและเอกสารเทคนิคคู่มือเครื่องบิน แผนภาพ เกี่ยวกับการบิน หนังสือราชการ เอกสารวิจัย รวมทั้งโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์ มีการจัดหมวดหมู่หนังสือ ด้วยระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (LC : Library of Congress Classification System) และใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติโปรแกรม CDS/ISIS

#### จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ

|                                                                         |               |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------|
| - หนังสือภาษาไทย มีประมาณ                                               | 2,900 เล่ม    |
| - หนังสือภาษาอังกฤษ มีประมาณ                                            | 6,100 เล่ม    |
| - เอกสารและสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบินพลเรือนระหว่างประเทศ มีประมาณ | 1,300 รายการ  |
| - หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการบิน มีประมาณ                               | 200 รายการ    |
| - แผนภาพด้านการบิน มีประมาณ                                             | 120 แผ่น      |
| - วารสารภาษาไทย มีจำนวน                                                 | 30 ชื่อเรื่อง |
| - วารสารภาษาอังกฤษ มีจำนวน                                              | 45 ชื่อเรื่อง |
| - หนังสือพิมพ์ภาษาไทย มีจำนวน                                           | 8 ชื่อเรื่อง  |
| - หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ มีจำนวน                                        | 2 ชื่อเรื่อง  |
| - ซีดีรอม มีประมาณ                                                      | 500 แผ่น      |
| - วิดีทัศน์ มีประมาณ                                                    | 250 ม้วน      |
| - เทปคาสเซ็ท มีประมาณ                                                   | 250 คาสเซ็ท   |

#### งบประมาณ

ห้องสมุดได้รับงบประมาณ 2,000,000 บาท ต่อปี

#### บุคลากร

บรรณารักษ์ 2 อัตรา

#### ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน จัดหมวดหมู่หนังสือด้วยระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน และได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติโปรแกรม CDS/ISIS มาใช้ในงานห้องสมุด เมื่อต้นปี พ.ศ. 2544 ปัจจุบันใช้โปรแกรมบาร์โค้ดในการให้บริการยืม-คืนหนังสือและโสตทัศนวัสดุ

ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถสืบค้นฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมของหนังสือและโสตทัศนวัสดุห้องสมุดได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการโอแพก ภายในห้องสมุด จำนวน 2 เครื่อง และสามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ตภายในสถาบันการบินพลเรือน



### การจัดบริการ

บริการของห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน มีดังนี้

1. บริการสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรมหนังสือและโสตทัศนวัสดุด้วยคอมพิวเตอร์ (OPAC) เป็นบริการสืบค้นบรรณานุกรมหนังสือและโสตทัศนวัสดุของห้องสมุดด้วยคอมพิวเตอร์ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการในห้องสมุด จำนวน 2 เครื่อง และผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายในสถาบันการบินพลเรือน

2. บริการยืม-คืนหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ เป็นบริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป และโสตทัศนวัสดุ โดยมีข้อกำหนด คือ อาจารย์และพนักงานของสถาบันการบินพลเรือน ยืมได้ 7 รายการ ระยะเวลา 14 วัน นักศึกษาสถาบันการบินพลเรือน ยืมได้ 3 รายการ ระยะเวลา 7 วัน หากเกินกำหนดส่ง คิดค่าปรับรายการละ 5 บาท / วัน บุคคลภายนอก ไม่อนุญาตให้ยืมทรัพยากรออกนอกห้องสมุด

3. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ปัจจุบันห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน ให้บริการหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทย จำนวน 8 รายชื่อ ได้แก่ ไทยรัฐ มติชน เดลินิวส์ ข่าวสด ไทยโพสต์ สยามกีฬา ผู้จัดการรายวัน กรุงเทพธุรกิจ หนังสือพิมพ์รายวันภาษาอังกฤษ จำนวน 2 รายชื่อ ได้แก่ บางกอกโพสต์ และเดอะเนชั่น

วารสารภาษาไทยที่ให้บริการ จำนวน 30 รายชื่อ ได้แก่ 1) ทางไกล 2) สมรภูมิ 3) ข่าวทหารอากาศ 4) วารสารอุตุนิมิตวิทยา 5) วารสารสมาคมนักบิน 6) ข่าวลูกเรือ บริษัทการบินไทยฯ 7) DO News 8) กิรินทร์ 9) ชสมก.ล้อหมุน 10) จดหมายข่าวกระทรวงคมนาคม 11) ข่าวกรมการบินพาณิชย์ 12) ข่าววิทยุการบิน 13) วิศวกรรมสาร 14) ราชบัณฑิตยสถาน 15) ราชกิจจานุเบกษา 16) คอมพิวเตอร์.ทูเดย์ 17) พีซีแมกกาซีน 18) ความรู้คือประทับ 19) ข่าวมหาวิทยาลัยสุรนารี 20) อ.ส.ท. 21) แพรว 22) สุดสัปดาห์ 23) ขวัญเรือน 24) สกุลไทย 25) มติชนสุดสัปดาห์ 26) ฟิวเจอร์แมกกาซีน 27) เนชั่นแนลจีโอกราฟิก ภาษาไทย 28) สารคดี 29) ยานยนต์ 30) A Car

วารสารต่างประเทศ จำนวน 45 รายชื่อ ได้แก่ 1) Flight International 2) Aviation Week & Space Technology 3) Aviation 4) Airport 5) Airport Management 6) Aircraft Interior & Design 7) Aircraft System 8) Aviation Security 9) Flight Safety 10) Aircraft Safety 11) Flying Magazine 12) Payload 13) ICAO Journal 14) Air Traffic Technology International 15) Traffic Technology 16) Business Aviation 17) Electronics Magazine 18) Air Cargo International 19) Helicopter 20) Private Pilot Magazine 21) Aircraft Magazine 22) TG News 23) TG Asia 24) Aviation News Update 25) Airport News Update 26) Aircraft News Update 27) Aircraft Instrument 28) Kitplanes 29) Avionics 30) Aeromedical 31) Used Aircraft 32) Aircraft Ownership 33) EAA Sport Aviation Magazine 34) Australian Aviation 35) Landing 36) Lufthansa 37) ANA 38) Northwest News 39) Pilot 40) Flight Desk Magazine 41) Look Japan 42) Time 43) Sawasdee 44) National Geographic 45) Reader's digest

ห้องสมุดให้บริการยืมวารสารล่วงหน้า แก่ อาจารย์ พนักงาน และนักศึกษา สถาบันการบินพลเรือน จำนวน 1 เล่ม / คน ระยะเวลา 1 วัน หากส่งคืนเกินกำหนด เสียค่าปรับ เล่มละ 5 บาท / วัน สำหรับวารสารฉบับปัจจุบันไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด

4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยให้บริการตอบคำถามและช่วยสืบค้นสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงชี้แนะแหล่งข้อมูลภายนอกแก่ผู้ใช้ในกรณีที่ไม่มีสารสนเทศที่ผู้ใช้งานต้องการในห้องสมุด

5. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ทางห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือนร่วมมือกับ 3 ห้องสมุด คือ ห้องสมุด บริษัทการบินไทยฯ หอสมุดกองทัพอากาศ และห้องสมุดบริษัทท่าอากาศยานไทยฯ ในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

6. บริการสืบค้นข้อมูลเอกสารงานวิจัยด้านการบินพลเรือน จากซีดริอม โดยข้อมูลที่ให้บริการเป็นข้อมูลทางบรรณานุกรม และสาระสังเขป งานวิจัยทางการบินพลเรือนทั่วโลก ซีดริอมที่บริการประกอบด้วยงานวิจัยที่จัดทำโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ งานวิจัยที่จัดทำโดยมหาวิทยาลัยและสถานศึกษาด้านการบินพลเรือนในต่างประเทศ เช่น มหาวิทยาลัยนอร์ททรอป ประเทศสหรัฐอเมริกา, องค์การการบินพลเรือนออสเตรเลีย เป็นต้น ปัจจุบันห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน มีซีดริอมข้อมูลเอกสารงานวิจัยด้านการบินพลเรือน ให้บริการ จำนวน 13 แผ่น โดยเป็นงานวิจัยระหว่างปี ค.ศ. 1997 - 2003

7. บริการกฤตภาคข่าวด้านการบินและเทคโนโลยีอากาศยาน เป็นการรวบรวมกฤตภาคข่าวด้านการบินจากหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทยและต่างประเทศ เช่น ข่าวโครงการก่อสร้างสนามบินสุวรรณภูมิ ข่าวการเปิดสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) ภายในประเทศ ข่าวการจัดซื้อและปลดระวางเครื่องบินของสายการบินต่าง ๆ ทั่วโลก ข่าวการลอบวางระเบิดบนเครื่องบิน อุบัติเหตุทางด้านการบิน ข่าวเกี่ยวกับเทคโนโลยีและการทดลองทางอากาศยานขององค์การ NASA เป็นต้น

8. บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ได้แก่ มาตรฐานการบินพลเรือนขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization) มาตรฐานการขนส่งทางอากาศขององค์การขนส่งทางอากาศ (International Air Transport Association-IATA) มาตรฐานความร่วมมือทางด้านการบินของประเทศภาคพื้นยุโรป (The European Joint Aviation Authorities-JAA) อเมริกา (Federal Aviation Administration-FAA) เอเชีย และกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง เช่น มาตรฐานการดำเนินงานท่าอากาศยาน มาตรฐานเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางอากาศ มาตรฐานเกี่ยวกับขนาดและน้ำหนักของอากาศยานและระยะทางการบิน มาตรฐานในการดำเนินงานศูนย์ซ่อมอากาศยาน รวมถึงมาตรฐานด้านบุคลากรปฏิบัติงานการบินของกรมการขนส่งทางอากาศของประเทศทั่วโลก

9. บริการหนังสือเทคนิคและคู่มือด้านการบิน ได้แก่ หนังสือคู่มือเครื่องบินพลเรือน เครื่องบินที่ใช้ในการพาณิชย์ เครื่องบินโดยสาร และเฮลิคอปเตอร์ ทุกรุ่น ทุกแบบ ของบริษัทผู้ผลิตเครื่องบินทั่วโลก โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับ ส่วนประกอบต่าง ๆ ของเครื่องบิน การทำงาน วัน เดือน ปี ที่ผลิต อายุการใช้งานและการซ่อมบำรุงชิ้นส่วนต่าง ๆ ของเครื่องบินอย่างละเอียด เช่น เครื่องบินโดยสารแบบ Boeing 747-300 Boeing 717-200 เครื่องบินโดยสารแบบ Airbus A300 Airbus A200 เครื่องบินพลเรือนแบบ Cessna เครื่องบินความเร็วสูงเพื่อการพาณิชย์แบบ Jet และเฮลิคอปเตอร์แบบต่าง ๆ เป็นต้น

10. บริการแผ่นภาพด้านการบิน เช่น แผ่นภาพแสดงสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารทางอากาศ แผ่นภาพแสดงส่วนประกอบต่าง ๆ ของเครื่องบิน แผ่นภาพแสดงลักษณะสภาพอากาศและการเคลื่อนที่ของกลุ่มเมฆที่ใช้สำหรับการควบคุมการจราจรทางอากาศ แผ่นภาพแสดงเส้นทางการบินทางอากาศและอาณาเขตน่านฟ้าของประเทศทั่วโลก แผ่นภาพแสดงโครงสร้างอาคารท่าอากาศยาน เป็นต้น

11. บริการแนะนำเว็บไซต์ทางการบิน ได้แก่ เว็บไซต์สมาคม องค์การทางการบินสากล สถานศึกษาด้านการบินในต่างประเทศ เว็บไซต์สนามบินต่าง ๆ ทั่วโลก เว็บไซต์สายการบินต่าง ๆ เป็นต้น

12. บริการโสตทัศนูปกรณ์ ได้แก่ วีดิโอเทป และซีดีรอมด้านการบิน เกี่ยวกับประวัติการบิน ส่วนต่าง ๆ ของเครื่องบินและอากาศยานขนาดเบา เครื่องร่อน การซ่อมบำรุง การจัดการจราจรทางอากาศ

การดำเนินงานท่าอากาศยาน การดำเนินการขนส่งสินค้าทางอากาศ การบินด้วยเครื่องบินแบบต่าง ๆ เป็นต้น และให้บริการวิดีโอ ซีดีรอม และเทปคาสเซ็ทฝึกภาษาอังกฤษ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานด้านการบิน เพื่อเตรียมสอบ และสนทนา

13. บริการหนังสืออ้างอิง ได้แก่ หนังสืออ้างอิงเฉพาะสาขาวิชาทางการบินพลเรือน และสาขาที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สารานุกรมทางการบิน พจนานุกรมศัพท์การบิน นามานุกรม หนังสือรายปี ตัวอย่าง เช่น Jane's all the world aircraft พจนานุกรมอากาศยานศัพท์การบินพลเรือน เป็นต้น

14. บริการเอกสารราชการของหน่วยงานภายในสถาบันการบินพลเรือน รวมทั้งระเบียบปฏิบัติ และคู่มือต่าง ๆ ที่พนักงานรัฐวิสาหกิจควรทราบ

15. บริการอินเทอร์เน็ต ห้องสมุดมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 7 เครื่อง โดยมีระยะเวลาในการใช้ครั้งละ 1 ชั่วโมง / คน

16. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นการแนะนำให้ผู้ใช้รู้จักวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและการใช้บริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เช่น วิธีการใช้หนังสือประเภทต่าง ๆ บริการของห้องสมุด รวมทั้งสื่อทัศนวัสดุและสื่อทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ที่ห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือนมีให้บริการ

#### ระเบียบการยืม-คืน

##### อาจารย์และพนักงาน

หนังสือและสื่อทัศนวัสดุ 7 รายการ / 14 วัน ค่าปรับในการคืนล่าช้า 5 บาท / รายการ / วัน

วารสารฉบับล่วงหน้า 1 เล่ม / วัน ค่าปรับในการคืนล่าช้า 5 บาท / เล่ม / วัน

##### นักศึกษา

หนังสือและสื่อทัศนวัสดุ 3 รายการ / 7 วัน ค่าปรับในการคืนล่าช้า 5 บาท / รายการ / วัน

วารสารฉบับล่วงหน้า 1 เล่ม / วัน ค่าปรับในการคืนล่าช้า 5 บาท / เล่ม / วัน

#### สถิติการใช้ห้องสมุด

ผู้เข้าใช้ห้องสมุด โดยเฉลี่ย 200 คน ต่อวัน

### ความรู้เกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

#### ความหมาย

ได้มีผู้นิยามความหมายของการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด ดังนี้

ประยงค์ พิพัฒนกิจจำรูญ (2533 : 95) ได้ให้ความหมายของ การศึกษาผู้ใช้ (User Study) หมายถึง การศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ในด้านการใช้และความต้องการในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและกำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ศิริพร พูลสุวรรณ (2542 : 29) ได้ให้ความหมายของ การศึกษาผู้ใช้ คือ การศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ใช้ วิธีการใช้และความต้องการของผู้ใช้ สำหรับนำไปประกอบการพิจารณาในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอันประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ต่อไป โดยอาศัยการวางแผนในการใช้เครื่องมือ รวมทั้งเทคนิควิธีที่รัดกุมและเป็นระบบ เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดในชุมชน

ชนว่าผู้ใช้ห้องสมุดสนใจหรือต้องการสารสนเทศประเภทใด ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้คืออะไร ในรูปแบบใด ต้องการใช้ในระดับใด ทรัพยากรสารสนเทศในสาขาใดที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ หรือต้องการให้ห้องสมุดจัดหาเพิ่ม ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ประกอบการเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งใช้ประกอบการคัดทรัพยากรสารสนเทศออกจากห้องสมุด เพื่อห้องสมุดจะได้มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการจัดสรรงบประมาณ และจัดทำนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรือหากห้องสมุดได้จัดทำนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศไว้แล้ว ก็สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาผู้ใช้ไปปรับปรุงนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

บัทเลอร์ (Butler. 1982 : 320) ได้ให้ความหมายของการศึกษาผู้ใช้ หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ ในด้านการใช้ อุปสรรค และความต้องการในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา งานจัดหาและงานบริการสารสนเทศห้องสมุดต่อไป

โพลเวลล์ (Powell. 1997 : 454) ได้ให้ความหมายของการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด หมายถึง การศึกษา ลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้ห้องสมุด ลักษณะการใช้ และไม่ใช้ห้องสมุด วิธีการใช้ และความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ โดยมีกระบวนการที่เป็นระบบ

เอ็กซ์อน (Exon. 1978 : 352-363) ได้นิยามคำว่าการศึกษาผู้ใช้ จะเป็นการศึกษาในเรื่อง พฤติกรรมของผู้ใช้และผู้ไม่ใช้สารสนเทศ พฤติกรรมของสารสนเทศ พฤติกรรมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศ

จากความหมายที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า การศึกษาผู้ใช้ หมายถึง กระบวนการในการศึกษา พฤติกรรมของผู้ใช้ห้องสมุด วิธีการใช้ และความต้องการในการใช้ห้องสมุด เพื่อนำมาจัดทำนโยบายการพัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยปรับปรุงงานบริการทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

ในการศึกษาผู้ใช้นี้ คำว่า ผู้ใช้ จะหมายถึง กลุ่มบุคคล หน่วยงาน องค์กร หรือสถาบันที่ห้องสมุด นั้น ๆ สังกัดและรับผิดชอบในการให้บริการ เช่น ห้องสมุดสถานศึกษา มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษานั้น ๆ

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้ใช้

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2537 : 76-77) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการศึกษาผู้ใช้ ดังนี้

1. เพื่อต้องการทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ เช่น ประเภทของสารสนเทศที่ต้องการให้จัดหา แหล่งสารสนเทศอย่างไร ต้องการวิธีการประเภทไหน รวมทั้งความต้องการในด้านอาคารสถานที่ และเครื่องอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศ
2. เพื่อต้องการทราบว่าผู้ใช้มีปัญหาในการใช้สารสนเทศหรือไม่อย่างไร ต้องการทราบความเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ เพราะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการสารสนเทศโดยตรง
3. เพื่อสร้างกลุ่มหรือขนาดของผู้ใช้ที่แน่นอนตามลักษณะของกลุ่มประชากร เป็นการแบ่งกลุ่มผู้ใช้ ออกเป็นกลุ่มย่อยตามลักษณะของประชากร

4. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดแหล่งสารสนเทศ และบริการสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการ โดยพิจารณาจากปฏิกิริยาสะท้อนกลับของผู้ใช้

ศิริพร พูลสุวรรณ (2542 : 30) และ ประยงค์ พัฒนกิจจำรูญ (2533 : 96) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด สรุปได้ดังนี้

1. เพื่อทราบว่าห้องสมุดมีการจัดการบริการที่ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้ใช้เพียงใด
2. เพื่อให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด
3. เพื่อทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ ในด้านพฤติกรรมการใช้ ความสนใจ และความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ห้องสมุด
4. เพื่อทราบถึงความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสภาพของผู้ใช้ กาลเวลา และสภาพแวดล้อม

#### ความสำคัญของการศึกษาผู้ใช้

นโยบายการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด สถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น (2537 : 21) และนงนารถ ชัยรัตน์ (2542 : 26) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการศึกษาผู้ใช้ พอสรุปรวมได้ดังนี้

1. ช่วยให้ห้องสมุดเลือกและจัดหาทรัพยากรได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้
2. ช่วยให้ทรัพยากรที่ได้จัดหามาได้ถูกนำไปใช้อย่างคุ้มค่า
3. ช่วยให้บริการของห้องสมุดอยู่ในความสนใจของผู้ใช้อยู่เสมอ
4. เพื่อเพิ่มปริมาณของผู้เข้าใช้ห้องสมุด
5. ช่วยให้ห้องสมุดใช้งบประมาณได้ประโยชน์คุ้มค่าสูงสุด

#### ประเภทของการศึกษาผู้ใช้

เอ็กซอน (Exon. 1978 : 354) ได้แบ่งประเภทของการศึกษาผู้ใช้ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Servey)  
เป็นการแสดงให้เห็นถึงปฏิกิริยาของผู้ใช้สารสนเทศ ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ความพึงพอใจในการบริการ ความสัมพันธ์ของสารสนเทศกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม
2. การศึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไข (Prescriptive Servey)  
เป็นการศึกษาที่มีการเสนอแนะวิธีการที่จะปรับปรุงหรือยกระดับบริการเพื่อให้ผู้ใช้พอใจมากขึ้น การศึกษาในแบบนี้มีวิธีการในการสำรวจ 2 ทาง คือ การสำรวจเพื่อทราบถึงสาเหตุและปัญหา (Reactive Servey) และการสำรวจเพื่อหาสาเหตุ และนำมาปรับปรุง และเสนอแนวทางในการแก้ไขต่อไป

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาผู้ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาผู้ใช้ หมายถึง เทคนิควิธีที่กำหนดขึ้นอย่างมีระบบ สำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้ที่ห้องสมุดนั้น ๆ รับผิดชอบในการให้บริการ

การศึกษานี้ใช้เครื่องมือในการศึกษาแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ตลอดจนความละเอียดของข้อมูลที่ต้องการรวบรวม

วณิฐา ปวงศ์ศานติ (2535 : 56) และ ศิริพร พูลสุวรรณ (2542 : 31) ได้แบ่งประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาผู้ใช้อย่างออกเป็น 4 ประเภท คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต แบบสำรวจ

#### 1. แบบสอบถาม

แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะเป็นข้อความทั้งหลายที่รวมกันเข้าเป็นชุด ๆ โดยต้องการให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงข้อเท็จจริงและความคิดเห็น ด้วยวิธีการกาเครื่องหมาย ถูก หรือ ผิด หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เตรียมไว้ แบบสอบถามมี 2 แบบคือ

1.1 แบบสอบถามปลายปิด (Closed Form) เป็นแบบสอบถามที่แต่ละข้อมักจะมีประเด็นเดียว โดยลักษณะของแบบสอบถามจะให้ทางเลือกตอบเพียงตัวเดียวหรือข้อเดียวจากบรรดาตัวเลือกหลาย ๆ ตัว ซึ่งข้อความหรือประโยคของตัวเลือกแต่ละข้อจะมีความชัดเจนเข้าใจง่ายในตัวเอง

1.2 แบบสอบถามปลายเปิด (Open Form) เป็นแบบสอบถามที่มีเฉพาะคำถามไม่มีการกำหนดคำตอบให้ แต่เว้นช่องว่างให้ผู้ตอบตอบตามข้อเท็จจริง หรือตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 2. แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ (Interview) เป็นเครื่องมือประเภทหนึ่งที่ใช้ในการศึกษาผู้ใช้ บางครั้งเรียกว่าแบบสอบถามปากเปล่า มักใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึก ข้อคิดเห็น และทัศนคติ การใช้แบบสัมภาษณ์ในการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาคือผู้สัมภาษณ์ และผู้ตอบคือผู้ให้สัมภาษณ์ ใช้วิธีการพูดคุยกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ โดยที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ต้องขีดเขียนคำตอบใด ๆ ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งวีเชียร์ เกตุสิงห์ (2530 :87) ได้แบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 2 แบบ คือ

2.1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างแน่นอน เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์เตรียมคำถาม และมีแนวคำตอบไว้ให้เลือกอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อไปสัมภาษณ์ก็สามารถตอบคำถามไปตามลำดับคำถามที่เตรียมไว้

2.2 แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างแน่นอน เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์ไม่ได้มีการเตรียมคำถามไว้เป็นลายลักษณ์อักษรก่อนล่วงหน้า การสัมภาษณ์จึงใช้วิธีการพูดคุยโดยอิสระ ไม่มีพิธีรีตอง ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะต้องจับประเด็นและสรุปข้อมูลด้วยตนเอง

#### 3. แบบสังเกต

แบบสังเกต (Observation) เป็นเครื่องมือประเภทหนึ่งในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งต้องอาศัยผู้ศึกษาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการดู ฟัง สัมผัส ในสิ่งที่ต้องการศึกษา แบบสังเกต แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

3.1 แบบสังเกตแบบมีเค้าโครง เป็นแบบสังเกตที่ผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อที่ต้องการสังเกตไว้ล่วงหน้า เมื่อทำการศึกษาก็ทำการสังเกตตามหัวข้อที่ได้กำหนดไว้

3.2 แบบสังเกตแบบไม่มีเค้าโครง เป็นแบบสังเกตที่ผู้ศึกษาไม่ได้กำหนดหัวข้อที่ต้องการสังเกตไว้ล่วงหน้า ซึ่งแบบสังเกตประเภทนี้มักใช้เพื่อสำรวจสภาพทั่วไปของเรื่องที่ต้องการศึกษา

#### 4. แบบสำรวจ

แบบสำรวจ (Inventory) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ ที่รวบรวมเอาไว้ด้วยกันเป็นชุด มักเป็นข้อความที่บรรยายถึงพฤติกรรมของผู้ตอบ ซึ่งจะชี้ให้เห็นถึงลักษณะบางประการ แบบสำรวจใช้วัดได้ทั้งบุคลิกลักษณะ เจตคติ และความสนใจ

### วิธีการในการศึกษาผู้ใช้

บัทเลอร์ (Butler, 1982 : 324) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการในการศึกษาผู้ใช้ออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

#### 1. ศึกษาสถิติการยืม-คืน

สถิติการยืม-คืน ถือเป็นเครื่องแสดงถึงการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ตลอดจนแสดงถึงความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ โดยปกติห้องสมุดส่วนใหญ่จะมีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสถิติการยืม-คืน อยู่แล้ว เช่น สถิติการยืม-คืนจำแนกตามหมวดหมู่หนังสือ หรือสถิติการยืม-คืนจำแนกตามประเภทผู้ใช้ จากการนำสถิติการยืม-คืนมาศึกษา จะทำให้ทราบว่าจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่แล้วเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่ เช่น เมื่อนำสถิติการยืม-คืนของหนังสือในหมวดเทคโนโลยี ไปเปรียบเทียบกับจำนวนหนังสือในหมวดเทคโนโลยีที่ห้องสมุดมีอยู่ จะทำให้ทราบว่าหนังสือที่มีอยู่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้เพียงใด นอกจากนี้จากสถิติการยืม-คืน ยังทำให้ทราบว่าหนังสือในหมวดใด สาขาใด มีผู้ใช้ยืมมากที่สุด ทั้งนี้ผลการศึกษาลังห้องสมุดสามารถนำมาปรับปรุงหรือเพิ่มสัดส่วนของหนังสือในหมวดนั้น ๆ ต่อไป

#### 2. การทำแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ควรเป็นแบบสอบถามที่มีจำนวนหน้าไม่มากเกินไป จนผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเสียเวลาที่จะตอบคำถาม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามควรเป็นข้อมูลที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความสนใจ ความต้องการ และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้น

#### 3. การศึกษาการอ้างอิง

การศึกษาการอ้างอิงของเอกสารงานเขียนต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นวิทยานิพนธ์ บทความในวารสาร หรือหนังสือซึ่งจัดทำโดยผู้ใช้ในสถาบันนั้น ๆ ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ห้องสมุดนิยมใช้ รวมถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้นำมาอ้างอิง แต่ไม่มีในห้องสมุด จะได้ทำการจัดหาต่อไป

#### 4. การศึกษางานวิจัย

บุคลากรของหน่วยงาน สถาบัน หรือมหาวิทยาลัยบางแห่งที่ได้มีการจัดทำงานวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินงานและกิจกรรมของหน่วยงาน สถาบัน มหาวิทยาลัย หรือห้องสมุดเรียบร้อยแล้ว บรรณารักษ์สามารถนำผลของการวิจัย ตลอดจนข้อเสนอแนะในงานวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศได้อีกด้วย

การศึกษาผู้ใช้นับเป็นกิจกรรมขั้นต้นของการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทใด มีความต้องการอะไร ระดับใด ห้องสมุดบางแห่งมีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมาก แต่เมื่อทำการศึกษาผู้ใช้แล้ว อาจพบว่าทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้นมีการใช้น้อย เนื่องจากการเลือกและการจัดหาไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นการศึกษาผู้ใช้จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งเป็นการช่วยให้การจัดสรรงบประมาณถูกต้องยิ่งขึ้นอีกด้วย

## งานบริการของห้องสมุด

ห้องสมุด มีหน้าที่ให้บริการผู้ใช้ โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ การให้บริการสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย และให้บริการด้วยความรวดเร็ว

คริสเตียน คิงส์ และอัครเรนฟีลด์ (Christian, King & Ahrensfield. 1991 : 27) ได้กล่าวถึง งานบริการในห้องสมุด สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1. บริการยืม-คืน เป็นบริการสำคัญอันดับแรกของห้องสมุด หมายถึง การให้ยืมและรับคืนหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และวัสดุทัศนวัสดุตามความต้องการของผู้ใช้ ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถยืมวัสดุสารสนเทศต่าง ๆ ได้ตามสิทธิ์ และระเบียบการยืม-คืนที่ห้องสมุดกำหนด บริการยืม-คืนเป็นบริการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด จึงควรมีการปรับปรุงและพัฒนางานด้านนี้อยู่ตลอดเวลาโดยสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วและตรงความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด

2. บริการอ้างอิงหรือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference service) เป็นบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดทุกแห่งจัดให้บริการแก่ผู้ใช้ และมีความสำคัญสำหรับห้องสมุด เนื่องจากเป็นบริการที่เน้นการแสวงหาคำตอบให้ผู้ใช้แต่ละคนที่ร้องขอในแต่ละวัน เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะในการสืบค้นสารสนเทศเป็นอย่างดี

3. บริการข่าวสารทันสมัย (Current awareness services) เป็นบริการที่ห้องสมุดทำการแจ้งข่าวสารหรือสารสนเทศใหม่ ๆ ที่ห้องสมุดได้รับให้กับผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามสารสนเทศใหม่ ๆ ได้ทันเวลา ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรในองค์กร ช่วยให้ติดตามความก้าวหน้าของความรู้ในสาขาวิชาที่สนใจได้เป็นอย่างดี และทัดเทียมกัน ห้องสมุดสามารถจัดบริการข่าวสารทันสมัยได้หลายรูปแบบ ดังนี้

3.1 บริการหมุนเวียนวารสาร (Routing service) เป็นบริการที่ห้องสมุดทำการเวียนวารสารที่ได้รับใหม่จากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งที่น่าสนใจวารสารชื่อเดียวกัน โดยเป็นกระบวนการที่ทำหลังจากบรรณารักษ์ทำการบันทึกข้อมูลการรับวารสารไว้ในระเบียบเรียบร้อยแล้ว ในการหมุนเวียนห้องสมุดมักกำหนดระยะเวลาในการหมุนเวียนไปยังผู้ใช้แต่ละคน ประสิทธิภาพของการหมุนเวียนวารสารขึ้นอยู่กับจำนวนของกลุ่มผู้ใช้ ซึ่งหากเป็นองค์กรขนาดเล็ก มีสมาชิกที่ต้องการหมุนเวียนน้อย ห้องสมุดอาจส่งวารสารให้ผู้ใช้ตามบ้าน หรือหมุนเวียนภายในองค์กร แต่หากเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่บอกรับวารสารเพียงเล่มเดียว และมีผู้ต้องการอ่านจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อให้บุคลากรทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการอ่านบทความที่ตนสนใจในวารสารฉบับใหม่ ห้องสมุดอาจทำได้โดยบริการหน้าสารบัญวารสาร และแจ้งให้ผู้ใช้แจ้งความจำนงบทความที่ต้องการอ่าน หลังจากนั้นจึงทำสำเนาส่งไปให้ หรือให้มาอ่านในห้องสมุดด้วยตนเอง

3.2 บริการเลือกสรรและเผยแพร่สารสนเทศตามความสนใจเฉพาะบุคคลหรือบริการ SDI (Selective dissemination of information) เป็นบริการที่บรรณารักษ์ทำหน้าที่อ่านและสำรวจสารสนเทศที่เข้ามาใหม่ และนำเสนอให้ผู้ใช้แต่ละคน หากพบว่าเป็นรายการที่เกี่ยวข้องและตรงกับความสนใจของผู้ใช้ สิ่งสำคัญของการให้บริการ SDI คือ บรรณารักษ์ต้องทราบถึงความสนใจของผู้ใช้แต่ละคน ซึ่งหากเป็นห้องสมุดในองค์กรขนาดเล็ก บรรณารักษ์มักจะจดจำความต้องการของผู้ใช้แต่ละคนได้ แต่หากเป็นองค์กรขนาดใหญ่ บรรณารักษ์ต้องเก็บข้อมูลของผู้ใช้แต่ละคนไว้ในบัตรหรือแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์

3.3 บริการถ่ายสำเนาหน้าสารบัญ/สำเนาทบทความวารสารฉบับใหม่ เมื่อห้องสมุดได้รับวารสารฉบับใหม่ บางครั้งบทความในวารสารอาจไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และทำให้ผู้ใช้เสียเวลาในการเดินทางมาห้องสมุด ห้องสมุดจึงอำนวยความสะดวกโดยการให้บริการสำเนาหน้าสารบัญ เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบเกี่ยวกับรายชื่อบทความใหม่ที่ห้องสมุดได้รับ หากตรงกับความสนใจ ผู้ใช้ก็จะทำการแจ้งความจำนงบทความที่ต้องการอ่านมายังห้องสมุด ห้องสมุดก็อาจทำสำเนาทบทความส่งให้ หรือผู้ใช้อาจมาอ่านตัวเล่มที่ให้บริการใน



## ห้องสมุด

3.4 บริการแจ้งรายชื่อเอกสารสิ่งพิมพ์ใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดได้รับเอกสารสิ่งพิมพ์ใหม่รายการใดบ้าง เช่น รายชื่อหนังสือ วารสาร สิทธิบัตร รายงานวิจัย หรือฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับหรือได้รับใหม่ โดยห้องสมุดบางแห่งอาจจัดทำบทคัดย่อเพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบเนื้อเรื่องโดยย่อของหนังสือประกอบด้วย ปัจจุบันห้องสมุดเฉพาะสามารถให้บริการได้หลายวิธี เช่น การแจ้งทางอีเมล ทางจดหมายข่าว การจัดนิทรรศการ หรือการแจ้งผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด เป็นต้น

3.5 บริการจัดทำสาระสังเขปสิ่งพิมพ์ใหม่ (Abstract services) การทำสาระสังเขปเป็นงานที่จำเป็นต่ออาศัยความรู้เฉพาะสาขาวิชาอย่างมาก โดยบรรณารักษ์ทำการวิเคราะห์เนื้อหาของเอกสารสิ่งพิมพ์ใหม่ที่ห้องสมุดได้รับใหม่และทำการย่อเรื่องเฉพาะประเด็นสำคัญ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงเนื้อหาความรู้ในเอกสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการอ่านเอกสารฉบับเต็ม เอกสารสิ่งพิมพ์รายการใหม่ที่ห้องสมุดเฉพาะมักทำสาระสังเขปให้ ส่วนใหญ่ได้แก่บทความวารสารและรายงานวิชาการ

4. บริการสารสนเทศจากแหล่งภายนอก (Use of outside sources of information) บางครั้งผู้ใช้ห้องสมุดต้องการสารสนเทศที่เจาะลึกที่ไม่สามารถหาได้ในห้องสมุดของตน ก็จำเป็นที่ห้องสมุดต้องอำนวยความสะดวกในการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งอื่น ได้แก่

4.1 ห้องสมุดหรือแหล่งสารสนเทศอื่น ความต้องการสารสนเทศบางอย่างของผู้ใช้ บรรณารักษ์อาจหาคำตอบได้จากสารสนเทศในห้องสมุด แต่บางอย่างอาจจำเป็นต้องไปใช้แหล่งสารสนเทศหรือห้องสมุดอื่นที่มีสารสนเทศตรงกับที่ผู้ใช้ของตนต้องการ

4.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ห้องสมุดติดต่อขอยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดไม่มีจากห้องสมุดอื่น ที่มีข้อตกลงร่วมกันมาให้บริการผู้ใช้ที่แจ้งความจำนงค์เท่าที่จำเป็น

4.3 อินเทอร์เน็ต เป็นแหล่งสารสนเทศที่เชื่อมโยงสารสนเทศที่ผลิตจากที่ต่าง ๆ ทั่วโลกในรูปแบบ ฐาน ข้อมูลออนไลน์ ดังนั้นจึงมีสารสนเทศอย่างกว้างขวางหลายสาขาวิชาและทันสมัย ประกอบด้วยสารสนเทศทั้งรายการบรรณานุกรม สาระสังเขป และเนื้อหาฉบับเต็ม อาจเป็นบทความวารสาร งานวิจัย หรือหนังสืออ้างอิง และวารสารอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากที่เผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต

5. บริการหนังสือจอง เป็นบริการจัดหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่มีจำนวนน้อยในห้องสมุด แต่มีผู้ต้องการใช้มาก ไว้สำหรับให้ใช้โดยทั่วถึงกัน หนังสือจองแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

5.1 หนังสือจองรายบุคคล ได้แก่ หนังสือหรือวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่ยืมได้ตามปกติ แต่เมื่อมีผู้ต้องการใช้มาก ผู้ที่จะยืมต่อไปต้องลงชื่อจองไว้ เมื่อห้องสมุดได้รับหนังสือคืน จะแจ้งให้ผู้จองมารับได้ ถ้ามีผู้จองหลายรายก็ให้ยืมได้ตามลำดับที่จอง

5.2 หนังสือจองที่ใช้เป็นกลุ่ม ได้แก่ หนังสือและวัสดุการอ่านที่อาจารย์ผู้สอนแจ้งให้ห้องสมุดจัดไว้ สำหรับให้นักศึกษานักศึกษาอ่านประกอบในชั้นเรียน

6. บริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด เป็นบริการที่จัดสำหรับบุคลากรใหม่ขององค์กรหรือหน่วยงาน ที่ควรต้องได้รับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด เพื่อให้รู้จักทรัพยากร วิธีการค้นหาทรัพยากรห้องสมุด วิธีการใช้ห้องสมุด และบริการของห้องสมุด รวมทั้งสถิติทศนวัสดุและสถิติทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุดได้ด้วยตนเอง อย่างถูกต้องและตรงกับความต้องการมากที่สุด

7. บริการประเภทอื่น ๆ (Other library services)

7.1 บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ได้แก่

7.1.1 บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ฐานข้อมูลซีดีรอมที่ให้บริการในห้องสมุดส่วนมากเป็นฐานข้อมูลที่จัดเก็บรายการบรรณานุกรมและสาระสังเขปของบทความวารสาร รายงานวิชาการ รายงานการวิจัย รายงานการประชุมและอื่น ๆ

7.1.2 บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ฐานข้อมูลออนไลน์ของสถาบันบริการฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสืบค้น และฐานข้อมูลออนไลน์แบบ Free database ที่จัดทำโดยหน่วยงานต่าง ๆ สารสนเทศที่ได้จากฐานข้อมูลออนไลน์มีความทันสมัย มีหลายสาขาวิชา ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สารสนเทศที่ได้จากฐานข้อมูลออนไลน์ประกอบด้วยข้อมูลบรรณานุกรม และสาระสังเขปของเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ บางฐานข้อมูลให้เนื้อหาฉบับเต็มของบทความหรือรายงานวิชาการ การสืบค้นฐานข้อมูลประเภทนี้ต้องผ่านคอมพิวเตอร์และระบบโทรคมนาคมที่เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลของบริษัทผู้จำหน่ายฐานข้อมูล

7.2 ซีดีรอมบางฐานมีความซับซ้อนในการใช้งาน ห้องสมุดจึงควรต้องจัดให้บริการฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลให้กับผู้ใช้ ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ที่มีความยากลำบากในการสืบค้นฐานข้อมูลที่มีโครงสร้างซับซ้อน มีการจัดการเวลาการใช้ฐานข้อมูลทั้งภายในช่วงเวลาอบรมและภายหลังการอบรมเพื่อให้ผู้ใช้ได้ฝึกฝนทักษะการสืบค้น

7.3 บริการรวบรวมบรรณานุกรม เป็นบริการที่ห้องสมุดทำการรวบรวมรายการบรรณานุกรม สารสนเทศเฉพาะเรื่อง อาจเป็นรายการหนังสือ รายงานการประชุม รายงานการวิจัย หรือบทความวารสาร ให้แก่ผู้ใช้ที่แจ้งความจำนง เพื่อเป็นประโยชน์ในการค้นคว้าหรือวิจัย

7.4 บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการที่จำเป็น และเป็นที่แพร่หลาย เพราะช่วยประหยัดเวลาในการคัดลอก ในกรณีที่ห้องสมุดไม่อนุญาตให้นำหนังสือบางเล่มหรือสิ่งพิมพ์บางประเภทออกนอกห้องสมุด

บริการต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ เป็นบริการทั่วไปที่ห้องสมุดทุกแห่งควรจัดให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และควรต้องมีการปรับปรุง พัฒนา ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในต่างประเทศ

ชิปลส์ (Shippis, 1970 : 5009-A) ได้ศึกษาเพื่อประเมินการใช้ห้องสมุดฐานทรัพยากรอเมริกัน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ในโครงการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยได้รับความร่วมมือจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยพลเรือน การศึกษาพบว่า ห้องสมุดไม่สามารถให้บริการแก่โครงการได้อย่างเพียงพอเนื่องจากขาดงบประมาณในการจัดหาวัสดุเข้าห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุดยังไม่มีอำนาจเต็มที่ในการจัดหาวัสดุ และห้องสมุดขาดความสัมพันธ์กับผู้บริหารของสถานศึกษา ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญในการจัดหาวัสดุไม่สัมพันธ์กันกับหลักสูตรของโครงการ

อิลเลียต (Elliott, 1977 : 2391-A) ได้ศึกษาการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบ็อบโจนส์ (Bob Jones University) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี จำนวนผู้ใช้และไม่ใช้ห้องสมุด รวมทั้งเจตคติของนักศึกษาที่มีต่อการใช้ห้องสมุดกับการสอนการใช้ห้องสมุดในรายวิชาต่าง ๆ ผลการวิจัยคือคือ นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง โดยเข้าไปเพื่อใช้หนังสือส่วนตัวมาก ๆ เท่ากับที่ใช้สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของห้องสมุด และนักศึกษาเหล่านี้เคยได้เรียนการใช้ห้องสมุดมาก่อน นอกจากนี้ยังพบว่าชั้นปี มีส่วนสำคัญต่อการใช้ห้องสมุด นักศึกษาที่ศึกษาชั้นปีแรก ๆ มัก

จะมีการบ้านที่ต้องค้นคว้าหนังสือในห้องสมุด ในขณะที่ชั้นปีที่สูงขึ้น จะมีการบ้านที่ต้องค้นคว้าหนังสือในห้องสมุดน้อยกว่า ทำให้นักศึกษาที่ชั้นปีสูงขึ้นเข้าใช้ห้องสมุดน้อยลง

บาวเนอร์ (Bauner. 1979 : 6379-A) ได้วิจัยเรื่อง การใช้ห้องสมุดและความคิดเห็นของนักศึกษา ที่มหาวิทยาลัยเซาเทิร์นอิลลินอยส์-คาร์บอนเดล (Southern Illinois University-Carbondale) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างคำจำกัดความของคำว่า ผู้ใช้ห้องสมุด ให้กว้างขึ้นกว่าที่ใช้อยู่เดิม และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของนักศึกษากับการใช้ห้องสมุดมอริส (Morris Library) ที่มหาวิทยาลัยเซาเทิร์นอิลลินอยส์-คาร์บอนเดล เพื่อศึกษาความคิดเห็นและทัศนคติของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการและความสะดวกที่ห้องสมุดจัดให้ พบว่า 1) การใช้วัสดุห้องสมุดภายในห้องสมุดกับการยืม และจำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการศึกษา ภายในห้องสมุดมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) การใช้ห้องสมุดกับระดับชั้นปี หรือคณะที่เรียนมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) นักศึกษาที่มีผลการเรียนไม่ดี ใช้วัสดุห้องสมุดมากกว่านักศึกษาที่มีผลการเรียนดี 4) ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของนักศึกษา คือ การเพิ่มจำนวนวัสดุในห้องสมุด และปัญหารองลงมา คือ ปัญหาสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและบริการของห้องสมุด 5) เหตุผลที่นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดเรียงตามลำดับความสำคัญคือ เพื่อทำการบ้าน ค้นคว้าและวิจัย อ่านตำรา และเพื่ออ่านหนังสือบันเทิง 6) ข้อเขียนวิจารณ์ของนักศึกษา มีทั้งบวกและลบ โดยข้อวิจารณ์ทางบวกมีความเห็นว่าบริการของห้องสมุดและจำนวนวัสดุห้องสมุดดีมาก หรือดี ส่วนข้อวิจารณ์ทางลบ มีความเห็นว่าสภาวะแวดล้อมของห้องสมุดไม่ดี การบริการและจำนวนวัสดุห้องสมุดไม่ดี รองลงมา

พอตเตอร์ (Potter. 1992 : ออนไลน์) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้ห้องสมุดคนตรี ฮิวส์ เอ. กลอสเซอร์ มหาวิทยาลัย รัฐ เคน สหรัฐอเมริกา โดยศึกษากับคณาจารย์และนักศึกษารวม 150 คน มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ ศึกษาการใช้ทรัพยากร บริการของห้องสมุด และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ร้อยละ 73 ของนักศึกษาพึงพอใจต่อทรัพยากรห้องสมุด บริการยืม-คืน และบริการหนังสือจอง และมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงในด้าน อาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ให้บริการ 2) ร้อยละ 68 ของคณาจารย์พึงพอใจต่อระบบการจองหนังสือ และมีความคิดเห็นว่าควรมีการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่

วี (Wei. 1994 : ออนไลน์) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ซานตา ครุซ ของอาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 136 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) คณาจารย์ส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการสอน โดยใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด และบริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการถ่ายสำเนาเอกสาร บริการห้องค้นคว้า ส่วนบริการที่ต้องการให้มีในอนาคตได้แก่ บริการเตือนหนังสือค้างส่ง 2) นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาค้นหาบทความ และทำรายงานวิจัย โดยใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนหนังสือ และทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด บริการที่ต้องการในอนาคต ได้แก่ บริการค้นหาค้นหาบทความหัวข้องานวิจัยเฉพาะด้าน การสอนการใช้ฐานข้อมูลและแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริการเตือนหนังสือค้างส่ง และต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในตอนค่ำและวันเสาร์-อาทิตย์

รัสโตรเฟรม (Rustrofram. 2000 : ออนไลน์) ได้วิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อบริการห้องสมุด ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเมมฟิส จำนวน 1,404 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการห้องสมุด และความต้องการของผู้ใช้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาร้อยละ 77 พึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด และอาคารสถานที่ ในระดับ

มาก 2) นักศึกษาร้อยละ 73 พึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ และการแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด และการศึกษาค้นคว้า ในระดับปานกลาง 3) นักศึกษาร้อยละ 70 ต้องการให้เพิ่มบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้สืบค้นได้ทั้งภายในห้องสมุดและภายนอกมหาวิทยาลัย

### งานวิจัยในประเทศ

กาญจนา พุทธินิมิต (2529 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุดของนักเรียนนายเรือ มีจุดมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุดของนักเรียนนายเรือ ตลอดจนความคิดเห็นของนักเรียนนายเรือที่มีต่อห้องสมุดและบริการของห้องสมุดโรงเรียนนายเรือ เพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมนิสัยรักการอ่านของนักเรียนนายเรือ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและการจัดบริการห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนนายเรือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนนายเรือชั้นปีที่ 2 ถึงชั้นปีที่ 5 ปีการศึกษา 2529 จำนวน 544 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนนายเรือส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการอ่านหนังสือและวัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มีความสำคัญในระดับมาก นักเรียนนายเรือส่วนใหญ่ใช้เวลาว่างด้วยการอ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มากที่สุด สาเหตุที่ทำให้นักเรียนนายเรือสนใจการอ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ คือ เกิดจากความสนใจของตนเองซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด สาเหตุรองลงมาคือ วิทยุ และได้รับแรงกระตุ้นจากอาจารย์ผู้สอน วิธีที่นักเรียนใช้ในการหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มาอ่าน ส่วนใหญ่ใช้วิธีการซื้ออ่านด้วยตนเอง วิธีรองลงมาคือ ขอยืมจากห้องสมุดโรงเรียนนายเรือและขอยืมจากเพื่อนหรือญาติ นักเรียนนายเรือส่วนใหญ่ชอบอ่านหนังสือภาษาไทย โดยเลือกจากเนื้อเรื่องที่ตรงกับความต้องการของตนเอง ปัญหาที่นักเรียนนายเรือส่วนใหญ่พบในการอ่านในระดับมากที่สุด คือ การมีภาระทางโรงเรียนมากเกินไป และการมีเวลาว่างในการอ่านหนังสือไม่เพียงพอ ในด้านการใช้ห้องสมุดโรงเรียนนายเรือพบว่า นักเรียนนายเรือเกือบทั้งหมดใช้ห้องสมุด โดยนักเรียนนายเรือส่วนน้อยที่ไม่เข้าใช้ห้องสมุด โดยมีสาเหตุที่ไม่เข้าใช้ในระดับมากที่สุด คือ ไม่มีเวลาว่างมาห้องสมุด ในด้านปัญหาการใช้ห้องสมุด นักเรียนนายเรือจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งประสบปัญหา หนังสือเล่มที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด และนักเรียนนายเรือจำนวนน้อยประสบปัญหาเครื่องถ่ายเอกสารเสียบ่อย อากาศในห้องสมุดอบอ้าว วารสารฉบับที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด และจำนวนเล่มของหนังสือที่ให้ยืมน้อยเกินไป

พูนสิน หัสดี (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้บริการห้องสมุดวิชาการของข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุด ปัญหาและความต้องการใช้บริการห้องสมุดวิชาการของข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ที่ปฏิบัติหน้าที่มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี ในหน่วยงานที่มีสถานที่ทำงานภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษาพบว่า ในด้านสภาพการใช้ห้องสมุดวิชาการ ข้าราชการที่เข้าใช้ห้องสมุดมีจุดมุ่งหมายเพื่ออ่านหนังสือหรือวารสารในช่วงเวลาพักกลางวัน และค้นหาข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน โดยค้นหาหนังสือบนชั้นแล้วยืมไปอ่านนอกห้องสมุด และยืมต่อเมื่อใช้หนังสือไม่เสร็จตามกำหนด ในด้านปัญหาการใช้บริการห้องสมุดวิชาการ ปัญหาที่สำคัญมากคือ ห้องสมุดมีขนาดเล็ก คับแคบ โต๊ะ-เก้าอี้ ไม่เหมาะสมและมีไม่เพียงพอแก่ผู้ใช้ เวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการน้อยเกินไป ไม่มีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และจำนวนหนังสือมีน้อย ในด้านความต้องการใช้บริการห้องสมุดวิชาการ ข้าราชการต้องการให้จัดทำรายชื่อนหนังสือใหม่รวมทั้งให้มีบริการถ่ายเอกสารราคาถูกภายในห้องสมุด ข้าราชการที่มีอายุน้อยมีความต้องการใช้บริการห้องสมุดสูงกว่า

ข้าราชการสูงอายุ สำหรับด้านหนังสือและวัสดุห้องสมุด ข้าราชการส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสือประเภท ตำรา วารสาร และนิตยสารทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่เพิ่มขึ้น ข้าราชการที่วุฒิการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการหนังสือและวัสดุห้องสมุดสูงกว่าข้าราชการที่วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และข้าราชการที่มีอายุน้อยต้องการหนังสือและบริการวัสดุห้องสมุดสูงกว่าข้าราชการสูงอายุ

สุจิตรา อุตมวาทิน และพูนสุข ปรีวัตรวรวิฒิ (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์บ่อยที่สุดเพราะมีหนังสือ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตามที่ต้องการ และมีความสะดวกในการมาใช้ห้องสมุด จุดมุ่งหมายที่มาใช้คือเพื่อยืม-คืนหนังสือ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรเพื่อทำรายงานตามที่คณาจารย์มอบหมาย และเพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของห้องสมุด นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดประจำทุกวัน โดยเฉพาะช่วงว่างจากการเรียน และก่อนสอบ โดยรู้จักวิธีใช้ห้องสมุดจากการศึกษาด้วยตนเองและเพื่อนแนะนำ ความต้องการใช้บริการ วัสดุสิ่งพิมพ์และคู่มือช่วยค้น นักศึกษามีความต้องการใช้บริการยืม-คืน หนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และหนังสือตำราทางเศรษฐศาสตร์ ภาษาไทยอยู่ในระดับมาก ส่วนการจัดแสดงหนังสือใหม่ บริการถ่ายเอกสาร สิ่งพิมพ์ของประชาคมยุโรป วารสารภาษาอังกฤษ จุลสารและกฤตภาค เอกสารการประชุมต่าง ๆ และรายชื่อหนังสือใหม่ นักศึกษามีความต้องการใช้อยู่ในระดับน้อย สำหรับบริการที่นักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดจัดเพิ่มคือ บริการจัดทำคู่มือ อธิบายวิธีใช้หนังสืออ้างอิงและคู่มือช่วยค้นที่ยากแก่การใช้ เช่น วรรณกรรมวารสารซึ่งนักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมาก ปัญหาในการใช้บริการวัสดุสิ่งพิมพ์ และคู่มือช่วยค้น นักศึกษาพบว่าค่าถ่ายเอกสารมีราคาแพง หนังสือเล่มที่ต้องการมีผู้อ่านยืมไป ห้องสมุดไม่ให้ยืมวารสารออกจากห้องสมุดเป็นปัญหาระดับมาก การไม่ได้รับข้อมูลที่ต้องการจากการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ห้องสมุดจัดแยกหนังสือไว้ไม่สะดวกแก่การใช้ ไม่ทราบวิธีค้นหาหนังสือเล่มที่ต้องการ ชื่อหนังสือไม่บอกเนื้อหาในเล่ม หนังสือเรียงไว้สับสนยากแก่การค้นหาค้นหา ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการ การเรียงบัตรรายการสับสนยากแก่การใช้ และหนังสือวรรณกรรมวารสารภาษาอังกฤษมีไม่เพียงพอเป็นปัญหาระดับน้อย ความคิดเห็นที่มีต่อบริการวัสดุสิ่งพิมพ์และคู่มือช่วยค้น อาคารสถานที่ บุคลากร และระเบียบการใช้ห้องสมุด นักศึกษามีความคิดเห็นว่า การใช้บัตรสมาชิกห้องสมุดใบเดียวยืมหนังสือได้ทุกห้องสมุดในมหาวิทยาลัย มีความเหมาะสมดีมาก และไม่มีเรื่องใดที่ไม่เหมาะสมหรือต้องปรับปรุง

ชนิดดา ไกรวาทิ (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดคณะ ผลการวิจัยพบว่า การค้นหาสิ่งที่ต้องการไม่พบมีส่วนทำให้นิสิตจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 32) เข้าใช้ห้องสมุดน้อยกว่า 1 ครั้ง / สัปดาห์ นิสิตมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดคือ เพื่อใช้หนังสือ ทำการบ้าน และทบทวนบทเรียน บริการที่ใช่มาก คือ บริการถ่ายเอกสารและบริการยืมรับ ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ใช่มาก คือ หนังสือทั่วไปภาษาไทย สาขาของสิ่งพิมพ์ที่ใช่มากคือ ภาษาและ วรรณคดี นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับชั้นปีและสาขาวิชาที่นิสิตศึกษาเป็นวิชาเอก มีส่วนทำให้ใช้ห้องสมุดแตกต่างกัน บริการที่นิสิตต้องการมาก คือ บริการถ่ายเอกสาร และบริการยืมรับ บริการที่นิสิตต้องการให้ห้องสมุดจัดเพิ่มขึ้น คือ มุมสบายสำหรับนั่งอ่านหนังสือ บริการโสตทัศนวัสดุ ที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคล บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง บริการจัดทำสารบัญ และบริการจัดทำกฤตภาค ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่นิสิตต้องการมาก คือ พจนานุกรม หนังสือทั่วไปภาษาไทย นวนิยายหรือเรื่องสั้น หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ วารสารเพื่อความบันเทิงภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย สาขาของสิ่งพิมพ์ที่นิสิตต้องการมาก คือ ภาษาและวรรณคดี ความรู้ทั่วไป ปัญหาที่นิสิตประสบมาก ได้แก่ การมีผู้อ่านยืมหนังสือทั่วไปและหนังสืออ่านนอกเวลาไปอ่านก่อน การรื้อถ่ายเอกสารนาน และที่นั่งอ่านมีน้อย

อัญชลี อนันตศิริ (2533 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการและการใช้สารสนเทศของนักศึกษาและอาจารย์ประจำวิทยาลัยการทัพอากาศ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศในด้านเนื้อหาวิชา รูปแบบและภาษา ตลอดจนวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศของนักศึกษาและอาจารย์ประจำวิทยาลัยการทัพอากาศ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาใช้สารสนเทศสาขาสังคมศาสตร์มากที่สุด รูปแบบของวัสดุตีพิมพ์ใช้ตำราของวิทยาลัยการทัพอากาศและหนังสือพิมพ์มากที่สุด รูปแบบของวัสดุไม่ตีพิมพ์ใช้สไลด์ แผ่นใสมากที่สุด ส่วนภาษาของสารสนเทศ ใช้ภาษาไทยมากที่สุด สำหรับความต้องการสารสนเทศพบว่า ต้องการสารสนเทศสาขาภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ การบริหารทั่วไป และการบริหารบุคคลมากที่สุด สำหรับวัสดุตีพิมพ์นั้นต้องการวารสารวิชาการมากที่สุด รูปแบบของวัสดุไม่ตีพิมพ์ ต้องการเทปโทรทัศน์มากที่สุด ในด้านภาษา นักศึกษาต้องการภาษาไทยมากที่สุด ส่วนอาจารย์ประจำพบว่าใช้สารสนเทศสาขาสังคมศาสตร์ การบริหารทั่วไป สภาวะแวดล้อมของความมั่นคงแห่งชาติ สภาวะแวดล้อมจากภายนอกประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์ทหาร หลักและวิธีทำเอกสารวิจัยมากที่สุด นอกจากนี้พบว่า นักศึกษามีความต้องการในการใช้สารสนเทศแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับอาจารย์ประจำ

ปิยวรรณ ทิพย์วงศ์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการบริการห้องสมุดของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความต้องการ ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุด 3 ครั้ง/สัปดาห์ นักศึกษารู้จักวิธีใช้ห้องสมุดจากการเรียนในโรงเรียนระดับมัธยม วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด คือ เพื่อใช้หนังสือทั่วไปที่มีในห้องสมุด ใช้วารสาร นิตยสารหรือหนังสือพิมพ์ และทำการบ้านหรือทำรายงาน ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ใช้มาก คือ หนังสือพิมพ์ บริการที่ใช้อยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรกคือบริการจ่าย-รับ ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาต้องการใช้มากคือหนังสือพิมพ์ภาษาไทย หนังสือคู่มือ คู่มือการศึกษา และวารสารเพื่อความบันเทิงภาษาไทย สำหรับบริการที่นักศึกษาต้องการใช้มากคือบริการถ่ายเอกสารและบริการจ่าย-รับ นอกจากนี้บริการที่นักศึกษาต้องการใช้มากคือ จัดมุมสบายสำหรับนั่งอ่านหนังสือ จัดที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคลและขยายเวลาเปิดทำงานของห้องสมุด ในด้านปัญหาที่นักศึกษาประสบส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัญหาในการใช้บริการจ่าย-รับ บริการถ่ายเอกสาร และปัญหาในการใช้หนังสือทั่วไป นอกจากนี้นักศึกษายังประสบปัญหานาฬิกาของห้องสมุดดับแคบ จำนวนที่นั่งอ่านน้อย ผู้ใช้ข้างเคียงส่งเสียงรบกวน จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดยังไม่ครอบคลุมว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง และไม่มีแผนผังแสดงส่วนต่าง ๆ ภายในห้องสมุด

อุไรวรรณ พะมณี (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้บริการห้องสมุด ความพึงพอใจ และความต้องการบริการห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยของอาจารย์และนิสิต ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพื่อใช้บริการยืม-คืน โดยรู้จักวิธีการใช้ห้องสมุดจากการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนนิสิตมาใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ในช่วงเวลาที่ต้องการค้นคว้า และในวันที่ไม่มีชั่วโมงเรียน เพื่ออ่านและค้นวิทยานิพนธ์ โดยรู้จักวิธีใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง ในการค้นเรื่องที่ต้องการนั้น อาจารย์และนิสิตใช้บัตรรายการ โดยอาจารย์ใช้สิ่งพิมพ์ และเอกสารเพื่อประกอบการสอน นิสิตใช้เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน และอาจารย์ให้ความสำคัญกับหนังสือภาษาอังกฤษ ส่วนนิสิตให้ความสำคัญกับหนังสือภาษาไทย และภาษาของสิ่งพิมพ์ที่มีผู้ใช้มากที่สุดคือภาษาไทย

ปัญหาการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และนิสิตที่จัดอยู่ในระดับมาก คือ หนังสือทั่วไปอยู่ในสภาพเก่าและชำรุด เนื้อหาไม่ทันสมัย หนังสืออ้างอิงมีเนื้อหาไม่ทันสมัย วารสารฉบับใหม่จัดบริการล่าช้ามากเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลมีจำนวนน้อยและขาดบรรณารักษ์ประจำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ความพึงพอใจและความต้องการ ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจต่อบริการ ยืม-คืนสูงกว่าบริการอื่น ๆ และพึงพอใจบุคลากรในฝ่ายยืม-คืนมากกว่าบุคลากรฝ่ายอื่น นอกจากนี้ผู้ใช้ทุกกลุ่มมีความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ บริการข่าวสารการศึกษา รวมทั้งฐานข้อมูล CD-Rom บริการอื่น ๆ ที่ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการ คือ บริการหมุนเวียนวารสารให้อาจารย์ในภาควิชา บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง บริการพิมพ์รายชื่อวิทยานิพนธ์และการขยายเวลาเปิดบริการ ถึง 21.00 น.

สุกัญญา แป้นสุขเย็น (2543 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบเหตุผลและศึกษาปัญหาการใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ หอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะอื่น ๆ ของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 270 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีดังนี้คือ นิสิตรู้ในวิธีค้นหาสารนิเทศโดยการเรียนรู้จากการปฐมนิเทศนิสิตใหม่มากที่สุด รองลงมาคือ จากการอ่าน คู่มือการใช้บริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น และจากการเรียนรู้วิธีการใช้ห้องสมุดในชั้นเรียน สำหรับห้องสมุดอื่น ๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นอกเหนือจากห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์แล้ว นิสิตคิดว่าจะไปใช้หอสมุดกลางเป็นอันดับ 1 รองลงไปอีก 2 อันดับ คือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ และห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ นิสิตเข้าใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ โดยเฉลี่ยความถี่ 1-4 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมาไม่เคยเข้าใช้หอสมุดกลางเลย ในส่วนห้องสมุดคณะอื่น ๆ ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าใช้เลย และส่วนใหญ่ นิสิตเข้าใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ หอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะอื่น ๆ ในช่วงเวลา 16.00-18.00 น. เหตุผลการใช้ห้องสมุด นิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เพื่อค้นคว้าประกอบการเขียนรายงาน และมีเหตุผลอื่น ๆ ในระดับปานกลาง 5 ข้อแรก คือ เพื่อขอใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสารที่ตั้งอยู่ในห้องสมุด เพื่อใช้เป็นสถานที่ทบทวนบทเรียนหรือทำการบ้าน เพื่อยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ในสาขาเภสัช-ศาสตร์ เพื่อใช้คอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูลหนังสือจาก Chulalinet เพื่อใช้หนังสือตำราเรียนภาษาไทยในสาขาเภสัชศาสตร์ มีเหตุผลในการเข้าใช้หอสมุดกลาง ในระดับปานกลาง 5 ข้อแรก คือ เพื่อค้นคว้าประกอบการเขียนรายงาน เพื่อใช้คอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูลหนังสือจาก Chulalinet เพื่อใช้หนังสือวิชาอื่น ๆ ที่นิสิตสนใจ เพื่อยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นสถานที่ทบทวนบทเรียนหรือทำการบ้าน นิสิตมีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดคณะอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย นิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีเพศต่างกัน มีเหตุผลโดยรวมในการใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ หอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะอื่น ๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน นิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีชั้นปีต่างกัน มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยที่นิสิตชั้นปีที่ 3-5 มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุดสูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 1-2 และมีเหตุผลในการใช้หอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะอื่น ๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกัน นิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีผลการเรียนต่างกัน มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ หอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะอื่น ๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน นิสิตระดับปริญญาตรี คณะเภสัช-ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีปัญหาการใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ สูงสุดในระดับปานกลาง 5 ข้อแรก คือ หนังสือที่นิสิตใช้กันมากมีจำนวนน้อยเล่ม หนังสือตำราภาษาไทยในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องไม่เพียงพอ หนังสือตำราภาษาไทยในสาขาเภสัชศาสตร์มีไม่เพียงพอ คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ศึกษาบทเรียนสำเร็จรูป ในศูนย์สื่อการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Learning Resource Center for Self Study) มีน้อยไม่เพียงพอ วารสารยืมออกนอกห้องสมุดไม่ได้ หนังสือตำราวิชาการอื่น ๆ เพื่ออ่านประกอบในวิชาเรียน

มีน้อย มีปัญหาการใช้ห้องสมุดกลาง สูงสุดในระดับปานกลาง 5 ข้อแรก คือ หนังสือที่นิสิตใช้กันมากมีจำนวนน้อย ที่ตั้งของห้องสมุดไม่สะดวกต่อการเดินทางไปใช้ วารสารยืมออกนอกห้องสมุดไม่ได้ หนังสือตำราภาษาไทยในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องมีไม่เพียงพอ ไม่เข้าใจการจัดเก็บวัสดุสารสนเทศของห้องสมุด มีปัญหาการใช้ห้องสมุดคณะอื่น ๆ สูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อแรก คือ ที่ตั้งของห้องสมุดไม่สะดวกต่อการเดินทางไปใช้ หนังสือที่นิสิตใช้กันมากมีจำนวนน้อยเล่ม วารสารยืมออกนอกห้องสมุดไม่ได้ ขาดความรู้เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุด หนังสือตำราภาษาไทยในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องมีไม่เพียงพอ

วาทีณี เขมมากรไธย (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศของนายทหารนักเรียนและนายทหารนักศึกษา สถาบันต่าง ๆ ของกองทัพอากาศ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ ศึกษาสภาพการใช้ ปัญหา ความต้องการใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศ และเหตุผลที่ไม่เข้าใช้หรือเข้าใช้หอสมุดกองทัพอากาศน้อย ของนายทหารนักเรียนและนายทหารนักศึกษา สถาบันต่าง ๆ ของกองทัพอากาศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นายทหารนักเรียนและนายทหารนักศึกษา ที่ได้เข้ารับการศึกษาศึกษาในสถาบันต่าง ๆ ของกองทัพอากาศ ได้แก่ วิทยาลัยการทัพอากาศ โรงเรียนเสนาธิการทหารอากาศ โรงเรียนนายทหารอากาศอาวุโส โรงเรียนนายทหารชั้นผู้บังคับฝูง และโรงเรียนรวมสายวิทยาการ จำนวน 234 คน ผลการวิจัยพบว่า จุดมุ่งหมายในการใช้หอสมุดของนายทหารฯ สูงสุดข้อแรกคือ เพื่อศึกษาค้นคว้าและทำ รายงาน และรองลงไปอีก 5 ระดับ คือ เพื่อ ยืม-คืนหนังสือ เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ เพื่ออ่านเพิ่มพูนความรู้ เพื่ออ่านเรื่องราวที่น่าสนใจจากวารสารและหนังสือพิมพ์ และเพื่อเข้าไปศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมตามที่ผู้สอนแนะนำ นายทหารฯ ใช้วิธีการค้นหาวัสดุสารสนเทศโดยการเดินดูตามชั้นหนังสือ รองลงไปคือ สืบค้นจากคอมพิวเตอร์ นายทหารฯ ส่วนใหญ่มีการใช้วัสดุสารสนเทศในระดับมาก 2 ประเภท คือ เอกสารวิจัยและวิทยานิพนธ์ รองลงไปคือ หนังสือความรู้ทั่วไปภาษาไทย นายทหารฯ ส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนหนังสือ รองลงไปคือ บริการเอกสารวิจัยและวิทยานิพนธ์ เมื่อพบปัญหาในการใช้บริการ นายทหารฯ ส่วนใหญ่ใช้วิธีการแก้ปัญหาโดยสอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า รองลงไปคือ ศึกษาค้นคว้าและแก้ปัญหาด้วยตนเอง ปัญหาในการใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีปัญหาสูงสุด ได้แก่ ปัญหาในเรื่องจำนวนเล่มหนังสือที่ให้อ่านน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ ระยะเวลาที่ให้อ่านหนังสือน้อยเกินไป วารสารใหม่ออกให้บริการล่าช้า จำนวนหนังสือเฉพาะสาขาวิชาไม่เพียงพอกับความต้องการ จำนวนหนังสือที่ใช้เพื่อประกอบการเรียนไม่เพียงพอกับความต้องการ และจำนวนหนังสือทั่วไปไม่เพียงพอกับความต้องการ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไม่เพียงพอกับการใช้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งงานวิจัยในต่างประเทศและงานวิจัยในประเทศอาจสรุปได้ว่า มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพการใช้ห้องสมุดอย่างแพร่หลาย เนื่องจากสภาพห้องสมุดแต่ละแห่ง ตลอดจนผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีลักษณะแตกต่างกัน จึงทำให้การศึกษาในด้านนี้ยังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับห้องสมุด โดยเฉพาะกับห้องสมุดเฉพาะที่มีการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะด้าน เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ ไปปรับปรุงบริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

การศึกษางานวิจัยในต่างประเทศสรุปได้ว่า เป็นงานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจงานด้านบริการเป็นหลัก โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้ห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม จากการศึกษาความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่มีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดเท่าใดนักและห้องสมุดเองยังมีปัญหาในด้านการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ได้รับงบประมาณไม่เพียงพอ หนังสือและวารสารที่ให้บริการไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ผลที่ได้จากการวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนางานบริการห้องสมุดต่อไป



การศึกษางานวิจัยในประเทศสรุปได้ว่า งานวิจัยทั้งหมดเป็นการศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดในด้านการให้บริการห้องสมุด ความพึงพอใจในการใช้ ปัญหาในการใช้บริการ และความต้องการบริการห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสำรวจงานด้านบริการเป็นหลัก โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มผู้ใช้ในหน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม เมื่อทำการศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ หนังสือทั่วไป วารสาร และหนังสือพิมพ์มาก โดยเลือกวัสดุสารสนเทศที่มีเนื้อหาวิชาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้ใช้ และเพื่อเพิ่มพูนความรู้เป็นหลัก ในด้านความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการยืม-คืนมากที่สุด ด้านปัญหาการใช้บริการพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องที่นั้งอ่านหนังสือมีจำนวนไม่เพียงพอ ปัญหาเรื่องเวลาให้บริการ ปัญหาเรื่องสภาพของวัสดุสารสนเทศที่เก่า ชำรุด และเนื้อหาล้าสมัย ในด้านความต้องการบริการห้องสมุดพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการบริการจัดทำรายชื่อนหนังสือใหม่ บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดทำการ และต้องการให้ห้องสมุดจัดหาวัสดุสารสนเทศที่ทันสมัยเพิ่มขึ้น ผลที่ได้จากการวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการห้องสมุดต่อไป

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์และนักศึกษาของสถาบันการบินพลเรือน จำนวนทั้งสิ้น 940 คน ดังนี้

##### 1.1 อาจารย์ จำนวน 101 คน แบ่งเป็น

- 1.1.1 อาจารย์กองวิชาอากาศยานและเครื่องยนต์ จำนวน 21 คน
- 1.1.2 อาจารย์กองวิชาบริการการบิน จำนวน 23 คน
- 1.1.3 อาจารย์กองวิชาอิเล็กทรอนิกส์การบิน จำนวน 18 คน
- 1.1.4 อาจารย์กองวิชาสนับสนุนการบิน จำนวน 17 คน
- 1.1.5 อาจารย์กองฝึกบิน จำนวน 22 คน

##### 1.2 นักศึกษา จำนวน 840 คน แบ่งเป็น

- 1.2.1 นักศึกษาหลักสูตรอนุปริญญา สาขาการบำรุงรักษาอากาศยาน จำนวน 118 คน
- 1.2.2 นักศึกษาหลักสูตรอนุปริญญา สาขาการบำรุงรักษาเครื่องวัดประกอบการบิน จำนวน 115 คน
- 1.2.3 นักศึกษาหลักสูตรอนุปริญญา สาขาการบำรุงรักษาเครื่องสื่อสาร จำนวน 116 คน
- 1.2.4 นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต จำนวน 353 คน
- 1.2.5 นักศึกษาหลักสูตรนักบิน จำนวน 95 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษาสถาบันการบินพลเรือน ปีการศึกษา 2546 จากการสุ่มอย่างง่ายโดยกำหนดดังนี้ อาจารย์กองวิชาละ 16 คน และ นักศึกษาหลักสูตรอนุปริญญาสาขาละ 50 คน หลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต 125 คน และหลักสูตรนักบิน 50 คน ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 405 คน ซึ่งมีจำนวนมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เกรซีและมอร์แกน

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร วารสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพและบริการของห้องสมุด ความต้องการบริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดระดับอุดมศึกษาเฉพาะด้าน และห้องสมุดคณะวิชาในระดับอุดมศึกษา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการbinพลเรือน เพื่อเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถามสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน

2. สร้างแบบสอบถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษาจากข้อ 1 โดยนำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 และข้อ 2 มาสร้างแบบสอบถามสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน ได้แบบสอบถาม จำนวน 6 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการของห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือน แบบสอบถามเกี่ยวกับปริมาณการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือน แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือน และแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการบริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือน และแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการของห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือน

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน ที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท ในเรื่องของข้อคำถามให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้ในเรื่องการใช้ถ้อยคำในแบบสอบถาม ได้แก่ ในแบบสอบถามสภาพการใช้ห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือน ได้มีการปรับเปลี่ยนถ้อยคำของข้อคำถามในเรื่อง การเรียนรู้วิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาวัสดุสารสนเทศ จาก “ศึกษาจากคู่มือแนะนำห้องสมุด” มาเป็น “ศึกษาจากคู่มือแนะนำการใช้ที่ห้องสมุดจัดทำไว้ให้บริการ” ในเรื่องการใช้ประโยชน์จากบริการสารสนเทศในห้องสมุด จาก “ใช้อินเทอร์เน็ตสืบค้นข้อมูล” มาเป็น “ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต” ในแบบสอบถามปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือน ในเรื่อง บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ จาก “ค่าปรับหนังสือค้างส่ง 5 บาท/เล่ม/วัน สูงเกินไป” มาเป็น “ค่าปรับที่ส่งเกินกำหนด 5 บาท/เล่ม/วัน สูงเกินไป” ในเรื่องบริการหนังสืออ้างอิง จาก “หนังสืออ้างอิงสาขาของท่านมีน้อย” มาเป็น “หนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาของท่านมีน้อย” นอกจากนี้ได้มีการลดจำนวนข้อคำถามในเรื่องของปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือนบางข้อ ได้แก่ ข้อคำถามในเรื่องบริการหนังสือวิชาการ “จำนวนหนังสือวิชาการในสาขาของท่าน มีน้อยไม่เพียงพอกับการใช้” ปัญหาด้านอาคารสถานที่ “เครื่องปรับอากาศในห้องสมุดเพียงพอและทำความเย็นได้ดี” “ห้องสมุดมีถึงขยะให้บริการ” จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อขอความเห็นชอบให้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับอาจารย์จำนวน 20 คนและนักศึกษาจำนวน 50 คน ของสถาบันการbinพลเรือน เพื่อหาความเที่ยงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ในการตรวจสอบความชัดเจนของข้อคำถาม อ่านแล้วเข้าใจ สามารถตอบคำถามได้ตรงตามความต้องการ ผลการทดลองใช้แบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนมีความเข้าใจในคำถาม แบบสอบถามมีความชัดเจนและสามารถตอบคำถามได้ตรงตามความต้องการ

5. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้กับอาจารย์และนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือนแล้ว มาปรับปรุงแก้ไขให้ข้อคำถามมีความถูกต้อง กระชับและชัดเจนยิ่งขึ้น นำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจ

สอบความถูกต้องของข้อคำถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อขอความเห็นชอบให้นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูล

6. นำแบบสอบถามสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันการบิณฑลเรือน ที่ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทแล้ว มาให้อาจารย์และนักศึกษาสถาบันการบิณฑลเรือน เป็นผู้ตอบ

#### รายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 45 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปริมาณการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 17 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 76 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อเสนอนแนะเกี่ยวกับงานบริการของห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ

7. ผู้วิจัยดำเนินการทำสำเนาแบบสอบถามจำนวน 450 ชุด เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการขอหนังสือหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการสถาบันการบิณฑลเรือน ในการเก็บข้อมูลจากอาจารย์และนักศึกษาสถาบันการบิณฑลเรือน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและรับคืนด้วยตัวเอง โดยใช้ระยะเวลา 1 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 13-20 มีนาคม 2547

#### การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) ตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ คำนวณค่าร้อยละ เสนอรูปแบบตารางไขว้

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับสภาพการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน แบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับปริมาณการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน แบบสอบถามตอนที่ 4 เกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน แบบสอบถาม

ตอนที่ 5 เกี่ยวกับความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณพลเรือน ที่เป็นข้อคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ คำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดคะแนนคำตอบในแต่ละระดับ ดังนี้

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

สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ถือเกณฑ์ ดังนี้

|             |                         |
|-------------|-------------------------|
| 4.51 - 5.00 | หมายถึง ระดับมากที่สุด  |
| 3.51 - 4.50 | หมายถึง ระดับมาก        |
| 2.51 - 3.50 | หมายถึง ระดับปานกลาง    |
| 1.51 - 2.50 | หมายถึง ระดับน้อย       |
| 1.00 - 1.50 | หมายถึง ระดับน้อยที่สุด |

3. เปรียบเทียบสภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุด ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณพลเรือน ของอาจารย์ จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด โดยใช้ F-test

4. เปรียบเทียบสภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุด ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณพลเรือน ของนักศึกษา จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด โดยใช้ F-test

5. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 6 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดสถาบันการบิณพลเรือนมาสรุป โดยแยกเป็น 3 ส่วน คือ

- 5.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอาคารสถานที่
- 5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลากรที่ให้บริการ
- 5.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 6.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
- 6.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
- 6.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of variance-ANOVA)

หรือ F-test

6.5 สถิติทดสอบความแตกต่างรายคู่ของ Scheffe' สำหรับข้อที่พบนัยสำคัญที่ข้อ 6.4

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการแปลความหมายที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

|           |     |                                      |
|-----------|-----|--------------------------------------|
| N         | แทน | จำนวนคน                              |
| $\bar{X}$ | แทน | คะแนนเฉลี่ย                          |
| S.D.      | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน              |
| SS        | แทน | ผลบวกกำลังสองของคะแนน                |
| MS        | แทน | ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน       |
| df        | แทน | ระดับชั้นของความอิสระ                |
| F         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution |
| *         | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05       |
| **        | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01       |

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง
2. สภาพทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน
3. ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน
4. เปรียบเทียบปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด
5. ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน
6. เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด
7. ความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน
8. เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน จำแนกตามกองวิชาสังกัด
9. สภาพทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน
10. ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน
11. เปรียบเทียบปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา
12. ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน
13. เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา

14. ความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบันพลเรือน
15. เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบันพลเรือน  
จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา
16. ข้อเสนอแนะในงานบริการห้องสมุดสถาบันการบันพลเรือน

#### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏผลดังตาราง

ตาราง 1 จำนวนอาจารย์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา

| เพศ              | ชาย   |        | หญิง  |        | รวมทั้งหมด |        |
|------------------|-------|--------|-------|--------|------------|--------|
|                  | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ |
| อายุ             |       |        |       |        |            |        |
| 20 - 30 ปี       | 2     | 2.50   | 2     | 2.50   | 4          | 5.00   |
| 31 - 40 ปี       | 19    | 23.75  | 6     | 7.50   | 25         | 31.25  |
| 41 - 50 ปี       | 25    | 31.25  | 6     | 7.50   | 31         | 38.75  |
| 51 - 60 ปี       | 18    | 22.50  | 2     | 2.50   | 20         | 25.00  |
| รวม              | 64    | 80.00  | 16    | 20.00  | 80         | 100.00 |
| ระดับการศึกษา    | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 7     | 8.75   | -     | -      | 7          | 8.75   |
| ปริญญาตรี        | 19    | 23.75  | -     | -      | 19         | 23.75  |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 38    | 47.50  | 16    | 20.00  | 54         | 67.50  |
| รวม              | 64    | 80.00  | 16    | 20.00  | 80         | 100.00 |
| ประสบการณ์การสอน | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ |
| 0 - 5 ปี         | 8     | 10.00  | 5     | 6.25   | 13         | 16.25  |
| 6 - 10 ปี        | 21    | 26.25  | 10    | 12.50  | 31         | 38.75  |
| 11 - 15 ปี       | 18    | 22.50  | 1     | 1.25   | 19         | 23.75  |
| มากกว่า 15 ปี    | 17    | 21.25  | -     | -      | 17         | 21.25  |
| รวม              | 64    | 80.00  | 16    | 20.00  | 80         | 100.00 |

จากตาราง 1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 80) อายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 38.75) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ชั้นสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 67.50) และมีประสบการณ์การสอนที่สถาบันการบิณพลเรือนระหว่าง 6-10 ปี (ร้อยละ 38.75)



ตาราง 2 จำนวนนักศึกษา จำแนกตามเพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา

| เพศ            | ชาย   |        | หญิง  |        | รวมทั้งหมด |        |
|----------------|-------|--------|-------|--------|------------|--------|
|                | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ |
| อายุ           |       |        |       |        |            |        |
| 18 - 20 ปี     | 157   | 48.31  | 52    | 16.00  | 209        | 64.30  |
| 21 - 25 ปี     | 73    | 22.46  | 33    | 10.15  | 106        | 32.62  |
| 26 - 30 ปี     | 9     | 2.77   | -     | -      | 9          | 2.77   |
| 31 - 35 ปี     | 1     | 0.31   | -     | -      | 1          | 0.31   |
| รวม            | 240   | 73.85  | 85    | 26.15  | 325        | 100.00 |
| ชั้นปีที่ศึกษา | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ |
| ชั้นปีที่ 1    | 113   | 34.77  | 51    | 15.69  | 164        | 50.47  |
| ชั้นปีที่ 2    | 61    | 18.77  | 14    | 4.30   | 75         | 23.08  |
| ชั้นปีที่ 3    | 28    | 8.62   | 9     | 2.77   | 37         | 11.38  |
| ชั้นปีที่ 4    | 38    | 11.69  | 11    | 3.39   | 49         | 15.07  |
| รวม            | 240   | 73.85  | 85    | 26.15  | 325        | 100.00 |

จากตาราง 2 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 73.85) อายุระหว่าง 18-20 ปี (ร้อยละ 64.30) ระดับชั้นปีที่ศึกษาส่วนใหญ่ชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 50.47)

## 2. สภาพการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน

ตาราง 3 สภาพการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน

| ระดับสภาพการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                                           | $\bar{X}$ | S.D. | แปลความ    |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------|
| 1. ความเห็นต่อความสำคัญของห้องสมุดต่อการสอน                                     | 4.03      | 0.64 | มาก        |
| 2. เหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุด                                                   |           |      |            |
| 2.1 เพื่อเตรียมการสอน                                                           | 3.73      | 0.71 | มาก        |
| 2.2 เพื่อผลิตเอกสารประกอบการสอนและหนังสือตำรา                                   | 3.36      | 0.87 | ปานกลาง    |
| 2.3 เพื่อผลิตผลงานการวิจัย                                                      | 2.61      | 0.79 | ปานกลาง    |
| 2.4 เพื่อเขียนบทความทางวิชาการ                                                  | 2.87      | 0.66 | ปานกลาง    |
| 2.5 เพื่อศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม                                    | 4.06      | 0.77 | มาก        |
| 2.6 เพื่ออ่านเรื่องราวที่น่าสนใจจากวารสารและหนังสือพิมพ์                        | 2.89      | 1.21 | ปานกลาง    |
| 2.7 เพื่อติดตามข่าวสารด้านการบิณให้ทันต่อเหตุการณ์                              | 3.95      | 0.79 | มาก        |
| 2.8 เพื่อความบันเทิงและการพักผ่อน                                               | 2.40      | 1.29 | น้อย       |
| 2.9 เพื่อยืม-คืนหนังสือและสื่อกิตติกรรมบัตรของห้องสมุด                          | 4.27      | 0.69 | มาก        |
| 3. วิธีการในการค้นหาวัดสารสนเทศ                                                 |           |      |            |
| 3.1 สืบค้นจากคอมพิวเตอร์ (OPAC) ที่ให้บริการในห้องสมุด                          | 2.27      | 0.91 | น้อย       |
| 3.2 สืบค้นผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายในสถาบันการบิณพลเรือน                           | 2.28      | 0.97 | น้อย       |
| 3.3 สอบถามจากบรรณารักษ์                                                         | 3.45      | 0.88 | ปานกลาง    |
| 3.4 เดินดูตามชั้นหนังสือ                                                        | 4.24      | 0.66 | มาก        |
| 3.5 ให้เพื่อนร่วมงานช่วยหาให้                                                   | 2.81      | 0.73 | ปานกลาง    |
| 4. การเรียนรู้วิธีการใช้ OPAC                                                   |           |      |            |
| 4.1 ศึกษาจากหนังสือตำราเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาทั่วไป          | 1.38      | 0.51 | น้อยที่สุด |
| 4.2 ศึกษาจากคู่มือแนะนำการใช้ที่ห้องสมุดจัดทำไว้ให้บริการ                       | 1.98      | 0.68 | น้อย       |
| 4.3 บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแนะนำ                                       | 2.51      | 1.06 | ปานกลาง    |
| 4.4 ขอคำแนะนำจากผู้อื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน นักศึกษา ผู้ได้บังคับบัญชา เป็นต้น) | 2.23      | 0.83 | น้อย       |
| 4.5 จากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดจากสถานศึกษาที่ทำงานเคยศึกษา / สถานที่ทำงานเดิม  | 4.73      | 0.45 | มากที่สุด  |

ตาราง 3 (ต่อ)

| ระดับสภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุด                           | $\bar{X}$ | S.D. | แปลความ    |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|------|------------|
| 5. ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ                                   |           |      |            |
| 5.1 ก่อนเข้าทำงาน                                               | 1.63      | 0.60 | น้อยที่สุด |
| 5.2 พักกลางวัน                                                  | 3.19      | 0.58 | ปานกลาง    |
| 5.3 ระหว่างวัน เมื่อไม่มีชั่วโมงสอน                             | 4.78      | 0.58 | มากที่สุด  |
| 5.4 หลังเลิกงาน                                                 | 2.54      | 1.01 | ปานกลาง    |
| 6. วิธีการในการแก้ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด                   |           |      |            |
| 6.1 ตามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                    | 2.95      | 0.78 | ปานกลาง    |
| 6.2 ตามจากผู้ร่วมงาน หรือผู้ใช้ห้องสมุดคนอื่น ๆ                 | 4.86      | 0.36 | มากที่สุด  |
| 6.3 ศึกษาค้นคว้าและแก้ปัญหาด้วยตนเอง                            | 2.76      | 0.66 | ปานกลาง    |
| 6.4 ออกจากห้องสมุด เพราะไม่ทราบจะแก้ปัญหาอย่างไร                | 1.98      | 0.91 | น้อย       |
| 7. การใช้ประโยชน์จากบริการสารสนเทศห้องสมุดในรอบปีที่ผ่านมา      |           |      |            |
| 7.1 ยืม-คืนหนังสือ                                              | 5.00      | 0.00 | มากที่สุด  |
| 7.2 ยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ                                         | 3.21      | 1.23 | ปานกลาง    |
| 7.3 ยืม-คืนวารสารล่วงหน้า                                       | 2.69      | 0.91 | ปานกลาง    |
| 7.4 สอบถามข้อมูลจากบรรณารักษ์ ให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหาข้อมูลให้   | 4.23      | 0.78 | มาก        |
| 7.5 ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด                                 | 3.25      | 1.14 | ปานกลาง    |
| 7.6 บริการสืบค้นข้อมูลเอกสารงานวิจัยด้านการบินพลเรือนจากซีดีรอม | 3.69      | 0.88 | มาก        |
| 7.7 บริการโสตทัศนูปกรณ์                                         | 3.18      | 1.35 | ปานกลาง    |
| 7.8 ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต              | 2.11      | 1.25 | น้อย       |

จากตาราง 3 แสดงว่า อาจารย์สถาบันการบินพลเรือนมีความเห็นต่อความสำคัญของห้องสมุดต่อการสอนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.03$ )

ด้านเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่า อาจารย์มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับมากดังนี้ เพื่อยืม-คืนหนังสือและโสตทัศนวัสดุ( $\bar{x}=4.27$ ) เพื่อศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม ( $\bar{x}=4.06$ ) เพื่อติดตามข่าวสารด้านการบินให้ทันต่อเหตุการณ์ ( $\bar{x}=3.95$ ) เพื่อเตรียมการสอน ( $\bar{x}=3.73$ )

ด้านวิธีการค้นหาวัสดุสารสนเทศพบว่าอาจารย์ใช้วิธีการค้นหาในระดับมาก คือ เดินดูตามชั้นหนังสือ ( $\bar{x}=4.24$ )

ด้านการเรียนรู้การใช้ OPAC พบว่าอาจารย์เรียนรู้ในระดับมากที่สุดจากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดจากสถานศึกษาที่เคยศึกษา/สถานที่ทำงานเดิม ( $\bar{x}=4.73$ )

ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่า อาจารย์เข้าใช้ห้องสมุดระหว่างวันเมื่อไม่มีชั่วโมงสอน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.78$ )

วิธีการแก้ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดพบว่า อาจารย์สอบถามจากผู้ร่วมงานหรือผู้ใช้ห้องสมุดคนอื่น ๆ มากที่สุด ( $\bar{x}=4.86$ )

การใช้ประโยชน์จากบริการสารสนเทศห้องสมุดในรอบปีที่ผ่านมา พบว่าอาจารย์ใช้ประโยชน์จากบริการยืม-คืนหนังสือในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=5.00$ )

### 3. ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน ปรากฏผลดังตาราง 4

ตาราง 4 ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน

| ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด                                                             | ปริมาณการใช้ |      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|-----------|
|                                                                                      | $\bar{X}$    | S.D. | แปลความ   |
| 1. หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาไทย                                                   | 3.08         | 0.69 | ปานกลาง   |
| 2. หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษ                                                | 5.00         | 0.00 | มากที่สุด |
| 3. หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการบิณ                                                    | 5.00         | 0.00 | มากที่สุด |
| 4. เอกสารและสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบิณพลเรือนระหว่างประเทศ                      | 5.00         | 0.00 | มากที่สุด |
| 5. เอกสารงานวิจัยด้านการบิณพลเรือน                                                   | 4.38         | 0.68 | มาก       |
| 6. แผ่นภาพด้านการบิณ                                                                 | 5.00         | 0.00 | มากที่สุด |
| 7. กฤตภาคข่าวด้านการบิณและเทคโนโลยีอวกาศยาน                                          | 3.42         | 0.67 | ปานกลาง   |
| 8. วารสารวิชาการภาษาอังกฤษในสาขาวิชาที่ท่านสอน                                       | 5.00         | 0.00 | มากที่สุด |
| 9. วารสารวิชาการภาษาไทยในสาขาวิชาที่ท่านสอน                                          | 4.53         | 0.50 | มากที่สุด |
| 10. วารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาไทย                                                    | 2.60         | 0.77 | ปานกลาง   |
| 11. วารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาอังกฤษ                                                 | 2.53         | 0.62 | ปานกลาง   |
| 12. เอกสารราชการ รายงานการประชุมต่าง ๆ ของหน่วยงานภายในสถาบันการบิณพลเรือน           | 4.46         | 0.57 | มาก       |
| 13. หนังสืออ้างอิง เช่น พจนานุกรม สารานุกรม คู่มือทางด้านการบิณ ในสาขาวิชาที่ท่านสอน | 4.36         | 0.69 | มาก       |
| 14. วิดีทัศน์ และซีดีรอม ด้านการบิณทั่วไป                                            | 4.59         | 0.59 | มากที่สุด |
| 15. วิดีทัศน์และซีดีรอม ในสาขาวิชาที่ท่านสอน                                         | 5.00         | 0.00 | มากที่สุด |
| 16. วิดีทัศน์ ซีดีรอม และเทปคาสเซ็ท คู่มือเตรียมสอบ                                  | 3.94         | 0.66 | มาก       |
| 17. วิดีทัศน์ ซีดีรอม และเทปคาสเซ็ท ฝึกภาษาอังกฤษและความรู้ทั่วไป                    | 2.73         | 0.75 | ปานกลาง   |
| รวมปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด                                              | 3.03         | 1.48 | ปานกลาง   |

จากตาราง 4 แสดงว่า อาจารย์มีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.03$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อาจารย์มีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดในระดับมากที่สุด

จำนวน 8 ข้อ ดังนี้ หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษ ( $\bar{x}=5.00$ ) หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการบิน ( $\bar{x}=5.00$ ) เอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ( $\bar{x}=5.00$ ) แผนภาพด้านการบิน ( $\bar{x}=5.00$ ) วารสารวิชาการภาษาอังกฤษในสาขาวิชาที่สอน ( $\bar{x}=5.00$ ) วิทยุทัศน์และซีดีรอมในสาขาวิชาที่สอน ( $\bar{x}=5.00$ ) วิทยุทัศน์และซีดีรอมด้านการบินทั่วไป ( $\bar{x}=4.59$ ) วารสารวิชาการภาษาไทยในสาขาที่สอน ( $\bar{x}=4.53$ )

**4. เปรียบเทียบปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ของอาจารย์สถาบันการบิ  
นพลเรือน จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด ปรากฏผลดังตาราง 5**

**ตาราง 5 เปรียบเทียบปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ของอาจารย์สถาบันการบิ  
นพลเรือน จำแนก  
ตามกองวิชาที่สังกัด**

| ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด                                     | แหล่งความแปรปรวน | df | SS    | MS   | F    |
|--------------------------------------------------------------|------------------|----|-------|------|------|
| 1. หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาไทย                           | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.05  | 0.26 | 0.54 |
|                                                              | ภายในกลุ่ม       | 75 | 36.50 | 0.48 |      |
|                                                              | รวม              | 79 | 37.55 |      |      |
| 2. หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษ                        | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.00  | 0.00 | -    |
|                                                              | ภายในกลุ่ม       | 75 | 0.00  | 0.00 |      |
|                                                              | รวม              | 79 | 0.00  |      |      |
| 3. หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการบิ<br>น                        | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.00  | 0.00 | -    |
|                                                              | ภายในกลุ่ม       | 75 | 0.00  | 0.00 |      |
|                                                              | รวม              | 79 | 0.00  |      |      |
| 4. เอกสารและสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบิ<br>นระหว่างประเทศ | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.00  | 0.00 | -    |
|                                                              | ภายในกลุ่ม       | 75 | 0.00  | 0.00 |      |
|                                                              | รวม              | 79 | 0.00  |      |      |
| 5. เอกสารงานวิจัยด้านการบิ<br>นพลเรือน                       | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.75  | 4.38 | 0.03 |
|                                                              | ภายในกลุ่ม       | 75 | 36.21 | 0.49 |      |
|                                                              | รวม              | 79 | 37.96 |      |      |
| 6. แผนภาพด้านการบิ<br>น                                      | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.00  | 0.00 | -    |
|                                                              | ภายในกลุ่ม       | 75 | 0.00  | 0.00 |      |
|                                                              | รวม              | 79 | 0.00  |      |      |
| 7. กฤตภาคข่าวด้านการบิ<br>นและเทคโนโลยี<br>อากาศยาน          | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.43  | 0.11 | 0.28 |
|                                                              | ภายในกลุ่ม       | 75 | 35.13 | 0.47 |      |
|                                                              | รวม              | 79 | 35.56 |      |      |

ตาราง 5 (ต่อ)

| ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด                                                       | แหล่งความแปรปรวน | df | SS    | MS   | F    |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------|----|-------|------|------|
| 8. วารสารวิชาการภาษาอังกฤษในสาขาวิชา<br>ที่ท่านสอน                             | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.00  | 0.00 | -    |
|                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 59.06 | 0.79 |      |
|                                                                                | รวม              | 79 | 59.06 |      |      |
| 9. วารสารวิชาการภาษาไทยในสาขาวิชาที่ท่านสอน                                    | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.58  | 1.44 | 0.56 |
|                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 19.38 | 0.28 |      |
|                                                                                | รวม              | 79 | 19.96 |      |      |
| 10. วารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาไทย                                              | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 2.08  | 0.52 | 0.86 |
|                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 45.13 | 0.60 |      |
|                                                                                | รวม              | 79 | 47.21 |      |      |
| 11. วารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาอังกฤษ                                           | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.45  | 0.11 | 0.29 |
|                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 29.50 | 0.39 |      |
|                                                                                | รวม              | 79 | 29.95 |      |      |
| 12. เอกสารราชการ รายงานการประชุมต่าง ๆ<br>หน่วยงานภายในสถาบันการbinพลเรือน     | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 3.25  | 8.13 | 0.24 |
|                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 25.56 | 0.34 |      |
|                                                                                | รวม              | 79 | 28.81 |      |      |
| 13. หนังสืออ้างอิง เช่น พจนานุกรม สารานุกรม<br>คู่มือทางด้านการbinในสาขาที่สอน | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 3.25  | 8.13 | 0.24 |
|                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 38.18 | 0.51 |      |
|                                                                                | รวม              | 79 | 41.43 |      |      |
| 14. วิทัศน์ และซีดีรอม ด้านการbinทั่วไป                                        | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.32  | 8.12 | 0.23 |
|                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 27.06 | 3.61 |      |
|                                                                                | รวม              | 79 | 27.38 |      |      |
| 15. วิทัศน์และซีดีรอม ในสาขาวิชาที่ท่านสอน                                     | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.00  | 0.00 | -    |
|                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 0.00  | 0.00 |      |
|                                                                                | รวม              | 79 | 0.00  |      |      |

ตาราง 5 (ต่อ)

| ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด                                              | แหล่งความแปรปรวน | df | SS    | MS   | F    |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------|----|-------|------|------|
| 16. วิดิทัศน์ ซีดีรอม และเทปคาสเซ็ท<br>คู่มือเตรียมสอบ                | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 3.75  | 9.38 | 0.20 |
|                                                                       | ภายในกลุ่ม       | 75 | 34.31 | 0.46 |      |
|                                                                       | รวม              | 79 | 38.06 |      |      |
| 17. วิดิทัศน์ ซีดีรอม และเทปคาสเซ็ท ฝึกภาษา<br>อังกฤษและความรู้ทั่วไป | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.20  | 5.00 | 0.08 |
|                                                                       | ภายในกลุ่ม       | 75 | 43.75 | 5.83 |      |
|                                                                       | รวม              | 79 | 43.95 |      |      |
| รวม                                                                   | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 2.74  | 6.85 | 0.66 |
|                                                                       | ภายในกลุ่ม       | 75 | 0.78  | 1.04 |      |
|                                                                       | รวม              | 79 | 3.52  |      |      |

$$F_{(.05; df 4,79)} = 2.48$$

จากตาราง 5 แสดงว่า อาจารย์มีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ข้อ 1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกัน



5. ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด ของอาจารย์สถาบันการบิณฑลเรือน ปราชญ์ผลตั้ง  
ตาราง 6

ตาราง 6 ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณฑลเรือน

| ปัญหาในการใช้บริการ                                                                       | ระดับของปัญหา |      |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|-----------|
|                                                                                           | $\bar{X}$     | S.D. | แปลความ   |
| <u>ปัญหาด้านทรัพยากรและบริการสารสนเทศห้องสมุด</u>                                         |               |      |           |
| 1. บริการสืบค้น OPAC                                                                      |               |      |           |
| 1.1 หน้าจอสืบค้นเข้าใจยาก                                                                 | 1.67          | 0.64 | น้อย      |
| 1.2 ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นที่ใช้ and or not                                               | 1.98          | 0.82 | ปานกลาง   |
| รวม                                                                                       | 1.82          | 0.51 | น้อย      |
| 2. บริการยืม-คืนหนังสือและโสตทัศนูปกรณ์                                                   |               |      |           |
| 2.1 เวลาที่ให้ยืมสารสนเทศ ครั้งละไม่เกิน 14 วัน น้อยเกินไป                                | 4.64          | 0.66 | มากที่สุด |
| 2.2 จำนวนหนังสือที่ให้ยืม 7 เล่ม น้อยเกินไป                                               | 4.63          | 0.85 | มากที่สุด |
| 2.3 จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืม 3 รายการ น้อยเกินไป                                        | 4.29          | 0.83 | มาก       |
| 2.4 ค่าปรับที่ส่งเกินกำหนด 5 บาท / รายการ / วัน สูงเกินไป                                 | 2.28          | 0.64 | น้อย      |
| รวม                                                                                       | 2.54          | 0.44 | ปานกลาง   |
| 3. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์                                                            |               |      |           |
| 3.1 จำนวนวารสารทางด้านการบินทั่วไปภาษาไทย มีน้อย                                          | 2.70          | 0.56 | ปานกลาง   |
| 3.2 จำนวนวารสารทางด้านการบินทั่วไป ภาษาอังกฤษ มีน้อย                                      | 4.15          | 0.58 | มาก       |
| 3.3 จำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการสอนในสาขาของท่าน มีน้อย                    | 4.67          | 0.67 | มากที่สุด |
| 3.4 วารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการสอนในสาขาของท่านมีเนื้อหาไม่ครอบคลุมกับหลักสูตร | 2.24          | 0.92 | น้อย      |
| 3.5 จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาไทยที่ให้ บริการมีน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้               | 2.00          | 0.93 | น้อย      |
| 3.6 จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาอังกฤษที่ ให้บริการ มีน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้           | 1.64          | 0.66 | น้อย      |
| 3.7 ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาบทความวารสารฉบับ ล่วงเวลา                                     | 3.94          | 0.97 | มาก       |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการ                                              | ระดับของปัญหา |      |            |
|------------------------------------------------------------------|---------------|------|------------|
|                                                                  | $\bar{X}$     | S.D. | แปลความ    |
| 3.8 จำนวนวารสารล่วงหน้าที่ยืม 1 เล่ม น้อยเกินไป                  | 1.86          | 0.87 | น้อย       |
| 3.9 ระยะเวลาที่ยืมวารสารล่วงหน้า 1 วัน น้อยเกินไป                | 1.41          | 0.61 | น้อยที่สุด |
| 3.10 ค่าปรับที่ส่งเกินกำหนด 5 บาท / เล่ม / วัน สูงเกินไป         | 2.28          | 0.64 | น้อย       |
| รวม                                                              | 3.11          | 0.38 | ปานกลาง    |
| 4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า                               |               |      |            |
| 4.1 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ไม่ตรงตามความต้องการ                   | 5.00          | 0.00 | มากที่สุด  |
| 5. บริการยืมระหว่างห้องสมุด                                      |               |      |            |
| 5.1 ระยะเวลาที่ยืม (7 วัน) น้อยเกินไป                            | 3.30          | 1.01 | ปานกลาง    |
| 6. บริการสืบค้นข้อมูลเอกสารงานวิจัยด้านการบิน                    |               |      |            |
| พลเรือนจากซีจีรอม                                                |               |      |            |
| 6.1 ข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่ให้บริการ ล้าสมัย                     | 1.79          | 0.72 | น้อย       |
| 6.2 จำนวนซีจีรอมเอกสารงานวิจัยที่ให้บริการมีน้อย                 | 4.13          | 0.56 | มาก        |
| รวม                                                              | 3.39          | 0.63 | ปานกลาง    |
| 7. บริการแผนภาพด้านการบิน                                        |               |      |            |
| 7.1 แผนภาพที่ให้บริการ ไม่เพียงพอกับการใช้                       | 3.36          | 0.69 | ปานกลาง    |
| 7.2 แผนภาพที่ให้บริการ เก่า ล้าสมัย ขาดสูญหาย                    | 4.66          | 0.50 | มากที่สุด  |
| รวม                                                              | 4.01          | 0.59 | มาก        |
| 8. บริการหนังสือวิชาการ                                          |               |      |            |
| 8.1 จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาไทยมีน้อย                       | 5.00          | 0.00 | มากที่สุด  |
| 8.2 จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย                    | 4.56          | 0.49 | มากที่สุด  |
| 8.3 เนื้อหาของหนังสือวิชาการในสาขาของท่าน ไม่ครอบคลุมตามหลักสูตร | 4.56          | 0.49 | มากที่สุด  |
| 8.4 เนื้อหาของหนังสือวิชาการในสาขาของท่าน เก่า ล้าสมัย           | 4.05          | 0.83 | มาก        |
| รวม                                                              | 4.54          | 0.45 | มากที่สุด  |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการ                                                                                             | ระดับของปัญหา |      |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|-----------|
|                                                                                                                 | $\bar{X}$     | S.D. | แปลความ   |
| 9. บริการโสตทัศนูปกรณ์ (วีดิทัศน์ ซีดีรอม เทปคาสเซ็ท)                                                           |               |      |           |
| 9.1 เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการ ไม่ตรงกับความต้องการ                                                     | 3.11          | 0.94 | ปานกลาง   |
| 9.2 จำนวนของโสตทัศนวัสดุไม่เพียงพอกับการใช้                                                                     | 4.19          | 0.78 | มาก       |
| 9.3 ไม่มีโสตทัศนวัสดุที่ต้องการใช้ในห้องสมุด                                                                    | 3.89          | 0.83 | มาก       |
| รวม                                                                                                             | 3.73          | 0.85 | มาก       |
| 10. บริการหนังสืออ้างอิง                                                                                        |               |      |           |
| 10.1 หนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาของท่านมีน้อย                                                                      | 4.54          | 0.62 | มากที่สุด |
| 10.2 หนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาของท่าน เก่า ล้าสมัย ขำรุค                                                         | 2.76          | 1.19 | ปานกลาง   |
| รวม                                                                                                             | 3.65          | 0.90 | มาก       |
| 11. บริการเอกสารราชการของหน่วยงานภายในสถาบัน<br>การบินพลเรือน และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของ<br>พนักงานรัฐวิสาหกิจ |               |      |           |
| 11.1 เอกสารราชการที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด                                                                      | 3.60          | 0.69 | มาก       |
| 11.2 เอกสารราชการเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ<br>เก่า ล้าสมัย ไม่สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้                       | 2.23          | 0.73 | น้อย      |
| 11.3 ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาเอกสารราชการ                                                                       | 3.44          | 0.73 | ปานกลาง   |
| รวม                                                                                                             | 3.09          | 0.72 | ปานกลาง   |
| 12. บริการอินเทอร์เน็ต                                                                                          |               |      |           |
| 12.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ<br>(7 เครื่อง) ไม่เพียงพอกับการใช้                                     | 4.75          | 0.63 | มากที่สุด |
| 12.2 ระยะเวลาในการใช้บริการ (1 ชั่วโมง)<br>น้อยเกินไป                                                           | 2.09          | 0.59 | น้อย      |
| 12.3 เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้า                                                                                 | 2.04          | 0.65 | น้อย      |
| 12.4 เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อย และไม่อยู่ใน<br>สภาพพร้อมให้บริการ                                              | 2.45          | 0.87 | น้อย      |
| รวม                                                                                                             | 2.83          | 0.74 | ปานกลาง   |
| รวมปัญหาด้านทรัพยากรและบริการสารสนเทศห้องสมุด                                                                   | 3.51          | 1.11 | มาก       |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการ                                               | ระดับของปัญหา |      |            |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|------|------------|
|                                                                   | $\bar{X}$     | S.D. | แปลความ    |
| <b>ปัญหาด้านอาคารสถานที่</b>                                      |               |      |            |
| 13. อาคารสถานที่                                                  |               |      |            |
| 13.1 พื้นที่ห้องสมุดคับแคบเกินไป                                  | 3.91          | 0.87 | มาก        |
| 13.2 ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ                                 | 2.91          | 0.73 | ปานกลาง    |
| 13.3 ภายในห้องสมุดมีเสียงดังรบกวน                                 | 2.52          | 0.69 | ปานกลาง    |
| 13.4 สภาพห้องสมุดโดยรวมไม่สะอาดเท่าที่ควร                         | 1.96          | 0.75 | น้อย       |
| รวมปัญหาด้านอาคารสถานที่                                          | 2.18          | 3.45 | น้อย       |
| <b>ปัญหาด้านบุคลากร</b>                                           |               |      |            |
| 14. บุคลากร                                                       |               |      |            |
| 14.1 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนน้อยให้บริการไม่เพียงพอ | 2.81          | 0.71 | ปานกลาง    |
| 14.2 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการไม่สุภาพ              | 1.00          | 0.00 | น้อยที่สุด |
| รวมปัญหาด้านบุคลากร                                               | 1.61          | 0.45 | น้อยที่สุด |
| รวมปัญหาทุกด้าน                                                   | 3.25          | 1.24 | ปานกลาง    |

จากตาราง 6 แสดงว่า ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.25$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอาจารย์มีปัญหาในด้านทรัพยากรและบริการสารสนเทศห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.51$ )

ด้านอาคารสถานที่ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}=2.18$ ) และด้านบุคลากรมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}=1.61$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อาจารย์มีปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดในระดับสูงสุด 10 ข้อ คือ บริการหนังสือวิชาการ หนังสือวิชาการภาษาไทยมีน้อย ( $\bar{x}=5.00$ ) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในเรื่องเจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ไม่ตรงความต้องการ ( $\bar{x}=5.00$ ) บริการอินเทอร์เน็ต ในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการไม่เพียงพอกับการใช้ ( $\bar{x}=4.75$ ) บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ในเรื่องจำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการสอนในสาขามีน้อยเกินไป ( $\bar{x}=4.67$ ) แผ่นภาพด้านการบินที่ให้บริการ เก่า ชำรุด เสียหาย ( $\bar{x}=4.66$ ) บริการยืม-คืนหนังสือและสื่อทัศนูปกรณ์ ในเรื่องระยะเวลาที่ให้ยืมน้อยเกินไป( $\bar{x}=4.64$ ) จำนวนหนังสือที่ให้ยืมน้อยเกินไป ( $\bar{x}=4.63$ ) หนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย ( $\bar{x}=4.56$ ) เนื้อหาของหนังสือวิชาการในสาขาไม่ครอบคลุมตามหลักสูตร ( $\bar{x}=4.56$ ) บริการหนังสืออ้างอิง หนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาของท่านมีน้อย ( $\bar{x}=4.54$ )

ด้านอาคารสถานที่ ประสบปัญหาสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ พื้นที่ห้องสมุดคับแคบเกินไป ( $\bar{X}=3.91$ )

ด้านบุคลากร ประสบปัญหาสูงสุดในระดับปานกลาง ได้แก่ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีน้อยให้บริการไม่เพียงพอ ( $\bar{x}=2.81$ )

**6. เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณ  
พลเรือน จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด ปรากฏผลดังตาราง 7**

ตาราง 7 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด ของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน จำแนกตาม  
กองวิชาที่สังกัด

| ระดับความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด                     | แหล่งความแปรปรวน | df | SS    | MS   | F     |
|------------------------------------------------------------|------------------|----|-------|------|-------|
| <b>ปัญหาด้านทรัพยากรและบริการสารสนเทศห้องสมุด</b>          |                  |    |       |      |       |
| <b>1. บริการสืบค้น OPAC</b>                                |                  |    |       |      |       |
| 1.1 หน้าจอสืบค้นเข้าใจยาก                                  | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.43  | 0.11 | 0.14  |
|                                                            | ภายในกลุ่ม       | 75 | 59.06 | 0.79 |       |
|                                                            | รวม              | 79 | 59.49 |      |       |
| 1.2 ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นที่ใช้ and or not                | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.63  | 0.16 | 0.25  |
|                                                            | ภายในกลุ่ม       | 75 | 46.13 | 0.62 |       |
|                                                            | รวม              | 79 | 46.76 |      |       |
| รวม                                                        | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.29  | 7.34 | 0.37  |
|                                                            | ภายในกลุ่ม       | 75 | 15.07 | 0.20 |       |
|                                                            | รวม              | 79 | 15.36 |      |       |
| <b>2. บริการยืม-คืนหนังสือและโสตทัศนูปกรณ์</b>             |                  |    |       |      |       |
| 2.1 เวลาที่ยืมสารสนเทศ ครั้งละไม่เกิน<br>14 วัน น้อยเกินไป | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.18  | 0.29 | 0.66  |
|                                                            | ภายในกลุ่ม       | 75 | 33.31 | 0.44 |       |
|                                                            | รวม              | 79 | 34.49 |      |       |
| 2.2 จำนวนหนังสือที่ยืม 7 เล่ม น้อยเกินไป                   | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 8.13  | 2.03 | 3.13* |
|                                                            | ภายในกลุ่ม       | 75 | 48.63 | 0.65 |       |
|                                                            | รวม              | 79 | 56.76 |      |       |
| 2.3 จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ยืม 3 รายการ<br>น้อยเกินไป         | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 3.58  | 0.89 | 1.32  |
|                                                            | ภายในกลุ่ม       | 75 | 50.81 | 0.68 |       |
|                                                            | รวม              | 79 | 54.39 |      |       |

ตาราง 7 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                                           | แหล่งความแปรปรวน | df | SS    | MS   | F    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|----|-------|------|------|
| 2.4 ค่าปรับที่ส่งเกินกำหนด 5 บาท/รายการ/วัน<br>สูงเกินไป                      | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.20  | 0.50 | 0.12 |
|                                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 31.75 | 0.42 |      |
|                                                                               | รวม              | 79 | 31.95 |      |      |
|                                                                               | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.35  | 8.67 | 0.67 |
|                                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 9.75  | 0.13 |      |
|                                                                               | รวม              | 79 | 10.10 |      |      |
| รวม                                                                           |                  |    |       |      |      |
| 3. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์                                                |                  |    |       |      |      |
| 3.1 จำนวนวารสารทางด้านการบินทั่วไป<br>ภาษาไทย มีน้อย                          | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.55  | 0.14 | 0.43 |
|                                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 24.25 | 0.32 |      |
|                                                                               | รวม              | 79 | 24.80 |      |      |
| 3.2 จำนวนวารสารทางด้านการบินทั่วไป<br>ภาษาอังกฤษ มีน้อย                       | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.83  | 0.21 | 0.61 |
|                                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 25.38 | 0.34 |      |
|                                                                               | รวม              | 79 | 26.21 |      |      |
| 3.3 จำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษ<br>ที่ใช้ประกอบการเรียนในสาขาของท่านมีน้อย   | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.58  | 0.14 | 0.31 |
|                                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 35.31 | 0.47 |      |
|                                                                               | รวม              | 79 | 35.89 |      |      |
| 3.4 จำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้<br>ประกอบการสอนในสาขาของท่าน<br>มีน้อย | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 3.93  | 0.98 | 1.18 |
|                                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 62.56 | 0.83 |      |
|                                                                               | รวม              | 79 | 66.49 |      |      |
| 3.5 จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาไทย<br>ที่ให้บริการ มีน้อย                   | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 2.75  | 0.69 | 0.79 |
|                                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 65.25 | 0.87 |      |
|                                                                               | รวม              | 79 | 68.00 |      |      |
| 3.6 จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาอังกฤษ<br>ที่ให้บริการ มีน้อย                | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.93  | 0.48 | 1.11 |
|                                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 32.56 | 0.43 |      |
|                                                                               | รวม              | 79 | 34.49 |      |      |

ตาราง 7 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                            | แหล่งความแปรปรวน | df | SS    | MS   | F    |
|----------------------------------------------------------------|------------------|----|-------|------|------|
| 3.7 ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นบทความวารสารฉบับล่วงหน้า             | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 2.50  | 0.62 | 0.65 |
|                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 72.19 | 0.96 |      |
|                                                                | รวม              | 79 | 74.69 |      |      |
| 3.8 จำนวนวารสารล่วงหน้าที่ให้พิมพ์ 1 เล่มน้อยเกินไป            | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.68  | 0.42 | 0.54 |
|                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 57.81 | 0.77 |      |
|                                                                | รวม              | 79 | 59.49 |      |      |
| 3.9 ระยะเวลาที่ให้พิมพ์วารสารล่วงหน้า 1 วันน้อยเกินไป          | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.20  | 0.05 | 0.13 |
|                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 29.19 | 0.39 |      |
|                                                                | รวม              | 79 | 29.39 |      |      |
| 3.10 ค่าปรับที่ส่งเกินกำหนด 5 บาท / เล่ม / วันสูงเกินไป        | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.20  | 0.05 | 0.12 |
|                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 31.75 | 0.42 |      |
|                                                                | รวม              | 79 | 31.95 |      |      |
| รวม                                                            | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.20  | 5.00 | 0.12 |
|                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 31.50 | 0.42 |      |
|                                                                | รวม              | 79 | 31.70 |      |      |
| 4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า                             |                  |    |       |      |      |
| 4.1 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ไม่ตรงความต้องการ                    | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.00  | 0.00 | -    |
|                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 0.00  | 0.00 |      |
|                                                                | รวม              | 79 | 0.00  |      |      |
| 5. บริการยืมระหว่างห้องสมุด                                    |                  |    |       |      |      |
| 5.1 ระยะเวลาที่ให้ยืม 7 วัน น้อยเกินไป                         | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 2.18  | 0.54 | 0.52 |
|                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 78.63 | 1.05 |      |
|                                                                | รวม              | 79 | 80.81 |      |      |
| 6. บริการสืบค้นข้อมูลเอกสารงานวิจัยด้านการบินพลเรือนจากซีดีรอม |                  |    |       |      |      |
| 6.1 ข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่ให้บริการล้ำสมัย                    | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.20  | 0.50 | 0.91 |
|                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 41.19 | 0.55 |      |
|                                                                | รวม              | 79 | 41.39 |      |      |

ตาราง 7 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                             | แหล่งความแปรปรวน | df | SS    | MS   | F    |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|----|-------|------|------|
| 6.2 จำนวนซีดีรอมเอกสารงานวิจัยที่ให้บริการมีน้อย                | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.13  | 0.03 | 0.95 |
|                                                                 | ภายในกลุ่ม       | 75 | 24.63 | 0.33 |      |
|                                                                 | รวม              | 79 | 24.76 |      |      |
| รวม                                                             | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.88  | 4.68 | 0.22 |
|                                                                 | ภายในกลุ่ม       | 75 | 16.08 | 0.21 |      |
|                                                                 | รวม              | 79 | 17.96 |      |      |
| 7. บริการแผ่นภาพด้านการบิน                                      |                  |    |       |      |      |
| 7.1 แผ่นภาพที่ให้บริการไม่เพียงพอกับการใช้                      | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 2.30  | 0.58 | 1.19 |
|                                                                 | ภายในกลุ่ม       | 75 | 36.19 | 0.48 |      |
|                                                                 | รวม              | 79 | 38.49 |      |      |
| 7.2 แผ่นภาพที่ให้บริการ เก่า ล้าสมัย ชำรุดเสียหาย               | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.08  | 0.27 | 1.07 |
|                                                                 | ภายในกลุ่ม       | 75 | 18.81 | 0.25 |      |
|                                                                 | รวม              | 79 | 19.89 |      |      |
| รวม                                                             | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.39  | 0.35 | 1.99 |
|                                                                 | ภายในกลุ่ม       | 75 | 13.09 | 0.17 |      |
|                                                                 | รวม              | 79 | 14.48 |      |      |
| 8. บริการหนังสือวิชาการ                                         |                  |    |       |      |      |
| 8.1 จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาไทยมีน้อย                      | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.00  | 0.00 | -    |
|                                                                 | ภายในกลุ่ม       | 75 | 0.00  | 0.00 |      |
|                                                                 | รวม              | 79 | 0.00  |      |      |
| 8.2 จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย                   | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.50  | 0.38 | 1.55 |
|                                                                 | ภายในกลุ่ม       | 75 | 18.19 | 0.24 |      |
|                                                                 | รวม              | 79 | 19.69 |      |      |
| 8.3 เนื้อหาของหนังสือวิชาการในสาขาของท่านไม่ครอบคลุมตามหลักสูตร | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.50  | 0.38 | 1.55 |
|                                                                 | ภายในกลุ่ม       | 75 | 18.19 | 0.24 |      |
|                                                                 | รวม              | 79 | 19.69 |      |      |



ตาราง 7 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                            | แหล่งความแปรปรวน | df | SS    | MS   | F    |
|----------------------------------------------------------------|------------------|----|-------|------|------|
| 8.4 เนื้อหาของหนังสือวิชาการในสาขาของท่าน<br>เก่า ล้าสมัย      | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 3.43  | 0.86 | 1.28 |
|                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 50.38 | 0.67 |      |
|                                                                | รวม              | 79 | 53.81 |      |      |
| รวม                                                            | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 2.65  | 6.64 | 1.69 |
|                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 13.09 | 0.17 |      |
|                                                                | รวม              | 79 | 15.74 |      |      |
| 9. บริการโสตทัศนูปกรณ์ (วีดิทัศน์ ซีดีรอม เทปคาสเซ็ท)          |                  |    |       |      |      |
| 9.1 เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการ<br>ไม่ตรงกับความต้องการ | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 2.93  | 0.73 | 0.82 |
|                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 67.06 | 0.89 |      |
|                                                                | รวม              | 79 | 69.99 |      |      |
| 9.2 จำนวนของโสตทัศนวัสดุไม่เพียงพอ<br>กับการใช้                | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.87  | 0.22 | 0.35 |
|                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 47.31 | 0.63 |      |
|                                                                | รวม              | 79 | 48.18 |      |      |
| 9.3 ไม่มีโสตทัศนวัสดุที่ต้องการใช้ในห้องสมุด                   | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.18  | 0.04 | 0.06 |
|                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 53.81 | 0.72 |      |
|                                                                | รวม              | 79 | 53.99 |      |      |
| รวม                                                            | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.25  | 6.25 | 0.28 |
|                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 16.44 | 0.22 |      |
|                                                                | รวม              | 79 | 16.69 |      |      |
| 10. บริการหนังสืออ้างอิง                                       |                  |    |       |      |      |
| 10.1 หนังสืออ้างอิงในสาขาของท่านมีน้อย                         | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.20  | 0.30 | 0.78 |
|                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 28.69 | 0.39 |      |
|                                                                | รวม              | 79 | 29.89 |      |      |
| 10.2 หนังสืออ้างอิงในสาขาของท่านเก่า<br>ล้าสมัย ขาด            | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.20  | 0.30 | 0.78 |
|                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 28.69 | 0.39 |      |
|                                                                | รวม              | 79 | 29.89 |      |      |

ตาราง 7 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                                                            | แหล่งความแปรปรวน | df | SS    | MS   | F    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----|-------|------|------|
| รวม                                                                                            | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.61  | 0.15 | 0.32 |
|                                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 35.49 | 0.47 |      |
|                                                                                                | รวม              | 79 | 36.10 |      |      |
| 11. บริการเอกสารราชการของหน่วยงานภายในสถาบัน                                                   |                  |    |       |      |      |
| การบินพลเรือน และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของ                                                      |                  |    |       |      |      |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ                                                                             |                  |    |       |      |      |
| 11.1 เอกสารราชการที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด<br>มีน้อย                                           | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.33  | 0.08 | 0.17 |
|                                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 36.88 | 0.49 |      |
|                                                                                                | รวม              | 79 | 37.21 |      |      |
| 11.2 เอกสารราชการเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ<br>ต่าง ๆ เก่า ล้าสมัย ไม่สามารถนำมา<br>ใช้อ้างอิงได้ | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.83  | 0.46 | 0.85 |
|                                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 40.13 | 0.54 |      |
|                                                                                                | รวม              | 79 | 41.96 |      |      |
| 11.3 ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาเอกสารราชการ                                                      | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.13  | 0.28 | 0.52 |
|                                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 40.56 | 0.54 |      |
|                                                                                                | รวม              | 79 | 41.69 |      |      |
| รวม                                                                                            | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.53  | 0.13 | 0.69 |
|                                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 16.52 | 0.22 |      |
|                                                                                                | รวม              | 79 | 17.05 |      |      |
| 12. บริการอินเทอร์เน็ต                                                                         |                  |    |       |      |      |
| 12.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ<br>7 เครื่อง ไม่เพียงพอกับการใช้                      | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.25  | 0.06 | 0.15 |
|                                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 30.75 | 0.41 |      |
|                                                                                                | รวม              | 79 | 31.00 |      |      |
| 12.2 ระยะเวลาในการให้บริการ 1 ชั่วโมง<br>น้อยเกินไป                                            | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.75  | 0.19 | 0.05 |
|                                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 75 | 28.31 | 0.38 |      |
|                                                                                                | รวม              | 79 | 29.06 |      |      |

ตาราง 7 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                           | แหล่งความแปรปรวน | df | SS    | MS   | F    |
|---------------------------------------------------------------|------------------|----|-------|------|------|
| 12.3 เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้า                               | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.83  | 0.46 | 1.10 |
|                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 31.06 | 0.41 |      |
|                                                               | รวม              | 79 | 32.89 |      |      |
| 12.4 เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อยและไม่อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 6.55  | 1.64 | 2.31 |
|                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 53.25 | 0.71 |      |
|                                                               | รวม              | 79 | 59.80 |      |      |
| รวม                                                           | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.01  | 0.25 | 1.94 |
|                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 9.84  | 0.13 |      |
|                                                               | รวม              | 79 | 10.85 |      |      |
| รวมปัญหาด้านทรัพยากรและบริการสารสนเทศห้องสมุด                 | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.02  | 0.01 | 0.21 |
|                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 1.79  | 0.02 |      |
|                                                               | รวม              | 79 | 1.81  |      |      |
| ปัญหาด้านอาคารสถานที่                                         |                  |    |       |      |      |
| 13. อาคารสถานที่                                              |                  |    |       |      |      |
| 13.1 พื้นที่ห้องสมุดคับแคบเกินไป                              | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 2.20  | 0.55 | 0.71 |
|                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 58.19 | 0.78 |      |
|                                                               | รวม              | 79 | 60.39 |      |      |
| 13.2 ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ                             | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.20  | 0.05 | 0.08 |
|                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 42.19 | 0.56 |      |
|                                                               | รวม              | 79 | 42.39 |      |      |
| 13.3 ภายในห้องสมุดมีเสียงดังรบกวน                             | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.83  | 0.21 | 0.42 |
|                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 37.13 | 0.49 |      |
|                                                               | รวม              | 79 | 37.96 |      |      |
| 13.4 สภาพห้องสมุดโดยรวมไม่สะอาดเท่าที่ควร                     | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.70  | 0.18 | 0.29 |
|                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 44.19 | 0.59 |      |
|                                                               | รวม              | 79 | 44.89 |      |      |
| รวมปัญหาด้านอาคารสถานที่                                      | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.23  | 5.66 | 0.36 |
|                                                               | ภายในกลุ่ม       | 75 | 11.72 | 0.15 |      |
|                                                               | รวม              | 79 | 11.95 |      |      |

ตาราง 7 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                                | แหล่งความแปรปรวน | df | SS    | MS   | F    |
|--------------------------------------------------------------------|------------------|----|-------|------|------|
| ปัญหาด้านบุคลากร                                                   |                  |    |       |      |      |
| 14. บุคลากร                                                        |                  |    |       |      |      |
| 14.1 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนน้อย ให้บริการไม่เพียงพอ | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.38  | 0.94 | 0.18 |
|                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 75 | 39.81 | 0.53 |      |
|                                                                    | รวม              | 79 | 40.19 |      |      |
| 14.1 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการไม่สุภาพ               | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.00  | 0.00 | -    |
|                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 75 | 0.00  | 0.00 |      |
|                                                                    | รวม              | 79 | 0.00  |      |      |
| รวมปัญหาด้านบุคลากร                                                | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 9.37  | 2.34 | 0.17 |
|                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 75 | 9.95  | 0.13 |      |
|                                                                    | รวม              | 79 | 19.32 |      |      |
| รวมปัญหาทุกด้าน                                                    | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.62  | 0.02 | 0.33 |
|                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 75 | 3.58  | 0.05 |      |
|                                                                    | รวม              | 79 | 4.20  |      |      |

$$F_{(.05; df 4, 75)} = 2.48$$

จากตาราง 7 แสดงว่า อาจารย์มีปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือด้านทรัพยากรและบริการสารสนเทศห้องสมุด ด้านอาคารสถานที่ และด้านบุคลากร พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันเช่นกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีบางข้อมีความแตกต่างกันที่ระดับ .05 คือ จำนวนหนังสือที่ให้ยืมครั้งละ 3 เล่มน้อยเกินไป และเมื่อนำมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่แล้วกลับไม่พบความแตกต่าง

7. ความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ของอาจารย์สถาบันการบิณฑพลเรือน ปรากฏผล  
ดังตาราง 8

ตาราง 8 ความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ของอาจารย์สถาบันการบิณฑพลเรือน

| ระดับความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด                                                                                                                                                          | $\bar{X}$ | S.D. | แปลความ   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1. ต้องการให้ห้องสมุดขยายบริการสืบค้น OPAC ให้สามารถออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้                                                                                                           | 3.95      | 0.67 | มาก       |
| 2. ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะด้านการบินในประเทศเพิ่มเติมเช่น ห้องสมุดโรงเรียนนายเรืออากาศ, ศูนย์ข้อมูลบริษัทการบินกรุงเทพฯ, ห้องสมุดสายการบินต่าง ๆ เป็นต้น | 4.75      | 0.43 | มากที่สุด |
| 3. ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ เช่น หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, หอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นต้น              | 4.77      | 0.42 | มากที่สุด |
| 4. ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดทำการในวันเสาร์                                                                                                                                                | 2.21      | 0.64 | น้อย      |
| 5. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งรายชื่อหนังสือที่ห้องสมุดซื้อเข้ามาใหม่ทุกเดือน                                                                                                             | 3.59      | 0.71 | มาก       |
| 6. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา                                                                                                                                   | 3.59      | 0.71 | มาก       |
| 7. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการถ่ายเอกสารหน้าสารบัญวารสารหมุนเวียน                                                                                                                             | 3.69      | 0.75 | มาก       |
| 8. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรับทำสำเนาสื่อโสตทัศนวัสดุ                                                                                                                                      | 3.74      | 0.56 | มาก       |
| 9. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่ง                                                                                                                                | 4.80      | 0.40 | มากที่สุด |
| 10. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ                                                                                                                                   | 4.79      | 0.41 | มากที่สุด |
| รวม                                                                                                                                                                                             | 3.99      | 0.57 | มาก       |

จากตาราง 8 แสดงว่าอาจารย์มีความต้องการบริการต่าง ๆ ที่นอกเหนือไปจากที่ห้องสมุดจัดให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.99$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อาจารย์มีความต้องการในระดับมากที่สุดมี 4 ข้อคือ ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่ง ( $\bar{X}=4.80$ ) ต้องการให้ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ ( $\bar{X}=4.79$ ) ต้องการให้ห้องสมุดขยายบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ ( $\bar{X}=4.77$ ) ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะด้านการบินในประเทศเพิ่มเติม ( $\bar{X}=4.75$ )

**8. เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ของอาจารย์สถาบันการบินพลเรือน  
จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด ปรากฏผลดังตาราง 9**

ตาราง 9 เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ของอาจารย์สถาบันการบินพลเรือน จำแนกตาม  
กองวิชาที่สังกัด

| ระดับความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด                                                                                                                                                                             | แหล่งความแปรปรวน | df | SS    | MS   | F    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----|-------|------|------|
| 1. ต้องการให้ห้องสมุดขยายบริการสืบค้น<br>opac ให้สามารถออนไลน์บนเครือข่าย<br>อินเทอร์เน็ตได้                                                                                                                       | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.18  | 0.04 | 2.14 |
|                                                                                                                                                                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 75 | 15.31 | 0.20 |      |
|                                                                                                                                                                                                                    | รวม              | 79 | 15.49 |      |      |
| 2. ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือ<br>บริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะด้าน<br>การบินในประเทศเพิ่มเติมเช่น ห้องสมุด<br>โรงเรียนนายเรืออากาศ, ศูนย์ข้อมูลบริษัท<br>การบินกรุงเทพฯ, ห้องสมุดสายการบินต่าง ๆ<br>เป็นต้น | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.30  | 0.08 | 0.50 |
|                                                                                                                                                                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 75 | 11.25 | 0.15 |      |
|                                                                                                                                                                                                                    | รวม              | 79 | 11.55 |      |      |
| 3. ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือ<br>บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา<br>ในประเทศ เช่น หอสมุดกลางมหาวิทยาลัย<br>เกษตรศาสตร์, หอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยี<br>พระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นต้น                 | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.30  | 0.08 | 0.50 |
|                                                                                                                                                                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 75 | 11.25 | 0.15 |      |
|                                                                                                                                                                                                                    | รวม              | 79 | 11.55 |      |      |
| 4. ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดทำการ<br>ในวันเสาร์                                                                                                                                                               | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.18  | 0.44 | 0.17 |
|                                                                                                                                                                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 75 | 19.38 | 0.26 |      |
|                                                                                                                                                                                                                    | รวม              | 79 | 19.56 |      |      |
| 5. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งรายชื่อ<br>หนังสือที่ห้องสมุดซื้อเข้ามาใหม่ทุกเดือน                                                                                                                            | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.43  | 0.11 | 0.18 |
|                                                                                                                                                                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 75 | 45.12 | 0.60 |      |
|                                                                                                                                                                                                                    | รวม              | 79 | 45.55 |      |      |
| 6. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรวบรวม<br>บรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา                                                                                                                                                  | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.30  | 0.75 | 0.50 |
|                                                                                                                                                                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 75 | 11.25 | 0.15 |      |
|                                                                                                                                                                                                                    | รวม              | 79 | 11.55 |      |      |

ตาราง 9 (ต่อ)

| ระดับความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด                                  | แหล่งความแปรปรวน | df | SS    | MS   | F    |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------|----|-------|------|------|
| 7. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการถ่ายเอกสาร<br>หน้าสารบัญวารสารหมุนเวียน | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 1.05  | 0.26 | 0.84 |
|                                                                         | ภายในกลุ่ม       | 75 | 23.44 | 0.31 |      |
|                                                                         | รวม              | 79 | 24.49 |      |      |
| 8. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรับทำสำเนา<br>สื่อโสตทัศนวัสดุ          | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 3.88  | 0.97 | 1.85 |
|                                                                         | ภายในกลุ่ม       | 75 | 39.31 | 0.52 |      |
|                                                                         | รวม              | 79 | 43.19 |      |      |
| 9. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งเตือน<br>และทวงถามหนังสือค้างส่ง    | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 2.18  | 0.54 | 1.08 |
|                                                                         | ภายในกลุ่ม       | 75 | 37.81 | 0.50 |      |
|                                                                         | รวม              | 79 | 39.99 |      |      |
| 10. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการตู้รับคืน<br>หนังสือนอกเวลาทำการ       | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.30  | 0.08 | 0.50 |
|                                                                         | ภายในกลุ่ม       | 75 | 11.25 | 0.15 |      |
|                                                                         | รวม              | 79 | 11.55 |      |      |
| รวม                                                                     | ระหว่างกลุ่ม     | 4  | 0.48  | 0.12 | 1.28 |
|                                                                         | ภายในกลุ่ม       | 75 | 7.05  | 0.50 |      |
|                                                                         | รวม              | 79 | 7.53  |      |      |

$$F_{(.05; df 4, 75)} = 2.48$$

จากตาราง 9 แสดงว่า อาจารย์มีความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าไม่มีความแตกต่างเช่นกัน



9. สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน ปรากฏผลดัง  
ตาราง 10

ตาราง 10 สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน

| สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุด                                           | ระดับการใช้ |      |            |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|------|------------|
|                                                                            | $\bar{X}$   | S.D. | แปลความ    |
| 1. ความเห็นต่อความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษา                              | 3.47        | 0.77 | ปานกลาง    |
| 2. เหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุด                                              |             |      |            |
| 2.1 เพื่อศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมประกอบการเรียนตามที่<br>ผู้สอนแนะนำ          | 2.78        | 0.71 | ปานกลาง    |
| 2.2 เพื่อศึกษาค้นคว้า และทำรายงาน                                          | 3.18        | 0.88 | ปานกลาง    |
| 2.3 เพื่ออ่านเพิ่มพูนความรู้                                               | 2.68        | 0.73 | ปานกลาง    |
| 2.4 เพื่ออ่านเรื่องราวที่น่าสนใจจากวารสารและหนังสือพิมพ์                   | 3.31        | 0.86 | ปานกลาง    |
| 2.5 เพื่อติดตามข่าวสารด้านการบินให้ทันต่อเหตุการณ์                         | 3.36        | 0.97 | ปานกลาง    |
| 2.6 เพื่อความบันเทิงและการพักผ่อน                                          | 1.93        | 0.74 | น้อย       |
| 2.7 เพื่อยืม-คืนหนังสือ                                                    | 3.36        | 1.19 | ปานกลาง    |
| 2.8 เพื่อยืม-คืนวัสดุทัศนวัสดุของห้องสมุด                                  | 1.81        | 0.78 | น้อย       |
| 3. วิธีการในการค้นหาวัสดุสารสนเทศ                                          |             |      |            |
| 3.1 สืบค้นจากคอมพิวเตอร์ (opac) ที่ให้บริการใน<br>ห้องสมุด                 | 2.41        | 0.74 | น้อย       |
| 3.2 สืบค้นผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายในสถาบันการบิณ<br>พลเรือน                  | 2.15        | 0.76 | น้อย       |
| 3.3 สอบถามจากบรรณารักษ์                                                    | 3.09        | 0.75 | ปานกลาง    |
| 3.4 เดินดูตามชั้นหนังสือ                                                   | 4.30        | 2.26 | มาก        |
| 3.5 ให้เพื่อนร่วมงานช่วยหาให้                                              | 3.76        | 0.94 | มาก        |
| 4. การเรียนรู้วิธีการใช้ OPAC                                              |             |      |            |
| 4.1 ศึกษาจากหนังสือตำราเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดของ<br>สถาบันอุดมศึกษาทั่วไป | 1.22        | 0.49 | น้อยที่สุด |
| 4.2 ศึกษาจากคู่มือแนะนำการใช้ที่ห้องสมุดจัดทำไว้ให้<br>บริการ              | 1.70        | 0.69 | น้อย       |
| 4.3 บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแนะนำ                                  | 2.18        | 1.11 | น้อย       |
| 4.4 ขอคำแนะนำจากผู้อื่น (เช่น เพื่อนนักศึกษา<br>ผู้ใช้คนอื่น เป็นต้น)      | 2.10        | 0.93 | น้อย       |
| 4.5 จากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดจากสถานศึกษาที่<br>ท่านเคยศึกษา             | 4.30        | 0.59 | มาก        |

ตาราง 10 (ต่อ)

| สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุด                                    | X    | ระดับการใช้ |         |
|---------------------------------------------------------------------|------|-------------|---------|
|                                                                     |      | S.D.        | แปลความ |
| 5. ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ                                       |      |             |         |
| 5.1 ก่อนเข้าเรียน                                                   | 2.09 | 0.99        | น้อย    |
| 5.2 พักกลางวัน                                                      | 3.22 | 1.04        | ปานกลาง |
| 5.3 ระหว่างวัน เมื่อไม่มีชั่วโมงเรียน                               | 2.80 | 1.24        | ปานกลาง |
| 5.4 หลังเลิกเรียน                                                   | 2.79 | 1.16        | ปานกลาง |
| 6. วิธีการในการแก้ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด                       |      |             |         |
| 6.1 ถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                        | 4.07 | 0.78        | มาก     |
| 6.2 ถามจากเพื่อนนักศึกษา หรือผู้ใช้ห้องสมุดคนอื่น ๆ                 | 2.60 | 0.77        | ปานกลาง |
| 6.3 ศึกษาค้นคว้าและแก้ปัญหาด้วยตนเอง                                | 2.49 | 1.05        | น้อย    |
| 6.4 ออกจากห้องสมุด เพราะไม่ทราบจะแก้ปัญหาอย่างไร                    | 3.55 | 1.05        | มาก     |
| 7. การใช้ประโยชน์จากบริการสารสนเทศห้องสมุดในรอบปีที่ผ่านมา          |      |             |         |
| 7.1 ยืม-คืนหนังสือ                                                  | 2.39 | 0.82        | น้อย    |
| 7.2 ยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ                                             | 1.52 | 0.51        | น้อย    |
| 7.3 ยืม-คืนวารสารล่วงหน้า                                           | 2.29 | 0.88        | น้อย    |
| 7.4 สอบถามข้อมูลจากบรรณารักษ์ ให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหาข้อมูลให้       | 2.71 | 1.31        | ปานกลาง |
| 7.5 ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด                                     | 1.54 | 0.73        | น้อย    |
| 7.6 บริการสืบค้นข้อมูลเอกสารงานวิจัยด้านการบิน<br>พลเรือนจากซีดีรอม | 1.82 | 0.77        | น้อย    |
| 7.7 บริการโสตทัศนอุปกรณ์                                            | 1.56 | 0.74        | น้อย    |
| 7.8 ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต                  | 3.19 | 1.05        | ปานกลาง |

จากตาราง 10 แสดงว่า นักศึกษาสถาบันการบินพลเรือนมีความเห็นต่อความสำคัญของห้องสมุดต่อการ  
ศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.47$ )

ด้านเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษามีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อติดตามข่าวสาร  
ด้านการบินให้ทันต่อเหตุการณ์ ( $\bar{X}=3.36$ ) เพื่อยืม-คืนหนังสือ ( $\bar{X}=3.36$ ) เพื่ออ่านเรื่องราวที่น่าสนใจจากวารสาร  
และหนังสือพิมพ์ ( $\bar{X}=3.31$ ) เพื่อศึกษาค้นคว้าและทำรายงาน ( $\bar{X}=3.18$ ) ศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนรู้ตามที่ผู้  
สอนแนะนำ ( $\bar{X}=2.78$ ) เพื่ออ่านเพิ่มพูนความรู้ ( $\bar{X}=2.68$ )

ด้านวิธีการในการค้นหาวัสดุสารสนเทศพบว่านักศึกษาใช้วิธีการค้นหาในระดับมาก คือ เดินดูตามชั้น  
หนังสือ ( $\bar{X}=4.30$ ) และให้เพื่อนช่วยหาให้ ( $\bar{X}=3.76$ )

ด้านวิธีการเรียนรู้การใช้ OPAC พบว่านักศึกษาเรียนรู้ในระดับมากจากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดจาก  
สถานศึกษาที่เคยศึกษา ( $\bar{X}=4.30$ )

ช่วงเวลาเข้าใช้บริการ พบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลาง ช่วงพักกลางวัน ( $\bar{X}=3.22$ )  
ระหว่างวันเมื่อไม่มีชั่วโมงเรียน ( $\bar{X}=2.80$ ) และหลังเลิกเรียน ( $\bar{X}=2.79$ )

วิธีการในการแก้ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดพบว่า นักศึกษามีวิธีการแก้ปัญหาในระดับมาก ดังนี้  
 สอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ( $\bar{X}=4.07$ ) ออกจากห้องสมุดเพราะไม่ทราบจะแก้ปัญหายังไร  
 ( $\bar{X}=3.55$ )

การใช้ประโยชน์จากบริการสารสนเทศห้องสมุดในรอบปีที่ผ่านมา พบว่านักศึกษาใช้ประโยชน์ในระดับ  
 ปานกลางดังนี้ ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X}=3.19$ ) สอบถามข้อมูลจากบรรณารักษ์ ให้  
 บรรณารักษ์ช่วยค้นหาข้อมูลให้ ( $\bar{X}=2.71$ )

10. ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน  
ปรากฏผลดังตาราง 11

ตาราง 11 ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน

| ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด                                                 | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลความ        |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------|
| <b>ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด</b>                                          |             |             |                |
| 1. หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาไทย                                                   | 1.65        | 0.69        | น้อย           |
| 2. หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษ                                                | 4.00        | 0.85        | มาก            |
| 3. หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการบิณ                                                    | 4.57        | 0.58        | มากที่สุด      |
| 4. เอกสารและสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบิณพลเรือนระหว่างประเทศ                      | 4.69        | 0.47        | มากที่สุด      |
| 5. เอกสารงานวิจัยด้านการบิณพลเรือน                                                   | 3.18        | 0.86        | ปานกลาง        |
| 6. แผนภาพด้านการบิณ                                                                  | 3.38        | 0.63        | ปานกลาง        |
| 7. กฤตภาคข่าวด้านการบิณและเทคโนโลยีอวกาศยาน                                          | 1.93        | 0.57        | น้อย           |
| 8. วารสารวิชาการภาษาอังกฤษในสาขาวิชาที่ท่านสอน                                       | 3.95        | 0.73        | มาก            |
| 9. วารสารวิชาการภาษาไทยในสาขาวิชาที่ท่านสอน                                          | 3.75        | 0.68        | มาก            |
| 10. วารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาไทย                                                    | 2.85        | 0.74        | ปานกลาง        |
| 11. วารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาอังกฤษ                                                 | 1.64        | 0.73        | น้อย           |
| 12. เอกสารราชการ รายงานการประชุมต่าง ๆ ของหน่วยงานภายในสถาบันการบิณพลเรือน           | 1.47        | 0.51        | น้อยที่สุด     |
| 13. หนังสืออ้างอิง เช่น พจนานุกรม สารานุกรม คู่มือทางด้านการบิณ ในสาขาวิชาที่ท่านสอน | 3.84        | 0.79        | มาก            |
| 14. วิทยทัศน์ และซีดีรอม ด้านการบิณทั่วไป                                            | 2.01        | 0.75        | น้อย           |
| 15. วิทยทัศน์และซีดีรอม ในสาขาวิชาที่ท่านสอน                                         | 4.03        | 0.78        | มาก            |
| 16. วิทยทัศน์ ซีดีรอม และเทปคาสเซ็ท คู่มือเตรียมสอบ                                  | 2.58        | 0.64        | ปานกลาง        |
| 17. วิทยทัศน์ ซีดีรอม และเทปคาสเซ็ท ฝึกภาษาอังกฤษและความรู้ทั่วไป                    | 1.96        | 0.57        | น้อย           |
| <b>รวมปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด</b>                                       | <b>3.03</b> | <b>1.48</b> | <b>ปานกลาง</b> |

จากตาราง 11 แสดงว่า ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.03$ ) นักศึกษามีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ข้อ ดังนี้ เอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบิณพลเรือนระหว่างประเทศ ( $\bar{X}=4.69$ ) หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการบิณ ( $\bar{X}=4.57$ )

11. เปรียบเทียบปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา ปรากฏผลดังตาราง 12

ตาราง 12 เปรียบเทียบปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา

| ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด                                 | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F    |
|----------------------------------------------------------|------------------|-----|--------|-------|------|
| 1. หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาไทย                       | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 4.33   | 1.08  | 2.32 |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 320 | 149.68 | 0.47  |      |
|                                                          | รวม              | 324 | 154.01 |       |      |
| 2. หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษ                    | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.00   | 0.00  | 1.00 |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 320 | 234.00 | 0.73  |      |
|                                                          | รวม              | 324 | 234.00 |       |      |
| 3. หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการบิณ                        | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.37   | 0.34  | 1.01 |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 320 | 108.18 | 0.34  |      |
|                                                          | รวม              | 324 | 109.55 |       |      |
| 4. เอกสารและสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบิณระหว่างประเทศ | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.69   | 0.42  | 1.94 |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 320 | 69.92  | 0.22  |      |
|                                                          | รวม              | 324 | 71.61  |       |      |
| 5. เอกสารงานวิจัยด้านการบิณพลเรือน                       | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.08   | 0.27  | 0.36 |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 320 | 239.84 | 0.75  |      |
|                                                          | รวม              | 324 | 240.92 |       |      |
| 6. แผ่นภาพด้านการบิณ                                     | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.61   | 0.15  | 0.38 |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 320 | 127.84 | 0.40  |      |
|                                                          | รวม              | 324 | 128.45 |       |      |
| 7. กฤตภาคข่าวด้านการบิณและเทคโนโลยีอวกาศยาน              | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.27   | 6.769 | 0.20 |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 320 | 106.24 | 0.33  |      |
|                                                          | รวม              | 324 | 106.51 |       |      |
| 8. วารสารวิชาการภาษาอังกฤษในสาขาวิชาที่ทํานสอน           | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.69   | 4.23  | 0.01 |
|                                                          | ภายในกลุ่ม       | 320 | 171.38 | 0.54  |      |
|                                                          | รวม              | 324 | 171.39 |       |      |

ตาราง 12 (ต่อ)

| ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด                                                       | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F    |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|------|
| 9. วารสารวิชาการภาษาไทยในสาขาวิชาที่ท่านสอน                                    | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 2.05   | 0.51 | 1.12 |
|                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 320 | 146.26 | 0.46 |      |
|                                                                                | รวม              | 324 | 148.31 |      |      |
| 10. วารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาไทย                                              | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.69   | 0.42 | 0.78 |
|                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 320 | 173.92 | 0.54 |      |
|                                                                                | รวม              | 324 | 175.61 |      |      |
| 11. วารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาอังกฤษ                                           | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.00   | 0.00 | 0.00 |
|                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 320 | 174.88 | 0.55 |      |
|                                                                                | รวม              | 324 | 174.88 |      |      |
| 12. เอกสารราชการ รายงานการประชุมต่าง ๆ<br>หน่วยงานภายในสถาบันการบิณพลเรือน     | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 6.77   | 1.69 | 0.65 |
|                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 320 | 82.96  | 0.26 |      |
|                                                                                | รวม              | 324 | 83.03  |      |      |
| 13. หนังสืออ้างอิง เช่น พจนานุกรม สารานุกรม<br>คู่มือทางด้านการบิณในสาขาที่สอน | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.69   | 4.23 | 0.01 |
|                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 320 | 200.34 | 0.63 |      |
|                                                                                | รวม              | 324 | 200.36 |      |      |
| 14. วิดิทัศน์ และซีดีรอม ด้านการบิณทั่วไป                                      | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.15   | 3.81 | 0.66 |
|                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 320 | 184.82 | 0.58 |      |
|                                                                                | รวม              | 324 | 184.97 |      |      |
| 15. วิดิทัศน์และซีดีรอม ในสาขาวิชาที่ท่านสอน                                   | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.69   | 4.23 | 0.07 |
|                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 320 | 195.54 | 0.61 |      |
|                                                                                | รวม              | 324 | 195.56 |      |      |
| 16. วิดิทัศน์ ซีดีรอม และเทปคาสเซ็ท<br>คู่มือเตรียมสอบ                         | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.60   | 0.15 | 0.36 |
|                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 320 | 132.48 | 0.41 |      |
|                                                                                | รวม              | 324 | 133.89 |      |      |

ตาราง 12 (ต่อ)

| ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด                                          | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F    |
|-------------------------------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|------|
| 17. วิจิทัศน์ ซีดีรอม และเทปคาสเซ็ท ฝึกภาษาอังกฤษและความรู้ทั่วไป | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 2.04   | 0.51 | 1.57 |
|                                                                   | ภายในกลุ่ม       | 320 | 104.58 | 0.33 |      |
|                                                                   | รวม              | 324 | 106.63 |      |      |
| รวม                                                               | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 5.27   | 1.31 | 0.06 |
|                                                                   | ภายในกลุ่ม       | 320 | 7.09   | 2.22 |      |
|                                                                   | รวม              | 324 | 7.09   |      |      |

$$F_{(.05; df 4,320)} = 2.39$$

จากตาราง 12 แสดงว่า นักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตรต่างกันมีปริมาณในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 4 และเมื่อพิจารณารายข้อไม่พบความแตกต่างเช่นเดียวกัน

14. ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด ของนักศึกษาสถาบันการบิณฑลเรือน  
ปรากฏผลดังตาราง 13

ตาราง 13 ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด ของนักศึกษาสถาบันการบิณฑลเรือน

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                                             | ระดับของปัญหา |      |         |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|---------|
|                                                                                 | $\bar{X}$     | S.D. | แปลความ |
| 1. บริการสืบค้น OPAC                                                            |               |      |         |
| 1.1 หน้าจอสืบค้นเข้าใจยาก                                                       | 1.67          | 0.64 | น้อย    |
| 1.2 ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นที่ใช้ and or not                                     | 1.99          | 0.82 | น้อย    |
| รวม                                                                             | 1.83          | 0.73 | น้อย    |
| 2. บริการยืม-คืนหนังสือและโสตทัศนูปกรณ์                                         |               |      |         |
| 2.1 เวลาที่ให้ยืมสารสนเทศ ครั้งละไม่เกิน 14 วัน น้อยเกินไป                      | 2.66          | 0.66 | ปานกลาง |
| 2.2 จำนวนหนังสือที่ให้ยืม 7 เล่ม น้อยเกินไป                                     | 2.62          | 0.94 | ปานกลาง |
| 2.3 จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืม 3 รายการ น้อยเกินไป                              | 2.73          | 0.95 | ปานกลาง |
| 2.4 ค่าปรับที่ส่งเกินกำหนด 5 บาท / รายการ / วัน สูงเกินไป                       | 2.15          | 1.00 | น้อย    |
| รวม                                                                             | 2.54          | 0.88 | ปานกลาง |
| 3. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์                                                  |               |      |         |
| 3.1 จำนวนวารสารทางด้านการบินทั่วไปภาษาไทย มีน้อย                                | 3.10          | 0.90 | ปานกลาง |
| 3.2 จำนวนวารสารทางด้านการบินทั่วไป ภาษาอังกฤษ มีน้อย                            | 3.89          | 0.89 | มาก     |
| 3.3 จำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการสอนในสาขาของท่าน มีน้อย          | 4.06          | 0.73 | มาก     |
| 3.4 จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาไทยที่ให้ บริการมีน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้     | 2.72          | 1.18 | ปานกลาง |
| 3.5 จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาอังกฤษที่ ให้บริการ มีน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้ | 2.74          | 1.19 | ปานกลาง |
| 3.6 ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาค้นหาบทความวารสารฉบับ ล่วงเวลา                      | 3.81          | 0.98 | มาก     |



ตาราง 28 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                     | ระดับของปัญหา |      |         |
|---------------------------------------------------------|---------------|------|---------|
|                                                         | $\bar{X}$     | S.D. | แปลความ |
| 3.7 จำนวนวารสารล่วงหน้าที่ยืม 1 เล่ม น้อยเกินไป         | 3.54          | 1.03 | มาก     |
| 3.8 ระยะเวลาที่ยืมวารสารล่วงหน้า 1 วัน น้อยเกินไป       | 2.32          | 0.96 | น้อย    |
| 3.9 ค่าปรับที่ส่งเกินกำหนด 5 บาท / เล่ม / วัน สูงเกินไป | 1.77          | 0.71 | น้อย    |
| รวม                                                     | 3.11          | 0.95 | ปานกลาง |
| 4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า                      |               |      |         |
| 4.1 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ไม่ตรงตามความต้องการ          | 1.98          | 0.68 | น้อย    |
| 5. บริการยืมระหว่างห้องสมุด                             |               |      |         |
| 5.1 ระยะเวลาที่ยืม (7 วัน) น้อยเกินไป                   | 3.46          | 0.81 | ปานกลาง |
| 6. บริการสืบค้นข้อมูลเอกสารงานวิจัยด้านการบิน           |               |      |         |
| พลเรือนจากซีดีรอม                                       |               |      |         |
| 6.1 ข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่ให้บริการ ล้าสมัย            | 3.58          | 0.85 | มาก     |
| 6.2 จำนวนซีดีรอมเอกสารงานวิจัยที่ให้บริการมีน้อย        | 3.21          | 1.04 | ปานกลาง |
| รวม                                                     | 3.39          | 0.94 | ปานกลาง |
| 7. บริการแผนภาพด้านการบิน                               |               |      |         |
| 7.1 แผนภาพที่ให้บริการ ไม่เพียงพอกับการใช้              | 2.02          | 0.89 | น้อย    |
| 7.2 แผนภาพที่ให้บริการ เก่า ล้าสมัย ขาดสูญหาย           | 2.02          | 0.89 | น้อย    |
| รวม                                                     | 2.02          | 0.89 | น้อย    |
| 8. บริการหนังสือวิชาการ                                 |               |      |         |
| 8.1 จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาไทยมีน้อย              | 3.48          | 0.89 | ปานกลาง |
| 8.2 จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย           | 4.09          | 0.80 | มาก     |
| รวม                                                     | 3.79          | 0.85 | มาก     |

ตาราง 28 (ต่อ)

| ระดับปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                                                                         | ระดับของปัญหา |      |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|---------|
|                                                                                                                  | $\bar{X}$     | S.D. | แปลความ |
| <b>9. บริการโสตทัศนูปกรณ์ (วิดิทัศน์ ซีดีรอม เทปคาสเซ็ท)</b>                                                     |               |      |         |
| 9.1 เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการ ไม่ตรงกับความต้องการ                                                      | 1.92          | 0.73 | น้อย    |
| 9.2 จำนวนของโสตทัศนวัสดุไม่เพียงพอกับการใช้                                                                      | 1.92          | 0.68 | น้อย    |
| 9.3 ไม่มีโสตทัศนวัสดุที่ต้องการใช้ในห้องสมุด                                                                     | 3.01          | 0.98 | ปานกลาง |
| รวม                                                                                                              | 2.28          | 0.79 | น้อย    |
| <b>10. บริการหนังสืออ้างอิง</b>                                                                                  |               |      |         |
| 10.1 หนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาของท่านมีน้อย                                                                       | 3.51          | 0.96 | มาก     |
| 10.2 หนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาของท่าน เก่า ล้าสมัย ชำรุด                                                          | 3.71          | 1.01 | มาก     |
| รวม                                                                                                              | 3.61          | 0.98 | มาก     |
| <b>11. บริการเอกสารราชการของหน่วยงานภายในสถาบัน การบินพลเรือน และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของ พนักงานรัฐวิสาหกิจ</b> |               |      |         |
| 11.1 เอกสารราชการที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด                                                                       | 1.75          | 0.67 | น้อย    |
| 11.2 เอกสารราชการเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ เก่า ล้าสมัย ไม่สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้                           | 1.65          | 0.59 | น้อย    |
| 11.3 ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาเอกสารราชการ                                                                        | 2.13          | 0.67 | น้อย    |
| รวม                                                                                                              | 1.84          | 0.64 | น้อย    |
| <b>12. บริการอินเทอร์เน็ต</b>                                                                                    |               |      |         |
| 12.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ (7 เครื่อง) ไม่เพียงพอกับการใช้                                         | 3.95          | 0.80 | มาก     |
| 12.2 ระยะเวลาในการใช้บริการ (1 ชั่วโมง) น้อยเกินไป                                                               | 2.66          | 0.63 | ปานกลาง |
| 12.3 เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้า                                                                                  | 2.34          | 0.78 | น้อย    |
| 12.4 เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อย และไม่อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ                                                   | 1.84          | 0.63 | น้อย    |
| รวม                                                                                                              | 2.69          | 0.71 | ปานกลาง |
| รวมปัญหาด้านทรัพยากรและบริการสารสนเทศ                                                                            | 2.72          | 0.17 | ปานกลาง |

ตาราง 28 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                               | ระดับของปัญหา |      |            |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|------|------------|
|                                                                   | $\bar{X}$     | S.D. | แปลความ    |
| <b>ปัญหาด้านอาคารสถานที่</b>                                      |               |      |            |
| 13. อาคารสถานที่                                                  |               |      |            |
| 13.1 พื้นที่ห้องสมุดคับแคบเกินไป                                  | 2.44          | 0.78 | น้อย       |
| 13.2 ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ                                 | 2.69          | 0.86 | ปานกลาง    |
| 13.3 ภายในห้องสมุดมีเสียงดังรบกวน                                 | 2.21          | 0.64 | น้อย       |
| 13.4 สภาพห้องสมุดโดยรวมไม่สะอาดเท่าที่ควร                         | 1.38          | 0.48 | น้อยที่สุด |
| รวมปัญหาด้านอาคารสถานที่                                          | 2.18          | 0.69 | น้อย       |
| <b>ปัญหาด้านบุคลากร</b>                                           |               |      |            |
| 14. บุคลากร                                                       |               |      |            |
| 14.1 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนน้อยให้บริการไม่เพียงพอ | 2.03          | 0.84 | น้อย       |
| 14.2 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการไม่สุภาพ              | 1.19          | 0.39 | น้อยที่สุด |
| รวมปัญหาด้านบุคลากร                                               | 1.61          | 0.62 | น้อย       |
| รวมปัญหาทุกด้าน                                                   | 2.59          | 0.79 | ปานกลาง    |

จากตาราง 13 แสดงว่า นักศึกษามีปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.72$ ) ด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.59$ ) ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}=2.18$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีปัญหาที่อยู่ในระดับมาก 5 อันดับแรก ดังนี้ จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย ( $\bar{X}=4.09$ ) จำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการเรียนในสาขามีน้อย ( $\bar{X}=4.06$ ) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ 7 เครื่องไม่เพียงพอกับการใช้ ( $\bar{X}=3.95$ ) จำนวนวารสารทางด้านการบินทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย ( $\bar{X}=3.89$ ) ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหามหาวิทยาลัยฉบับล่วงหน้า ( $\bar{X}=3.81$ )

**13. เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด ของนักศึกษาสถาบันการบิณ  
พลเรือน จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา ปรากฏผลดังตาราง 14**

ตาราง 14 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด ของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันการบิณ  
พลเรือนจำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                       | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F    |
|-----------------------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|------|
| <b>ปัญหาด้านทรัพยากรและบริการสารสนเทศห้องสมุด</b>         |                  |     |        |      |      |
| <b>1. บริการสืบค้น OPAC</b>                               |                  |     |        |      |      |
| 1.1 หน้าจอสืบค้นเข้าใจยาก                                 | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.10   | 0.26 | 0.06 |
|                                                           | ภายในกลุ่ม       | 320 | 134.01 | 0.42 |      |
|                                                           | รวม              | 324 | 134.11 |      |      |
| 1.2 ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นที่ใช้ and or not               | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.14   | 0.29 | 0.43 |
|                                                           | ภายในกลุ่ม       | 320 | 214.81 | 0.67 |      |
|                                                           | รวม              | 324 | 215.95 |      |      |
| รวม                                                       | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.38   | 9.52 | 0.37 |
|                                                           | ภายในกลุ่ม       | 320 | 82.47  | 0.26 |      |
|                                                           | รวม              | 324 | 82.85  |      |      |
| <b>2. บริการยืม-คืนหนังสือและโสตทัศนูปกรณ์</b>            |                  |     |        |      |      |
| 2.1 เวลาที่ให้ยืมสารสนเทศ ครั้งละไม่เกิน 7 วัน น้อยเกินไป | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.26   | 0.06 | 0.15 |
|                                                           | ภายในกลุ่ม       | 320 | 139.15 | 0.44 |      |
|                                                           | รวม              | 324 | 139.40 |      |      |
| 2.2 จำนวนหนังสือที่ให้ยืม 3 เล่ม น้อยเกินไป               | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 3.48   | 0.87 | 0.97 |
|                                                           | ภายในกลุ่ม       | 320 | 284.97 | 0.89 |      |
|                                                           | รวม              | 324 | 288.45 |      |      |
| 2.3 จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืม 3 รายการ น้อยเกินไป        | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.46   | 0.11 | 0.12 |
|                                                           | ภายในกลุ่ม       | 320 | 294.17 | 0.92 |      |
|                                                           | รวม              | 324 | 294.63 |      |      |
| 2.4 ค่าปรับที่ส่งเกินกำหนด 5 บาท/รายการ/วัน สูงเกินไป     | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.74   | 0.19 | 0.18 |
|                                                           | ภายในกลุ่ม       | 320 | 326.87 | 1.02 |      |
|                                                           | รวม              | 324 | 327.61 |      |      |

ตาราง 14 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                                         | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F    |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|------|
| รวม                                                                         | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.27   | 6.67 | 0.34 |
|                                                                             | ภายในกลุ่ม       | 320 | 63.63  | 0.19 |      |
|                                                                             | รวม              | 324 | 63.89  |      |      |
| 3. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์                                              |                  |     |        |      |      |
| 3.1 จำนวนวารสารทางด้านการบินทั่วไป<br>ภาษาไทย มีน้อย                        | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.12   | 0.19 | 0.34 |
|                                                                             | ภายในกลุ่ม       | 320 | 265.32 | 0.82 |      |
|                                                                             | รวม              | 324 | 266.44 |      |      |
| 3.2 จำนวนวารสารทางด้านการบินทั่วไป<br>ภาษาอังกฤษ มีน้อย                     | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.26   | 0.31 | 0.39 |
|                                                                             | ภายในกลุ่ม       | 320 | 258.39 | 0.49 |      |
|                                                                             | รวม              | 324 | 259.65 |      |      |
| 3.3 จำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษ<br>ที่ใช้ประกอบการเรียนในสาขาของท่านมีน้อย | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.19   | 0.05 | 0.09 |
|                                                                             | ภายในกลุ่ม       | 320 | 174.31 | 0.55 |      |
|                                                                             | รวม              | 324 | 174.51 |      |      |
| 3.4 จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาไทย<br>ที่ให้บริการ มีน้อย                 | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 2.15   | 0.54 | 0.38 |
|                                                                             | ภายในกลุ่ม       | 320 | 451.81 | 1.41 |      |
|                                                                             | รวม              | 324 | 453.96 |      |      |
| 3.5 จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาอังกฤษ<br>ที่ให้บริการ มีน้อย              | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 2.21   | 0.55 | 0.39 |
|                                                                             | ภายในกลุ่ม       | 320 | 453.03 | 1.41 |      |
|                                                                             | รวม              | 324 | 455.24 |      |      |
| 3.6 ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นบทความวารสาร<br>ฉบับล่วงหน้า                      | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.39   | 0.98 | 0.10 |
|                                                                             | ภายในกลุ่ม       | 320 | 313.16 | 0.98 |      |
|                                                                             | รวม              | 324 | 313.55 |      |      |
| 3.7 จำนวนวารสารล่วงหน้าเวลาที่ให้ยืม 1 เล่ม<br>น้อยเกินไป                   | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.72   | 0.17 | 0.16 |
|                                                                             | ภายในกลุ่ม       | 320 | 346.05 | 1.08 |      |
|                                                                             | รวม              | 324 | 346.77 |      |      |

ตาราง 14 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                        | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F    |
|------------------------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|------|
| 3.8 ระยะเวลาที่ให้ยืมวารสารล่วงหน้า 1 วัน<br>น้อยเกินไป    | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.53   | 0.57 | 0.68 |
|                                                            | ภายในกลุ่ม       | 320 | 296.95 | 0.93 |      |
|                                                            | รวม              | 324 | 299.08 |      |      |
| 3.9 ค่าปรับที่ส่งเกินกำหนด 5 บาท / เล่ม / วัน<br>สูงเกินไป | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.36   | 0.89 | 0.17 |
|                                                            | ภายในกลุ่ม       | 320 | 164.25 | 0.51 |      |
|                                                            | รวม              | 324 | 164.60 |      |      |
| รวม                                                        | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.13   | 3.30 | 0.23 |
|                                                            | ภายในกลุ่ม       | 320 | 46.00  | 0.14 |      |
|                                                            | รวม              | 324 | 46.13  |      |      |
| 4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า                         |                  |     |        |      |      |
| 4.1 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ไม่ตรงความต้องการ                | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.14   | 0.03 | 0.07 |
|                                                            | ภายในกลุ่ม       | 320 | 148.71 | 0.46 |      |
|                                                            | รวม              | 324 | 148.85 |      |      |
| 5. บริการยืมระหว่างห้องสมุด                                |                  |     |        |      |      |
| 5.1 ระยะเวลาที่ให้ยืม 7 วัน น้อยเกินไป                     | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.43   | 0.36 | 0.55 |
|                                                            | ภายในกลุ่ม       | 320 | 209.41 | 0.65 |      |
|                                                            | รวม              | 324 | 209.84 |      |      |
| 6. บริการสืบค้นข้อมูลเอกสารงานวิจัยด้านการบิน              |                  |     |        |      |      |
| พลเรือนจากซีดีรอม                                          |                  |     |        |      |      |
| 6.1 ข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่ให้บริการล่าสมัย                | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.45   | 0.11 | 0.16 |
|                                                            | ภายในกลุ่ม       | 320 | 230.95 | 0.72 |      |
|                                                            | รวม              | 324 | 231.40 |      |      |

ตาราง 14 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด              | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS   | F      |
|--------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|--------|
| 6.2 จำนวนซีดีรอมเอกสารงานวิจัยที่ให้บริการมีน้อย | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.12    | 0.28 | 0.26   |
|                                                  | ภายในกลุ่ม       | 320 | 350.65  | 1.09 |        |
|                                                  | รวม              | 324 | 351.77  |      |        |
| รวม                                              | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.57    | 0.14 | 0.36   |
|                                                  | ภายในกลุ่ม       | 320 | 127.16  | 0.39 |        |
|                                                  | รวม              | 324 | 127.73  |      |        |
| 7. บริการผ่านภาพด้านการบิน                       |                  |     |         |      |        |
| 7.1 แผนภาพที่ให้บริการไม่เพียงพอกับการใช้        | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.12    | 0.29 | 0.37   |
|                                                  | ภายในกลุ่ม       | 320 | 254.73  | 0.79 |        |
|                                                  | รวม              | 324 | 254.85  |      |        |
| 7.2 แผนภาพที่ให้บริการ เก่า ล้าสมัย ชำรุดเสียหาย | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.29    | 0.43 | 0.46   |
|                                                  | ภายในกลุ่ม       | 320 | 256.85  | 0.94 |        |
|                                                  | รวม              | 324 | 261.63  |      |        |
| รวม                                              | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.25    | 0.26 | 0.47   |
|                                                  | ภายในกลุ่ม       | 320 | 181.75  | 0.52 |        |
|                                                  | รวม              | 324 | 187.23  |      |        |
| 8. บริการหนังสือวิชาการ                          |                  |     |         |      |        |
| 8.1 จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาไทยมีน้อย       | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 2.39    | 0.47 | 0.81   |
|                                                  | ภายในกลุ่ม       | 320 | 198.73  | 0.69 |        |
|                                                  | รวม              | 324 | 201.12  |      |        |
| 8.2 จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย    | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 2.56    | 0.64 | 0.99   |
|                                                  | ภายในกลุ่ม       | 320 | 207.03  | 0.65 |        |
|                                                  | รวม              | 324 | 209.59  |      |        |
| รวม                                              | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 10.89   | 2.72 | 7.80** |
|                                                  | ภายในกลุ่ม       | 320 | 111.568 | 0.35 |        |
|                                                  | รวม              | 324 | 122.457 |      |        |

ตาราง 14 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                          | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F      |
|--------------------------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|--------|
| <b>9. บริการโสตทัศนูปกรณ์ (วิดิทัศน์ ซีดีรอม เทปคาสเซ็ท)</b> |                  |     |        |      |        |
| 9.1 เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ   | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 5.52   | 1.38 | 2.63*  |
|                                                              | ภายในกลุ่ม       | 320 | 167.85 | 0.53 |        |
|                                                              | รวม              | 324 | 173.37 |      |        |
| 9.2 จำนวนของโสตทัศนวัสดุไม่เพียงพอกับการใช้                  | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 5.26   | 1.31 | 2.87*  |
|                                                              | ภายในกลุ่ม       | 320 | 146.66 | 0.46 |        |
|                                                              | รวม              | 324 | 151.92 |      |        |
| 9.3 ไม่มีโสตทัศนวัสดุที่ต้องการใช้ในห้องสมุด                 | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 9.72   | 2.43 | 2.56*  |
|                                                              | ภายในกลุ่ม       | 320 | 304.17 | 0.95 |        |
|                                                              | รวม              | 324 | 313.89 |      |        |
| รวม                                                          | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.24   | 0.31 | 1.30   |
|                                                              | ภายในกลุ่ม       | 320 | 76.02  | 0.24 |        |
|                                                              | รวม              | 324 | 77.26  |      |        |
| <b>10. บริการหนังสืออ้างอิง</b>                              |                  |     |        |      |        |
| 10.1 หนังสืออ้างอิงในสาขาของท่านมีน้อย                       | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 17.36  | 4.34 | 4.93** |
|                                                              | ภายในกลุ่ม       | 320 | 281.85 | 0.88 |        |
|                                                              | รวม              | 324 | 299.21 |      |        |
| 10.2 หนังสืออ้างอิงในสาขาของท่านเก่าล้าสมัย ขาดชุด           | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 26.85  | 6.71 | 6.99** |
|                                                              | ภายในกลุ่ม       | 320 | 307.11 | 0.96 |        |
|                                                              | รวม              | 324 | 333.96 |      |        |
| รวม                                                          | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 13.18  | 3.29 | 7.07** |
|                                                              | ภายในกลุ่ม       | 320 | 149.11 | 0.47 |        |
|                                                              | รวม              | 324 | 162.29 |      |        |



ตาราง 14 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                                                            | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|---------|
| <b>11. บริการเอกสารราชการของหน่วยงานภายในสถาบัน</b>                                            |                  |     |        |      |         |
| การbinพลเรือน และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของ                                                      |                  |     |        |      |         |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ                                                                             |                  |     |        |      |         |
| 11.1 เอกสารราชการที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด<br>มีน้อย                                           | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 3.08   | 0.77 | 1.74    |
|                                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 320 | 141.73 | 0.44 |         |
|                                                                                                | รวม              | 324 | 144.81 |      |         |
| 11.2 เอกสารราชการเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ<br>ต่าง ๆ เก่า ล้าสมัย ไม่สามารถนำมา<br>ใช้อ้างอิงได้ | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 3.28   | 0.82 | 2.36    |
|                                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 320 | 111.03 | 0.35 |         |
|                                                                                                | รวม              | 324 | 114.31 |      |         |
| 11.3 ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาเอกสารราชการ                                                      | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 28.98  | 7.24 | 19.80** |
|                                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 320 | 117.07 | 0.37 |         |
|                                                                                                | รวม              | 324 | 146.04 |      |         |
| รวม                                                                                            | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.81   | 0.45 | 3.71**  |
|                                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 320 | 38.96  | 0.12 |         |
|                                                                                                | รวม              | 324 | 40.77  |      |         |
| <b>12. บริการอินเทอร์เน็ต</b>                                                                  |                  |     |        |      |         |
| 12.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ<br>7 เครื่อง ไม่เพียงพอกับการใช้                      | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.54   | 0.39 | 0.59    |
|                                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 320 | 207.67 | 0.65 |         |
|                                                                                                | รวม              | 324 | 209.21 |      |         |
| 12.2 ระยะเวลาในการใช้บริการ 1 ชั่วโมง<br>น้อยเกินไป                                            | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 2.37   | 0.59 | 1.48    |
|                                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 320 | 128.07 | 0.40 |         |
|                                                                                                | รวม              | 324 | 130.44 |      |         |
| 12.3 เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้า                                                                | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 30.73  | 7.68 | 14.60** |
|                                                                                                | ภายในกลุ่ม       | 320 | 168.36 | 0.53 |         |
|                                                                                                | รวม              | 324 | 199.09 |      |         |

ตาราง 14 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                           | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F       |
|---------------------------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|---------|
| 12.4 เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อยและไม่อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 14.40  | 3.60 | 9.99**  |
|                                                               | ภายในกลุ่ม       | 320 | 115.21 | 0.36 |         |
|                                                               | รวม              | 324 | 129.61 |      |         |
| รวม                                                           | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 2.36   | 0.59 | 1.92    |
|                                                               | ภายในกลุ่ม       | 320 | 38.32  | 0.12 |         |
|                                                               | รวม              | 324 | 40.67  |      |         |
| ปัญหาด้านอาคารสถานที่                                         |                  |     |        |      |         |
| 13. อาคารสถานที่                                              |                  |     |        |      |         |
| 13.1 พื้นที่ห้องสมุดคับแคบเกินไป                              | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 34.77  | 8.69 | 17.23** |
|                                                               | ภายในกลุ่ม       | 320 | 161.43 | 0.50 |         |
|                                                               | รวม              | 324 | 196.19 |      |         |
| 13.2 ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ                             | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 9.24   | 2.31 | 3.18*   |
|                                                               | ภายในกลุ่ม       | 320 | 232.37 | 0.73 |         |
|                                                               | รวม              | 324 | 241.61 |      |         |
| 13.3 ภายในห้องสมุดมีเสียงดังรบกวน                             | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 2.42   | 0.60 | 1.46    |
|                                                               | ภายในกลุ่ม       | 320 | 131.93 | 0.41 |         |
|                                                               | รวม              | 324 | 134.35 |      |         |
| 13.4 สภาพห้องสมุดโดยรวมไม่สะอาดเท่าที่ควร                     | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.79   | 0.45 | 1.93    |
|                                                               | ภายในกลุ่ม       | 320 | 74.41  | 0.23 |         |
|                                                               | รวม              | 324 | 76.20  |      |         |
| รวม                                                           | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 3.26   | 0.82 | 7.38**  |
|                                                               | ภายในกลุ่ม       | 320 | 35.34  | 0.11 |         |
|                                                               | รวม              | 324 | 38.59  |      |         |

ตาราง 14 (ต่อ)

| ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด                                | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F       |
|--------------------------------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|---------|
| ปัญหาด้านบุคลากร                                                   |                  |     |        |      |         |
| 14. บุคลากร                                                        |                  |     |        |      |         |
| 14.1 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนน้อย ให้บริการไม่เพียงพอ | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.92   | 6.98 | 11.18** |
|                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 320 | 199.77 | 0.62 |         |
|                                                                    | รวม              | 324 | 227.69 |      |         |
| 14.1 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการไม่สุภาพ               | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.85   | 0.21 | 1.34    |
|                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 320 | 50.55  | 0.16 |         |
|                                                                    | รวม              | 324 | 51.39  |      |         |
| รวม                                                                | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 8.56   | 2.14 | 11.97** |
|                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 320 | 57.23  | 0.18 |         |
|                                                                    | รวม              | 324 | 65.79  |      |         |
| รวมปัญหาทุกด้าน                                                    | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.15   | 3.75 | 1.42    |
|                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 320 | 8.45   | 2.64 |         |
|                                                                    | รวม              | 324 | 8.59   |      |         |

$$F_{(.05; df 4,320)} = 2.39$$

$$F_{(.01; df 4,320)} = 3.36$$

จากตาราง 14 แสดงว่า นักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตรต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านอาคารสถานที่โดยรวม และด้านบุคลากรโดยรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้ ข้อปัญหาบริการหนังสือวิชาการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัญหาบริการโสตทัศนูปกรณ์ ข้อเนื้อหาของโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ ข้อจำนวนของโสตทัศนูปกรณ์ไม่เพียงพอกับการใช้ และข้อไม่มีโสตทัศนูปกรณ์ที่ต้องการในห้องสมุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัญหาบริการหนังสืออ้างอิงโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ข้อหนังสืออ้างอิงในสาขามีน้อย และข้อหนังสืออ้างอิงในสาขาเก่า ล้าสมัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัญหาบริการเอกสารราชการของหน่วยงานภายในสถาบันการbinพลเรือนและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ข้อไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาเอกสารราชการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัญหาบริการอินเทอร์เน็ต ในข้อเครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้า และคอมพิวเตอร์เสียบ่อย ไม่อยู่ในสภาพพร้อมบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัญหาอาคารสถานที่ ข้อพื้นที่ห้องสมุดคับแคบเกินไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และข้อที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัญหาบุคลากร ในข้อบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนน้อย ให้บริการไม่เพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่านักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตรต่างกัน คุใดมีปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด สถาบันการบิณพลเรือนแตกต่างกัน จึงนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffe' โดยตั้งค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

สำหรับชื่อหลักสูตร ผู้วิจัยจะใช้ อักษรย่อ AVM แทน นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบิณบัณฑิต AI แทน นักศึกษาหลักสูตรช่างเครื่องวัดประกอบการบิณ AM แทน นักศึกษาหลักสูตรช่างอากาศยานและเครื่องยนต์ CM แทน นักศึกษาหลักสูตรช่างอิเล็กทรอนิกส์การบิณ AP แทน นักศึกษาหลักสูตรนักบิณ

ตาราง 15 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบันพลเรือน จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา ตามตัวแปรที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

| ปัญหาด้านอาคารสถานที่โดยรวม            |     |           | หลักสูตรที่ศึกษา |      |       |       |        |
|----------------------------------------|-----|-----------|------------------|------|-------|-------|--------|
|                                        |     | $\bar{X}$ | AI               | AM   | AVM   | CM    | AP     |
|                                        |     |           | 2.09             | 2.13 | 2.15  | 2.16  | 2.41   |
| ปัญหาด้านอาคารสถานที่โดยรวม            | AI  | 2.09      | -                | 0.04 | 0.06  | 0.07  | 0.32*  |
|                                        | AM  | 2.13      | -                | -    | 0.02  | 0.03  | 0.28*  |
|                                        | AVM | 2.15      | -                | -    | -     | 0.01  | 0.26*  |
|                                        | CM  | 2.16      | -                | -    | -     | -     | 0.25 * |
|                                        | AP  | 2.41      | -                | -    | -     | -     | -      |
| ปัญหาด้านบุคลากรโดยรวม                 |     |           | หลักสูตรที่ศึกษา |      |       |       |        |
|                                        |     | $\bar{X}$ | AP               | AI   | AM    | CM    | AVM    |
|                                        |     |           | 1.31             | 1.51 | 1.56  | 1.69  | 1.77   |
| ปัญหาด้านบุคลากรโดยรวม                 | AP  | 1.31      | -                | 0.20 | 0.25* | 0.38* | 0.46*  |
|                                        | AI  | 1.51      | -                | -    | 0.05  | 0.18  | 0.26*  |
|                                        | AM  | 1.56      | -                | -    | -     | 0.13  | 0.21   |
|                                        | CM  | 1.69      | -                | -    | -     | -     | 0.08   |
|                                        | AVM | 1.77      | -                | -    | -     | -     | -      |
| 8. ปัญหาด้านบริการหนังสือวิชาการทั่วไป |     |           | หลักสูตรที่ศึกษา |      |       |       |        |
|                                        |     | $\bar{X}$ | AVM              | AP   | AM    | AI    | CM     |
|                                        |     |           | 2.63             | 3.71 | 3.75  | 3.87  | 4.17   |
| บริการหนังสือวิชาการทั่วไป             | AVM | 1.69      | -                | 1.08 | 1.12  | 1.24  | 1.54*  |
|                                        | AP  | 1.83      | -                | -    | 0.04  | 0.16  | 0.46*  |
|                                        | AM  | 2.30      | -                | -    | -     | 0.12  | 0.42*  |
|                                        | AI  | 2.65      | -                | -    | -     | -     | 0.30   |
|                                        | CM  | 3.25      | -                | -    | -     | -     | -      |

ตาราง 15 (ต่อ)

| 10. บริการหนังสืออ้างอิง                      |     |           | หลักสูตรที่ศึกษา |      |       |       |       |
|-----------------------------------------------|-----|-----------|------------------|------|-------|-------|-------|
|                                               |     | $\bar{X}$ | AM               | CM   | AP    | AI    | AVM   |
|                                               |     |           | 3.18             | 3.56 | 3.60  | 3.74  | 3.76  |
| บริการหนังสือ<br>อ้างอิง                      | AM  | 3.18      | -                | 0.38 | 0.42* | 0.56* | 0.58* |
|                                               | CM  | 3.56      | -                | -    | 0.04  | 0.18  | 0.20  |
|                                               | AP  | 3.60      | -                | -    | -     | 0.14  | 0.16  |
|                                               | AI  | 3.74      | -                | -    | -     | -     | 0.02  |
|                                               | AVM | 3.76      | -                | -    | -     | -     | -     |
| 10.1 หนังสืออ้างอิงในสาขามีน้อย               |     |           | หลักสูตรที่ศึกษา |      |       |       |       |
|                                               |     | $\bar{X}$ | CM               | AM   | AP    | AVM   | AI    |
|                                               |     |           | 3.10             | 3.24 | 3.64  | 3.66  | 3.70  |
| หนังสืออ้างอิงในสาขา<br>มีน้อย                | CM  | 3.10      | -                | 0.14 | 0.54  | 0.56* | 0.60* |
|                                               | AM  | 3.24      | -                | -    | 0.40  | 0.42  | 0.46  |
|                                               | AP  | 3.64      | -                | -    | -     | 0.02  | 0.06  |
|                                               | AVM | 3.66      | -                | -    | -     | -     | 0.04  |
|                                               | AI  | 3.70      | -                | -    | -     | -     | -     |
| 10.2 หนังสืออ้างอิงในสาขาเก่า ล้าสมัย ชำรุด   |     |           | หลักสูตรที่ศึกษา |      |       |       |       |
|                                               |     | $\bar{X}$ | AM               | AP   | AI    | AVM   | CM    |
|                                               |     |           | 3.12             | 3.56 | 3.78  | 3.87  | 4.02  |
| หนังสืออ้างอิงในสาขา<br>เก่า ล้าสมัย ชำรุด    | AM  | 3.12      | -                | 0.44 | 0.66* | 0.75* | 0.90* |
|                                               | AP  | 3.56      | -                | -    | 0.22  | 0.31  | 0.46  |
|                                               | AI  | 3.78      | -                | -    | -     | 0.09  | 0.24  |
|                                               | AVM | 3.87      | -                | -    | -     | -     | 0.15  |
|                                               | CM  | 4.02      | -                | -    | -     | -     | -     |
| 11. บริการเอกสารราชการของหน่วยงานภายในสถาบันฯ |     |           | หลักสูตรที่ศึกษา |      |       |       |       |
|                                               |     | $\bar{X}$ | AM               | AP   | CM    | AI    | AVM   |
|                                               |     |           | 1.70             | 1.81 | 1.83  | 1.86  | 1.92  |
| บริการ<br>เอกสารราชการฯ                       | AM  | 1.70      | -                | 0.11 | 0.13  | 0.16  | 0.22* |
|                                               | AP  | 1.81      | -                | -    | 0.02  | 0.05  | 0.11  |
|                                               | CM  | 1.83      | -                | -    | -     | 0.03  | 0.93  |
|                                               | AI  | 1.86      | -                | -    | -     | -     | 0.06  |
|                                               | AVM | 1.92      | -                | -    | -     | -     | -     |

ตาราง 15 (ต่อ)

| 11.3 ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาเอกสารราชการ |     |           | หลักสูตรที่ศึกษา |      |       |       |       |
|-------------------------------------------|-----|-----------|------------------|------|-------|-------|-------|
|                                           |     |           | AM               | AP   | CM    | AI    | AVM   |
|                                           |     | $\bar{X}$ | 1.62             | 1.96 | 1.98  | 2.18  | 2.45  |
| ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาเอกสารราชการ      | AM  | 1.62      | -                | 0.34 | 0.36* | 0.56* | 0.83  |
|                                           | AP  | 1.96      | -                | -    | 0.02  | 0.22  | 0.49* |
|                                           | CM  | 1.98      | -                | -    | -     | 0.20  | 0.47* |
|                                           | AI  | 2.18      | -                | -    | -     | -     | 0.27  |
|                                           | AVM | 2.45      | -                | -    | -     | -     | -     |
| 12.3 เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้า           |     |           | หลักสูตรที่ศึกษา |      |       |       |       |
|                                           |     |           | CM               | AVM  | AI    | AM    | AP    |
|                                           |     | $\bar{X}$ | 2.06             | 2.12 | 2.32  | 2.62  | 2.92  |
| เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้า                | CM  | 2.06      | -                | 0.06 | 2.26  | 0.56* | 0.86  |
|                                           | AVM | 2.12      | -                | -    | 0.20  | 0.50* | 0.80  |
|                                           | AI  | 2.32      | -                | -    | -     | 0.30  | 0.60* |
|                                           | AM  | 2.62      | -                | -    | -     | -     | 0.30  |
|                                           | AP  | 2.92      | -                | -    | -     | -     | -     |
| 12.4 เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อยๆ          |     |           | หลักสูตรที่ศึกษา |      |       |       |       |
|                                           |     |           | AM               | CM   | AVM   | AI    | AP    |
|                                           |     | $\bar{X}$ | 1.62             | 1.78 | 1.79  | 1.82  | 2.32  |
| เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อย                | AM  | 1.62      | -                | 0.16 | 0.17  | 0.20  | 0.70* |
|                                           | CM  | 1.78      | -                | -    | 0.01  | 0.04  | 0.54* |
|                                           | AVM | 1.79      | -                | -    | -     | 0.03  | 0.53* |
|                                           | AI  | 1.82      | -                | -    | -     | -     | 0.50* |
|                                           | AP  | 2.32      | -                | -    | -     | -     | -     |
| 13.1 พื้นที่ห้องสมุดคับแคบเกินไป          |     |           | หลักสูตรที่ศึกษา |      |       |       |       |
|                                           |     |           | AI               | AM   | CM    | AVM   | AP    |
|                                           |     | $\bar{X}$ | 1.92             | 2.32 | 2.42  | 2.46  | 3.08  |
| พื้นที่ห้องสมุดคับแคบเกินไป               | AI  | 1.92      | -                | 0.40 | 0.50* | 0.54* | 1.16  |
|                                           | AM  | 2.32      | -                | -    | 0.10  | 0.14  | 0.76  |
|                                           | CM  | 2.42      | -                | -    | -     | 0.04  | 0.66* |
|                                           | AVM | 2.46      | -                | -    | -     | -     | 0.62* |
|                                           | AP  | 3.08      | -                | -    | -     | -     | -     |

ตาราง 15 (ต่อ)

| 13.2 ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ             |     |           | หลักสูตรที่ศึกษา |      |      |       |       |
|-----------------------------------------------|-----|-----------|------------------|------|------|-------|-------|
|                                               |     |           | CM               | AVM  | AM   | AI    | AP    |
|                                               |     | $\bar{X}$ | 2.56             | 2.62 | 2.64 | 2.64  | 3.08  |
| ที่นั่งอ่านหนังสือ<br>ไม่เพียงพอ              | CM  | 2.56      | -                | 0.06 | 0.08 | 0.08  | 0.52* |
|                                               | AVM | 2.62      | -                | -    | 0.04 | 0.04  | 0.46  |
|                                               | AM  | 2.64      | -                | -    | -    | -     | 0.44  |
|                                               | AI  | 2.64      | -                | -    | -    | -     | 0.44  |
|                                               | AP  | 3.08      | -                | -    | -    | -     | -     |
| 14.1 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่เพียงพอ |     |           | หลักสูตรที่ศึกษา |      |      |       |       |
|                                               |     |           | AP               | AI   | AM   | CM    | AVM   |
|                                               |     | $\bar{X}$ | 1.54             | 1.78 | 1.90 | 2.16  | 2.33  |
| บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่<br>ไม่เพียงพอ          | AP  | 1.54      | -                | 0.24 | 0.36 | 0.62* | 0.79  |
|                                               | AI  | 1.78      | -                | -    | 0.12 | 0.38  | 0.55* |
|                                               | AM  | 1.90      | -                | -    | -    | 0.26  | 0.43  |
|                                               | CM  | 2.16      | -                | -    | -    | -     | 0.17  |
|                                               | AVM | 2.33      | -                | -    | -    | -     | -     |

จากตาราง 15 เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบินพลเรือน  
จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษาที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า

นักศึกษาหลักสูตรนักบินมีปัญหาในด้านอาคารสถานที่โดยรวมมากกว่านักศึกษาหลักสูตรช่าง  
อิเล็กทรอนิกส์ นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต นักศึกษาหลักสูตรช่างอากาศยานและเครื่องยนต์ และ  
นักศึกษาหลักสูตรช่างเครื่องวัดประกอบการบิน

นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต นักศึกษาหลักสูตรช่างอิเล็กทรอนิกส์การบิน และนักศึกษา  
หลักสูตรช่างอากาศยานและเครื่องยนต์ มีปัญหาในด้านบุคลากรโดยรวมมากกว่านักศึกษาหลักสูตรนักบิน

นักศึกษาหลักสูตรช่างอิเล็กทรอนิกส์การบินมีปัญหาในการหนังสือวิชาการทั่วไปมากกว่านักศึกษา  
หลักสูตรช่างอากาศยานและเครื่องยนต์ นักศึกษาหลักสูตรนักบิน และนักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต

นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต นักศึกษาหลักสูตรช่างเครื่องวัดประกอบการบิน และ  
หลักสูตรนักบิน มีปัญหาด้านการใช้บริการหนังสืออ้างอิงมากกว่านักศึกษาหลักสูตรช่างอากาศยานและเครื่องยนต์

นักศึกษาหลักสูตรช่างเครื่องวัดประกอบการบิน และนักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต มี  
ปัญหาด้านการใช้บริการหนังสืออ้างอิงมากกว่านักศึกษาหลักสูตรช่างอิเล็กทรอนิกส์การบิน

นักศึกษาหลักสูตรช่างเครื่องวัดประกอบการบิน นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต และ  
นักศึกษาหลักสูตรช่างเครื่องวัดประกอบการบิน มีปัญหาด้านการใช้บริการหนังสืออ้างอิงมากกว่านักศึกษาหลักสูตร  
ช่างอากาศยานและเครื่องยนต์

นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตมีปัญหาในการใช้บริการเอกสารราชการของหน่วยงาน  
ภายในสถาบัน มากกว่านักศึกษาหลักสูตรช่างอากาศยานและเครื่องยนต์

นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตมีปัญหาในเรื่องไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาเอกสารราชการ



มากกว่านักศึกษาหลักสูตรช่างอิเล็กทรอนิกส์การบินและนักศึกษาหลักสูตรนักบิน และนักศึกษาหลักสูตรช่างเครื่องวัดประกอบการบินและนักศึกษาหลักสูตรช่างอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหาในเรื่องไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาเอกสารราชการมากกว่านักศึกษาหลักสูตรช่างอากาศยานและเครื่องบิน

นักศึกษาหลักสูตรนักบินมีปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในเรื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้ามากกว่านักศึกษาหลักสูตรช่างเครื่องวัดประกอบการบิน และนักศึกษาหลักสูตรช่างอากาศยานและเครื่องบินมีปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในเรื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้ามากกว่านักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตและนักศึกษาหลักสูตรช่างอิเล็กทรอนิกส์การบิน

นักศึกษาหลักสูตรนักบินมีปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในเรื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อย ไม่อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ มากกว่านักศึกษาหลักสูตรช่างเครื่องวัดประกอบการบิน นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต นักศึกษาหลักสูตรช่างอิเล็กทรอนิกส์การบิน และนักศึกษาหลักสูตรช่างอากาศยานและเครื่องบิน

นักศึกษาหลักสูตรนักบินมีปัญหาอาคารสถานที่ ในเรื่องพื้นที่ห้องสมุดคับแคบเกินไป มากกว่านักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตและนักศึกษาหลักสูตรช่างอิเล็กทรอนิกส์การบิน และนักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตและนักศึกษาหลักสูตรช่างอิเล็กทรอนิกส์การบินมีปัญหาในเรื่องพื้นที่ห้องสมุดคับแคบเกินไปมากกว่านักศึกษาหลักสูตรช่างเครื่องวัดประกอบการบิน

นักศึกษาหลักสูตรนักบินมีปัญหาอาคารสถานที่ ในเรื่องที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ มากกว่านักศึกษาหลักสูตรช่างอิเล็กทรอนิกส์การบิน

นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิตมีปัญหามูลค่า ในเรื่องบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนน้อย ให้บริการไม่เพียงพอ มากกว่านักศึกษาหลักสูตรช่างเครื่องวัดประกอบการบิน และนักศึกษาหลักสูตรช่างอิเล็กทรอนิกส์การบินมีปัญหา ในเรื่องบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนน้อย ให้บริการไม่เพียงพอ มากกว่านักศึกษาหลักสูตรนักบิน

ส่วนข้ออื่น ๆ ที่แตกต่างกัน เมื่อนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปรากฏว่าไม่พบความแตกต่าง

14. ความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ของนักศึกษาสถาบันการบิณฑพลเรือน  
ปรากฏผลดังตาราง 16

ตาราง 16 ความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ของนักศึกษาสถาบันการบิณฑพลเรือน

| ระดับความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด                                                                                                                                                         | $\bar{X}$ | S.D. | แปลความ   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1. ต้องการให้ห้องสมุดขยายบริการสืบค้น opac ให้สามารถออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้                                                                                                          | 3.95      | 0.67 | มาก       |
| 2. ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะด้านการบินในประเทศเพิ่มเติมเช่น ห้องสมุดโรงเรียนนายเรืออากาศ, ศูนย์ข้อมูลบริษัทการบินกรุงเทพ, ห้องสมุดสายการบินต่าง ๆ เป็นต้น | 4.75      | 0.43 | มากที่สุด |
| 3. ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ เช่น หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, หอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นต้น             | 4.77      | 0.42 | มากที่สุด |
| 4. ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดทำการในวันเสาร์                                                                                                                                               | 2.21      | 0.64 | น้อย      |
| 5. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งรายชื่อหนังสือที่ห้องสมุดซื้อเข้ามาใหม่ทุกเดือน                                                                                                            | 3.59      | 0.71 | มาก       |
| 6. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา                                                                                                                                  | 3.59      | 0.71 | มาก       |
| 7. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการถ่ายเอกสารหน้าสารบัญวารสารหมุนเวียน                                                                                                                            | 3.69      | 0.75 | มาก       |
| 8. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรับทำสำเนาสื่อโสตทัศนวัสดุ                                                                                                                                     | 3.74      | 0.56 | มาก       |
| 9. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่ง                                                                                                                               | 4.80      | 0.40 | มากที่สุด |
| 10. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ                                                                                                                                  | 4.79      | 0.41 | มากที่สุด |
| รวม                                                                                                                                                                                            | 4.03      | 0.17 | มาก       |

จากตาราง 16 แสดงว่า นักศึกษาสถาบันการบิณฑพลเรือนมีความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดที่นอกเหนือไปจากที่ห้องสมุดจัดให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.03$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ ดังนี้ ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่ง ( $\bar{X}=4.80$ ) ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ ( $\bar{X}=4.79$ ) ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ ( $\bar{X}=4.77$ ) ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดด้านการบินภายในประเทศ ( $\bar{X}=4.75$ )

15. เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน  
จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา ปรากฏผลดังตาราง 17

ตาราง 17 เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน จำแนก  
ตามหลักสูตรที่ศึกษา

| ระดับความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด                                                                                                                                                                             | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|------|
| 1. ต้องการให้ห้องสมุดขยายบริการสืบค้น<br>opac ให้สามารถออนไลน์บนเครือข่าย<br>อินเทอร์เน็ตได้                                                                                                                       | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 2.00   | 0.50 | 1.18 |
|                                                                                                                                                                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 320 | 143.21 | 0.45 |      |
|                                                                                                                                                                                                                    | รวม              | 324 | 145.21 |      |      |
| 2. ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือ<br>บริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะด้าน<br>การบินในประเทศเพิ่มเติมเช่น ห้องสมุด<br>โรงเรียนนายเรืออากาศ, ศูนย์ข้อมูลบริษัท<br>การบินกรุงเทพฯ, ห้องสมุดสายการบินต่าง ๆ<br>เป็นต้น | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.06   | 0.01 | 0.07 |
|                                                                                                                                                                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 320 | 60.25  | 0.18 |      |
|                                                                                                                                                                                                                    | รวม              | 324 | 60.31  |      |      |
| 3. ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือ<br>บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา<br>ในประเทศ เช่น หอสมุดกลางมหาวิทยาลัย<br>เกษตรศาสตร์, หอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยี<br>พระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นต้น                 | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.02   | 0.01 | 0.99 |
|                                                                                                                                                                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 320 | 57.13  | 0.18 |      |
|                                                                                                                                                                                                                    | รวม              | 324 | 57.15  |      |      |
| 4. ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดทำการ<br>ในวันเสาร์                                                                                                                                                               | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.49   | 1.38 | 1.09 |
|                                                                                                                                                                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 320 | 118.85 | 0.37 |      |
|                                                                                                                                                                                                                    | รวม              | 324 | 132.35 |      |      |
| 5. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งรายชื่อ<br>หนังสือที่ห้องสมุดซื้อเข้ามาใหม่ทุกเดือน                                                                                                                            | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.37   | 0.09 | 0.18 |
|                                                                                                                                                                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 320 | 163.83 | 0.51 |      |
|                                                                                                                                                                                                                    | รวม              | 324 | 164.19 |      |      |
| 6. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรวบรวม<br>บรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา                                                                                                                                                  | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 1.88   | 0.47 | 0.84 |
|                                                                                                                                                                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 320 | 178.11 | 0.56 |      |
|                                                                                                                                                                                                                    | รวม              | 324 | 179.99 |      |      |
| 7. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการถ่ายเอกสาร<br>หน้าสารบัญวารสารหมุนเวียน                                                                                                                                            | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.36   | 0.09 | 0.29 |
|                                                                                                                                                                                                                    | ภายในกลุ่ม       | 320 | 100.41 | 0.31 |      |
|                                                                                                                                                                                                                    | รวม              | 324 | 100.77 |      |      |

ตาราง 29 (ต่อ)

| ระดับความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด                               | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F    |
|----------------------------------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|------|
| 8. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรับทำสำเนา<br>สื่อโสตทัศนวัสดุ       | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.17   | 0.04 | 0.08 |
|                                                                      | ภายในกลุ่ม       | 320 | 157.23 | 0.49 |      |
|                                                                      | รวม              | 324 | 157.39 |      |      |
| 9. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งเตือน<br>และทวงถามหนังสือค้างส่ง | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.07   | 0.02 | 0.10 |
|                                                                      | ภายในกลุ่ม       | 320 | 51.93  | 0.16 |      |
|                                                                      | รวม              | 324 | 52.00  |      |      |
| 10. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการตู้รับคืน<br>หนังสือนอกเวลาทำการ    | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.02   | 0.01 | 0.03 |
|                                                                      | ภายในกลุ่ม       | 320 | 54.33  | 0.17 |      |
|                                                                      | รวม              | 324 | 54.35  |      |      |
| รวม                                                                  | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 0.21   | 0.53 | 1.77 |
|                                                                      | ภายในกลุ่ม       | 320 | 9.54   | 0.30 |      |
|                                                                      | รวม              | 324 | 9.54   |      |      |

$$F_{(.05; df 4, 320)} = 2.39$$

จากตาราง 17 แสดงว่านักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตรต่างกันมีความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกันเช่นกัน

## 16. ข้อเสนอแนะในงานบริการของห้องสมุดสถาบันการบิณฑพลเรือน

### 16.1 อาจารย์สถาบันการบิณฑพลเรือน เสนอแนะดังนี้

|                                                                                            |         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ควรเพิ่มจำนวนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการ                                             | 21 (คน) |
| ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ                                                       | 19 (คน) |
| ควรจัดหาโสตทัศนวัสดุเพิ่มเติม                                                              | 16 (คน) |
| ควรให้มีการประชุมคณะกรรมการจากทุกกองวิชาเพื่อจัดหาหนังสือเข้าห้องสมุดอย่างน้อยเดือนละครั้ง | 15 (คน) |
| ควรจัดหาวารสารวิชาการภาษาอังกฤษเพิ่มเติม                                                   | 15 (คน) |
| ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ที่นั่งอ่านหนังสือ                                                | 9 (คน)  |
| ควรจัดหาชั้นวางหนังสือวิชาการใหม่                                                          | 6 (คน)  |
| ควรให้มีตู้โชว์หนังสือที่ห้องสมุดจัดซื้อเข้ามาใหม่ที่หน้าทางเข้าห้องสมุด                   | 4 (คน)  |

### 16.2 นักศึกษาสถาบันการบิณฑพลเรือน เสนอแนะดังนี้

|                                                                                                                         |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ควรจัดหาหนังสือวิชาการภาษาไทยเพิ่มเติม                                                                                  | 87 (คน) |
| ควรจัดหาหนังสือวิชาการภาษาอังกฤษเพิ่มเติม                                                                               | 83 (คน) |
| ควรจัดหาซีดีรอมวิชาการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น                                                                                  | 69 (คน) |
| ควรเพิ่มพื้นที่ห้องสมุด                                                                                                 | 67 (คน) |
| ควรเพิ่มจำนวนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการ                                                                          | 54 (คน) |
| ควรจัดหาวารสารทั่วไปภาษาไทยเพิ่มเติม                                                                                    | 52 (คน) |
| ควรจัดให้มีมุมบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้เป็นสัดส่วน                                                            | 31 (คน) |
| ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือเดี่ยว                                                                                        | 27 (คน) |
| ควรจัดจุดบริการน้ำดื่มภายในห้องสมุด                                                                                     | 11 (คน) |
| ควรเพิ่มจุดวางถังขยะให้บริการ                                                                                           | 6 (คน)  |
| ควรมีรายการหนังสือและวารสารวิชาการจากสำนักพิมพ์ต่าง ๆ และเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด | 3 (คน)  |

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการใช้บริการและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน สรุปผลตามลำดับได้ดังนี้

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศในด้านการใช้ ปริมาณ และปัญหาในการใช้บริการของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด และหลักสูตรที่ศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศในด้าน การใช้ ปริมาณ และปัญหาในการใช้บริการของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศในด้าน การใช้ ปริมาณ และปัญหาในการใช้บริการของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด
4. เพื่อศึกษาความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา สถาบันการบิณพลเรือน
5. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์ สถาบันการบิณพลเรือน จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด
6. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศของนักศึกษา สถาบันการบิณพลเรือน จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา

#### สมมติฐานในการวิจัย

1. อาจารย์สถาบันการบิณพลเรือนที่สังกัดกองวิชาต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณพลเรือนแตกต่างกัน
2. อาจารย์สถาบันการบิณพลเรือนที่สังกัดกองวิชาต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณพลเรือนแตกต่างกัน
3. อาจารย์สถาบันการบิณพลเรือนที่สังกัดกองวิชาต่างกัน มีความต้องการบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการบิณพลเรือนแตกต่างกัน
4. นักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือนที่ศึกษาหลักสูตรต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการบิณพลเรือนแตกต่างกัน
5. นักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือนที่ศึกษาหลักสูตรต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการบิณพลเรือนแตกต่างกัน
6. นักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือนที่ศึกษาหลักสูตรต่างกัน มีความต้องการบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการบิณพลเรือนแตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษาสถาบันการบิณฑลเรือน ที่เข้ารับการศึกษาในสถาบันการบิณฑลเรือน ปีการศึกษา 2546 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางเครจีซี และมอร์แกน จำนวน 405 คน แบ่งเป็นอาจารย์ จำนวน 80 คน และนักศึกษาจำนวน 325 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้
  - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ
  - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ
  - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปริมาณการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ
  - ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ
  - ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ
  - ตอนที่ 6 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการของห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้ว่าการสถาบันการบิณฑลเรือน ในการเก็บข้อมูลจากอาจารย์และนักศึกษาของสถาบันการบิณฑลเรือน จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามและรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเองตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถามตั้งแต่ 8-12 มีนาคม 2547 ซึ่งได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนที่กำหนดไว้รวมทั้งสิ้น 405 ชุด
4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ จำนวนค่าสถิติดังนี้
  - 4.1 หาค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - 4.2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันการบิณฑลเรือน
  - 4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด และหลักสูตรที่ศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ F-test ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of Variance-ANOVA) กรณีที่พบความแตกต่างจะทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีของ Sheffe'

## สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างอาจารย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สูงกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์การสอนที่สถาบันการบิณฑลเรือนระหว่าง 6-10 ปี กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 18-20 ปี ระดับชั้นปีที่ศึกษาส่วนใหญ่ชั้นปีที่ 1



2. สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน พบว่า อาจารย์สถาบันการบิณพลเรือนมีความเห็นต่อความสำคัญของห้องสมุดต่อการสอนอยู่ในระดับมาก เหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดพบว่า อาจารย์มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุด เพื่อเตรียมการสอน เพื่อศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม เพื่อติดตามข่าวสารด้านการบิณให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อยืม-คืน หนังสือและโสตทัศนวัสดุของห้องสมุด

ด้านวิธีการในการค้นหาวัดสารสนเทศพบว่าอาจารย์ใช้วิธีเดินดูตามชั้นหนังสือ ในระดับมากที่สุด

ด้านการเรียนรู้วิธีการใช้โอแพกพบว่าอาจารย์เรียนรู้ในระดับมากที่สุดจากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดจากสถานศึกษาที่เคยศึกษา/สถานที่ทำงานเดิม ในระดับมากที่สุด

ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่า อาจารย์เข้าใช้ห้องสมุด ระหว่างวันเมื่อไม่มีชั่วโมงสอน อยู่ในระดับมากที่สุด

วิธีการในการแก้ปัญหาในการให้บริการห้องสมุดพบว่า อาจารย์สอบถามจากผู้ร่วมงานหรือผู้ใช้ห้องสมุดคนอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด

การใช้ประโยชน์จากบริการสารสนเทศห้องสมุดในรอบปีที่ผ่านมา พบว่าอาจารย์ใช้ประโยชน์จากบริการยืม-คืนหนังสือในระดับมากที่สุด และนักศึกษาใช้บริการ สอบถามข้อมูลจากบรรณารักษ์ ให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหาข้อมูลให้ และใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ในระดับปานกลาง

3. ด้านปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน พบว่า อาจารย์มีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดในระดับมากที่สุด จำนวน 8 ข้อ ดังนี้ หนังสือตำราวิชาการทั่วไป ภาษาอังกฤษ หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการบิณ เอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบิณพลเรือนระหว่างประเทศ แผ่นภาพด้านการ บารสารวิชาการภาษาอังกฤษในสาขาวิชาที่สอน บารสารวิชาการภาษาไทยในสาขาวิชาที่สอน วิดีทัศน์และซีดีรอมในสาขาวิชาที่สอน บารสารวิชาการภาษาไทยในสาขาวิชาที่สอน วิดีทัศน์และซีดีรอมด้านการบิณทั่วไป วิดีทัศน์และซีดีรอมในสาขาวิชาที่สอน

4. เปรียบเทียบปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด พบว่า อาจารย์มีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกันเช่นกัน

5. ปัญหาในการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน พบว่า อาจารย์มีปัญหาในการให้บริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทรัพยากรและ บริการสารสนเทศห้องสมุด มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรมีปัญหามีอยู่ในระดับน้อย โดยปัญหาที่อาจารย์พบมากที่สุด 10 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตอบคำถามได้ไม่ตรงตามความต้องการ จำนวนหนังสือวิชาการภาษาไทยมีน้อย จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอกับการใช้ จำนวนบารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการสอนในสาขามีน้อย แผ่นภาพด้านการบิณที่ให้บริการเก่า ล้าสมัย ชำรุดเสียหาย เวลาที่ให้ยืมหนังสือและโสตทัศนวัสดุครั้งละ 14 วัน น้อยเกินไป จำนวนหนังสือที่ให้ยืมน้อยเกินไป จำนวนหนังสือวิชาการภาษาอังกฤษมีน้อย เนื้อหาของหนังสือวิชาการในสาขาวิชาไม่ครอบคลุมตามหลักสูตร หนังสืออ้างอิงในสาขาวิชามีน้อย

6. เปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน พบว่า อาจารย์ที่สังกัดกองวิชาต่างกันมีปัญหาในการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ข้อ 2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วไม่พบความแตกต่างเช่นกัน

7. ความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน พบว่า อาจารย์ มีความต้องการบริการต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากที่ห้องสมุดจัดให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อาจารย์มีความต้องการมากที่สุด มี 4 ข้อ คือ ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่าง

ห้องสมุดเฉพาะด้านการบินในประเทศเพิ่มเติม ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่ง ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ

7. เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบินพลเรือน พบว่าอาจารย์ที่สังกัดกองวิชาต่างกัน มีความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 3

8. สภาพการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบินพลเรือน พบว่า นักศึกษามีความเห็นต่อความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษายู่ในระดับปานกลาง นักศึกษามีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนตามที่ผู้สอนแนะนำ เพื่อศึกษาค้นคว้าและทำรายงาน เพื่ออ่านเพิ่มพูนความรู้ เพื่ออ่านเรื่องราวที่น่าสนใจจากวารสารและหนังสือพิมพ์ เพื่อติดตามข่าวสารด้านการบินให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อยืม-คืน หนังสือ

ด้านวิธีการในการค้นหาวัสดุสารสนเทศพบว่านักศึกษาใช้วิธีเดินดูตามชั้นหนังสือ ในระดับมากที่สุด

ด้านการเรียนรู้วิธีการใช้โอแพกพบว่านักศึกษาเรียนรู้ในระดับมากที่สุดจากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดจากสถานศึกษาที่เคยศึกษา/สถานที่ทำงานเดิม ในระดับมากที่สุด

ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลางช่วงพักกลางวัน ระหว่างวันเมื่อไม่มีชั่วโมงเรียน และหลังเลิกเรียน

วิธีการในการแก้ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดพบว่า นักศึกษามีวิธีการแก้ปัญหาในระดับมาก โดยสอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และออกจากห้องสมุดเพราะไม่ทราบจะแก้ปัญหาอย่างไร

การใช้ประโยชน์จากบริการสารสนเทศห้องสมุดในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า นักศึกษาใช้บริการ สอบถามข้อมูลจากบรรณารักษ์ ให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหาข้อมูลให้ และใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ในระดับปานกลาง

9. ด้านปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบินพลเรือน พบว่า นักศึกษามีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดในระดับมากที่สุด คือหนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการบิน เอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และมีปริมาณการใช้ในระดับมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ย 3.50 ขึ้นไป อีก 5 ข้อ คือ วิกิทัศน์ ซีดีรอมในสาขาที่ศึกษา หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษ วารสารวิชาการภาษาอังกฤษในสาขาที่ศึกษา หนังสืออ้างอิงในสาขาที่ศึกษา และวารสารวิชาการภาษาไทยในสาขาที่ศึกษา

11. เปรียบเทียบปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาสถาบันการบินพลเรือน พบว่านักศึกษามีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 4 และเมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ไม่พบความแตกต่างเช่นกัน

12. ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบินพลเรือน พบว่า นักศึกษามีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านทรัพยากรและบริการสารสนเทศห้องสมุด มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านอาคารสถานที่ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย และด้านบุคลากรมีปัญหายุ่งยากอยู่ในระดับน้อย โดยปัญหาที่พบมาก คือ ปัญหาจำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย ปัญหาจำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการเรียนในสาขามีน้อย ปัญหาจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอกับการใช้ และปัญหาไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาบทความวารสารฉบับล่วงหน้า

13. เปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบินพลเรือน จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตรต่างกันมีปัญหาในการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ข้อ 5

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในเรื่องปัญหาการใช้หนังสือทั่วไป พบว่านักศึกษาหลักสูตรช่างอิเล็กทรอนิกส์การบินมีปัญหาในการใช้หนังสือวิชาการทั่วไปมากกว่านักศึกษหลักสูตรช่างอากาศยานและเครื่องบิน นักศึกษาหลักสูตรการบิน และนักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต

ในเรื่องปัญหาการใช้หนังสืออ้างอิง พบว่า นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต นักศึกษาหลักสูตรช่างเครื่องวัดประกอบการบิน และนักศึกษาหลักสูตรการบิน มีปัญหาในการใช้บริการหนังสืออ้างอิงมากกว่านักศึกษหลักสูตรช่างอากาศยานและเครื่องบิน

ในเรื่องปัญหาหนังสืออ้างอิงในสาขามีน้อย พบว่า นักศึกษาหลักสูตรช่างเครื่องวัดประกอบการบิน และนักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต มีปัญหาหนังสืออ้างอิงในสาขามีน้อย มากกว่านักศึกษหลักสูตรช่างอิเล็กทรอนิกส์การบิน

ในเรื่องปัญหาหนังสืออ้างอิงในสาขา เก่า ล้าสมัย และชำรุด พบว่า นักศึกษาหลักสูตรช่างเครื่องวัดประกอบการบิน นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต มีปัญหาหนังสืออ้างอิงในสาขาเก่า ล้าสมัย และชำรุด มากกว่านักศึกษหลักสูตรช่างอากาศยานและเครื่องบิน

14. ความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบินพลเรือน พบว่า นักศึกษามีความต้องการบริการต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากที่ห้องสมุดจัดให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่นักศึกษามีความต้องการมากที่สุด มี 4 ข้อ คือ ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่ง ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาภายในประเทศ และต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะด้านการบินในประเทศเพิ่มเติม และนักศึกษามีความต้องการในระดับมาก 5 ข้อคือ ต้องการให้ห้องสมุดขยายบริการสืบค้นโอแพกให้สามารถออนไลน์บนอินเทอร์เน็ตได้ ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรับทำสำเนาสื่อโสตทัศนวัสดุ ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการถ่ายเอกสารหน้าสารบัญวารสาร หมายเหตุ ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา และต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งรายชื่อหนังสือที่จัดซื้อเข้ามาใหม่ทุกเดือน

15. เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบินพลเรือน พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตรต่างกันมีความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 6

16. ข้อเสนอแนะในงานบริการของห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน จากแบบสอบถามปลายเปิดมีผู้เสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้ ในด้านอาคารสถานที่ อาจารย์เสนอแนะให้เพิ่มจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ที่นั่งอ่านหนังสือ (9 คน) เสนอแนะให้จัดซื้อชั้นวางหนังสือวิชาการใหม่ (6 คน) เสนอแนะให้มีตู้โชว์หนังสือที่ห้องสมุดจัดซื้อเข้ามาใหม่ที่บริเวณด้านหน้าทางเข้าห้องสมุด (4 คน) นักศึกษาเสนอแนะให้เพิ่มพื้นที่ห้องสมุด (67 คน) จัดมุมบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้เป็นสัดส่วนมากขึ้น (31 คน) เสนอแนะให้เพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเดี่ยว (27 คน) เสนอแนะให้มีจุดบริการน้ำดื่มภายในห้องสมุด (11 คน) เสนอแนะให้เพิ่มจุดวางถังขยะให้บริการ (6 คน) ด้านบุคลากร พบว่าอาจารย์เสนอแนะให้เพิ่มจำนวนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการ (21 คน) นักศึกษาเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการ (54 คน) ด้านทรัพยากรและบริการห้องสมุด พบว่าอาจารย์เสนอแนะให้ห้องสมุดเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ (19 คน) เสนอแนะให้จัดหาโสตทัศนวัสดุเพิ่มเติม (16 คน) เสนอแนะให้มีการประชุมคณะกรรมการจากทุกกองวิชาเพื่อจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด อย่างน้อย

ทุกเดือน (15 คน) เสนอแนะให้ห้องสมุดจัดหาวารสารวิชาการภาษาอังกฤษเพิ่มเติม (15 คน) นักศึกษาเสนอแนะให้ห้องสมุดจัดหาหนังสือวิชาการภาษาไทยเพิ่มขึ้น (87 คน) เสนอแนะให้ห้องสมุดจัดหาหนังสือวิชาการภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น (83 คน) เสนอแนะให้ห้องสมุดจัดหาซีดีรอมวิชาการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น (69 คน) เสนอแนะให้ห้องสมุดจัดหาวารสารทั่วไปภาษาไทยเพิ่มขึ้น (52 คน) และนักศึกษาเสนอแนะให้ห้องสมุดมีรายการหนังสือและวารสารวิชาการจากสำนักพิมพ์ต่าง ๆ และเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด (3 คน)

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย คือ

1. สภาพการให้บริการ ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน พบว่า

1.1 สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน พบว่า อาจารย์มีความเห็นต่อความสำคัญของการสอนอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะต้องใช้ห้องสมุดในการเตรียมการสอนและศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม โดยที่อาจารย์ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อเตรียมการสอนศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม และติดตามข่าวสารด้านการบิณให้ทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากในด้านการบิณและอากาศยาน มีข่าวสารต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา ซึ่งอาจารย์ผู้สอนจำเป็นต้องทราบข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอน นอกจากนี้อาจารย์ส่วนใหญ่ยังมีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อยืม-คืนหนังสือและสื่อกิตติกรรมบัตรของห้องสมุด เนื่องจากต้องเตรียมข้อมูลและนำมาอ้างอิงเพื่อใช้ประกอบการสอน

ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดระหว่างวันเมื่อไม่มีชั่วโมงสอนมากที่สุด อาจเป็นเพราะอาจารย์ส่วนใหญ่ใช้เวลาว่างระหว่างวันเมื่อไม่มีชั่วโมงสอนในการเตรียมการสอนและศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม

วิธีการในการแก้ปัญหาในการให้บริการห้องสมุดพบว่า อาจารย์สอบถามจากผู้ร่วมงานหรือผู้ใช้หนังสือคนอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยนี้คล้ายคลึงกับงานวิจัยของสุจิตรา อุดมวาทิน และพูนสุข ปรียัตถวรวิมล (2530 : 50-56) ที่ศึกษาเกี่ยวกับซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในการบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุดจากการที่เพื่อนแนะนำ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากบรรณรักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ให้บริการมีน้อย

การใช้ประโยชน์จากบริการสารสนเทศห้องสมุดในรอบปีที่ผ่านมา พบว่าอาจารย์ใช้ประโยชน์จากบริการยืม-คืนหนังสือในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สุจิตรา อุดม-วาทิน และพูนสุข ปรียัตถวรวิมล (2530 : 50-56) พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานบริการยืม-คืนเป็นงานบริการพื้นฐานของห้องสมุด และอาจารย์มีความจำเป็นในการยืมหนังสือเพื่อใช้ค้นคว้าประกอบการสอน

1.2 ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน พบว่า อาจารย์มีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดในระดับมากที่สุด จำนวน 8 ข้อ ดังนี้ หนังสือตำราวิชาการทั่วไป ภาษาอังกฤษ หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการบิณ เอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบิณพลเรือนระหว่างประเทศ แผ่นภาพด้านการบิณ วารสารวิชาการภาษาอังกฤษในสาขาวิชาที่สอน วารสารวิชาการภาษาไทยในสาขาวิชาที่สอน วิดีทัศน์และซีดีรอมในสาขาวิชาที่สอน วิดีทัศน์และซีดีรอมด้านการบิณทั่วไป ซึ่งอาจเป็นเพราะห้องสมุดสถาบันการบิณพลเรือนเป็นห้องสมุดที่มีสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการบิณ และเอกสาร

มาตรฐานการbinพลเรือนระหว่างประเทศมีความสำคัญในการอ้างอิงประกอบการเรียนการสอน จึงมีปริมาณการใช้มาก อีกทั้งหนังสือวิชาการด้านการbinส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ มีเพียงส่วนน้อยที่มีผู้แต่งและผู้แปลเป็นภาษาไทย รวมถึงการเรียนการสอนด้านการbin มีความจำเป็นในการใช้แผ่นภาพ และสื่อประกอบการสอนที่เป็นรูปภาพ วิดีโอคลิป ที่อยู่ในรูปแบบของวิดิทัศน์และซีดีรอม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการเรียนการสอน ทำให้มีปริมาณการใช้สูง

เปรียบเทียบปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด พบว่า อาจารย์ที่สังกัดกองวิชาต่างกันมีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกันเช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถาบันการbinพลเรือนเป็นห้องสมุดที่มีสารสนเทศเฉพาะสาขาด้านการbin ทำให้อาจารย์มีการใช้และปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดใกล้เคียงกัน

1.3 ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน พบว่า อาจารย์ประสบปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่อาจารย์ประสบมากคือ เวลาที่ให้อ่านสารสนเทศน้อยเกินไป และจำนวนหนังสือที่ให้อ่านน้อยเกินไป อาจเป็นเพราะอาจารย์มีความต้องการใช้หนังสือในการค้นคว้าและเตรียมการสอน ปัญหาจำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการสอนในสาขานี้มีน้อย ซึ่งห้องสมุดควรพิจารณาจัดหาวารสารในสาขาวิชาต่าง ๆ ด้านการbinที่ใช้ในการเรียนการสอนเพิ่มเติม ปัญหาเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการศึกษาค้นคว้าตอบคำถามได้ไม่ตรงความต้องการ แผ่นภาพด้านการbinที่ให้บริการเก่าล้าสมัย ชำรุด อาจเป็นเพราะมีปริมาณการใช้มากทำให้ชำรุด เสียหายง่าย ปัญหาจำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาไทยมีน้อย อาจเป็นเพราะหนังสือวิชาการด้านการbinส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ หนังสือที่มีผู้แต่งและผู้แปลเป็นภาษาไทยมีน้อย ปัญหาจำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย ซึ่งห้องสมุดควรดำเนินการขอความร่วมมือจากอาจารย์ประจำกองวิชาต่าง ๆ ในการคัดเลือกหนังสือที่ใช้อ้างอิงประกอบการเรียนการสอนเพื่อจัดซื้อไว้ประจำห้องสมุด และปัญหาจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอกับการใช้ เนื่องจากปัจจุบันมีคอมพิวเตอร์ให้บริการเพียง 7 เครื่องและมีผู้ใช้มากตลอดวัน

เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด พบว่า อาจารย์ที่สังกัดกองวิชาต่างกันประสบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะอาจารย์มีการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดคล้ายคลึงกัน ทำให้ประสบปัญหาลักษณะคล้ายคลึงกัน

1.4 ความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน พบว่า อาจารย์มีความต้องการบริการต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากที่ห้องสมุดจัดให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อาจารย์มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด มี 4 ข้อ คือ ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะด้านการbinในประเทศเพิ่มเติม ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ ซึ่งอาจเป็นเพราะสถาบันการbinพลเรือนเป็นสถาบันการศึกษาเฉพาะด้านระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีวิชาพื้นฐานที่อาจารย์ต้องใช้หนังสือประกอบการสอนซึ่งหนังสือในห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือนอาจไม่มี และหากมีการขยายบริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะด้านการbinและห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศจะช่วยให้สะดวกในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ประหยัดงบประมาณ และอาจารย์ไม่ต้องเดินทางไปใช้หนังสือที่ห้องสมุดแต่ละแห่งด้วยตนเอง และอาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่ง เนื่องจากอาจารย์ส่วนใหญ่มีภารกิจด้านการสอนมาก ทำให้อาจคืนหนังสือล่าช้าเพราะไม่ได้ตรวจสอบวันกำหนดส่ง นอกจากนี้อาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาทำการเนื่องจากช่วยให้สะดวกในการคืนหนังสือเพราะบางครั้งเลิกสอนหลังจากห้องสมุดปิดทำการแล้ว

1.5 ข้อเสนอแนะในงานบริการห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการบิณพลเรือน พบว่า อาจารย์เสนอแนะให้เพิ่มจำนวนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการ เนื่องจากเห็นว่าปัจจุบันมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่เพียง 2 คน ซึ่งมีภาระงานมาก อาจให้บริการผู้ใช้ได้ไม่ทั่วถึง และเสนอแนะว่าควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เนื่องจากไม่เพียงพอกับการใช้งาน และควรจัดหาโสตทัศนวัสดุเพิ่มเติม เพื่อให้บริการกับผู้ใช้ ควรให้มีการประชุมคณะกรรมการจากทุกกองวิชาเพื่อจัดหาหนังสือเข้าห้องสมุดอย่างน้อยเดือนละครั้ง เนื่องจากจะช่วยให้การใช้งบประมาณของห้องสมุดได้จัดสรรในการซื้อทรัพยากรสารสนเทศเฉลี่ยไปยังกองวิชาละเท่า ๆ กัน ซึ่งจะช่วยให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและสนับสนุนต่อการเรียนการสอนของอาจารย์และนักศึกษามากที่สุด และอาจารย์เสนอแนะว่าควรมีการจัดหาวารสารวิชาการภาษาอังกฤษเพิ่มเติม เนื่องจากปัจจุบันวารสารวิชาการภาษาอังกฤษในสาขาวิชาต่าง ๆ ยังมีน้อย

2. สภาพการใช้บริการ ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน พบว่า

2.1 สภาพการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน พบว่า นักศึกษามีความเห็นต่อความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษายู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความรู้ส่วนใหญ่ นักศึกษาได้มาจากผู้สอน โดยที่อาจารย์ผู้สอนส่วนใหญ่ใช้เอกสารประกอบการสอนเป็นเอกสารหลักในการศึกษา ห้องสมุดเป็นเพียงส่วนประกอบของการศึกษา ทำให้นักศึกษาใช้ห้องสมุดเฉพาะเมื่ออาจารย์ผู้สอนแนะนำ

เหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนตามที่คุณสอนแนะนำ เพื่อศึกษาค้นคว้าและทำรายงาน และอ่านเพิ่มพูนความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา เป้นสุขเย็น (2543 : 75) ที่พบว่านิสิตปริญญาตรีคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีเหตุผลสูงสุดในการใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ หอสมุดกลาง และหอสมุดอื่น ๆ คือ เพื่อค้นคว้าหาข้อมูลประกอบการเขียนรายงาน และงานวิจัยของอุไรวรรณ พะมณี (2543 : บทคัดย่อ) พบว่านิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เข้าใช้ห้องสมุดคณะ เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในห้องเรียนอาจารย์ใช้เอกสารประกอบการสอนเป็นเอกสารหลักในการศึกษา และสั่งงานแนะนำให้นักศึกษาใช้หนังสือในห้องสมุดในการค้นคว้าข้อมูลทำรายงาน และนักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านเรื่องราวที่น่าสนใจจากวารสารและหนังสือพิมพ์ เพื่อติดตามข่าวสารด้านการบิณให้ทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากนักศึกษาจำเป็นต้องทราบข่าวและความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีการบิณและอากาศยานเพื่อใช้ในการศึกษา พุดคุยในชั้นเรียน และใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อยืม-คืน หนังสือ ซึ่งอาจเป็นเพราะจำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าให้ตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน

ช่วงเวลาในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดในช่วงพักกลางวัน ระหว่างวันเมื่อไม่มีชั่วโมงเรียน และหลังเลิกเรียน อาจเป็นเพราะช่วงเวลาดังกล่าวนักศึกษามีเวลาดำรงนอกจากการเรียนเพื่อศึกษาค้นคว้าทำรายงานและหาความรู้เพิ่มเติม

วิธีการในการแก้ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีวิธีการแก้ปัญหาโดยสอบถามจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เนื่องจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและช่วยค้นข้อมูลหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดที่นักศึกษาพบได้

การใช้ประโยชน์จากบริการสารสนเทศในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการสอบถามข้อมูลจากบรรณารักษ์ ให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหาข้อมูลให้ อาจเป็นเพราะเป็นวิธีที่รวดเร็วกว่าการค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง นอกจากนี้ นักศึกษาใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลที่ทันสมัยที่สุด สามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว

2.2 ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน พบว่า นักศึกษามีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดในระดับมากที่สุด คือหนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการบิณ เอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบิณพลเรือนระหว่างประเทศ เนื่องจากเอกสารเทคนิค-คู่มือด้านการบิณ และเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบิณพลเรือนระหว่างประเทศเป็นเอกสารที่ใช้ในการอ้างอิงค้นคว้าในทุก สาขาวิชา ตลอดจนหลักสูตร จึงมีผู้ใช่มาก นอกจากนี้ทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษามีปริมาณการใช้รองลงมาในระดับมาก คือ วิกิทัศน์และซีดีรอมในสาขาวิชา ซึ่งอาจเป็นเพราะในการเรียนการสอนด้านการบิณมีความจำเป็น ในการใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจยิ่งขึ้นกับผู้เรียน และโดยมากสื่อต่าง ๆ ได้จัดเก็บในรูปแบบ ซีดีรอมและวิกิทัศน์ และนักศึกษามีการใช้หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษ วารสารวิชาการภาษาอังกฤษในสาขาวิชา และวารสารวิชาการภาษาไทยในสาขาวิชา ซึ่งอาจเป็นเพราะหนังสือและเอกสารด้านการบิณ ต่าง ๆ ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ มีเพียงส่วนน้อยที่มีผู้แต่งและผู้แปลเป็นภาษาไทย

เปรียบเทียบปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตรต่างกัน มีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการเรียนการสอนทางด้านการบิณซึ่งเป็นวิชาเฉพาะทาง สารสนเทศส่วนใหญ่ที่ใช้ยังอิงในการเรียนการสอนแต่ละสาขาวิชา มีความคล้ายคลึงกัน ทำให้นักศึกษามีปริมาณการใช้ที่คล้ายคลึงกัน

2.3 ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน พบว่า นักศึกษามีปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบในระดับมาก คือ ปัญหาจำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย ปัญหาจำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการเรียนในสาขามีน้อย ซึ่งห้องสมุดควรดำเนินการจัดหาเพิ่มเติม เนื่องจากวารสารเป็นแหล่งความรู้ และข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ซึ่งมีความจำเป็นในการศึกษาค้นคว้า ปัญหาจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ไม่เพียงพอกับการใช้ และปัญหาไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาความวารสารฉบับล่วงหน้า ซึ่งห้องสมุดควรจัดหาวารสารด้านการบิณภาษาอังกฤษเพิ่มเติม และจัดทำบรรณนิวารสารเพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาความวารสารล่วงหน้าที่ต้องการ

เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน ที่ ศึกษาหลักสูตรต่างกัน พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตรต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาข้อที่นักศึกษาประสบที่มีความแตกต่างกันสูง ได้แก่ ปัญหาเรื่องไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาเอกสารราชการ โดยนักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการบิณบัณฑิตประสบปัญหาในเรื่อง ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาเอกสารราชการมากกว่านักศึกษาหลักสูตรช่างอิเล็กทรอนิกส์การบิณ นักศึกษาหลักสูตร นักบิณ และนักศึกษาหลักสูตรช่างอากาศยานและเครื่องยนต์ ซึ่งอาจเป็นเพราะ หลักสูตรเทคโนโลยีการบิณบัณฑิต ซึ่งเป็นหลักสูตรปริญญาตรี ซึ่งใช้เอกสารในการศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนและทำรายงานมาก ทำให้ประสบ ปัญหาเรื่องเครื่องมือช่วยค้นหาเอกสารราชการมากกว่านักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตรอื่น และปัญหาข้อหนังสืออ้างอิงในสาขาเก่า ล้าสมัย ชำรุด โดยนักศึกษาหลักสูตรช่างเครื่องวัดประกอบการบิณ นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยี การบิณบัณฑิต และนักศึกษาหลักสูตรช่างเครื่องวัดประกอบการบิณ ประสบปัญหาเรื่องหนังสืออ้างอิงในสาขาเก่า ล้าสมัย ชำรุด มากกว่านักศึกษาหลักสูตรช่างอากาศยานและเครื่องยนต์ ซึ่งอาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงโครง สร้างต่าง ๆ ในการผลิตเครื่องบิณของบริษัทต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ทำให้นักศึกษาในสาขาวิชาช่าง อากาศยานและเครื่องยนต์มีการปรับปรุงและพิมพ์ใหม่อยู่เสมอ นักศึกษาหลักสูตรช่างอากาศยานและเครื่องยนต์ จึงได้ใช้หนังสือที่ทันสมัย และมีการชำรุดน้อยกว่านักศึกษาหลักสูตรอื่น ๆ

2.4 ความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน พบว่า นักศึกษามีความต้องการบริการต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากที่ห้องสมุดจัดให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่นักศึกษามีความต้องการมากที่สุด มี 7 ข้อ คือ ต้องการให้ห้องสมุดขยายบริการสืบค้นโอแพกให้สามารถออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ อาจเป็นเพราะนักศึกษาใช้คอมพิวเตอร์ที่บ้านและต้องการสืบค้นข้อมูลหนังสือโดยไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุดด้วยตนเอง ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะด้านการบิณในประเทศเพิ่ม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษามีความต้องการใช้สารสนเทศทางด้านสายการบินต่าง ๆ เพื่อค้นคว้าเพิ่มเติม และประกอบการศึกษา ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ เพื่อความสะดวกในการใช้หนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดสถาบันการบิณพลเรือนไม่มีโดยไม่ต้องเดินทางไปยังห้องสมุดต่าง ๆ ด้วยตนเอง ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการถ่ายเอกสารหน้าสารบัญวารสารหมุนเวียน ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรับทำสำเนาสื่อโสตทัศนวัสดุ และต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ เนื่องจากบางครั้งเลิกเรียนช้าและเลยเวลาห้องสมุดเปิดทำการ

เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตรต่างกัน มีความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นหลักสูตรการศึกษาของสถาบันการบิณพลเรือนเป็นหลักสูตรเฉพาะทาง ซึ่งนักศึกษาอาจต้องการบริการสารสนเทศที่ใกล้เคียงกัน

2.5 ข้อเสนอแนะในงานบริการของห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือน พบว่า นักศึกษาเสนอแนะให้จัดหาหนังสือวิชาการภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพิ่มเติม เนื่องจากหนังสือวิชาการภาษาไทยและภาษาอังกฤษในห้องสมุดปัจจุบันมีน้อย และเสนอแนะให้จัดหาซีดีรอมวิชาการต่างเพิ่มขึ้น เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ให้เพียงพอกับความต้องการ นอกจากนี้นักศึกษาเสนอแนะให้เพิ่มพื้นที่ห้องสมุด เนื่องจากพื้นที่ห้องสมุดปัจจุบันคับแคบ และเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านบริการแก่ผู้ใช้ และเสนอแนะว่าควรจัดหาวารสารทั่วไปภาษาไทยเพิ่มเติม เนื่องจากจำนวนวารสารภาษาไทยที่บอกรับปัจจุบันมีน้อย

เกี่ยวกับสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณพลเรือน ที่อาจารย์และนักศึกษาประสบสอดคล้องกัน มีดังนี้ สภาพการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณพลเรือน ที่สอดคล้องกันของอาจารย์และนักศึกษา ในด้านวิธีการในการค้นหาวัดสารสนเทศ อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีเดินดูตามชั้นหนังสือ ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของวิภาภรณ์ รัตนวิวงศ์ (2543 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้และไม่ใช้บริการห้องสมุดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ ซึ่งลักษณะของห้องสมุดเฉพาะ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงาน ราชบุรีบูรณะส่วนใหญ่ใช้วิธีการเดินหาหนังสือตามชั้น และงานวิจัยของวาทินี เขมมาภโรทัย (2546 : บทคัดย่อ) พบว่านายทหารนักเรียนและนายทหารนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีการค้นหาวัดสารสนเทศโดยเดินดูตามชั้นหนังสือ ซึ่งอาจเป็นเพราะห้องสมุดสถาบันการบิณพลเรือนเป็นห้องสมุดที่มีสารสนเทศเฉพาะทาง และมีจำนวนสารสนเทศไม่มากนัก ผู้ใช้สามารถเดินเลือกดูตามชั้นได้โดยสะดวก

ด้านการเรียนรู้วิธีการใช้โอแพกพบว่าอาจารย์และนักศึกษาเรียนรู้ในระดับมากที่สุดจากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดจากสถานศึกษาที่เคยศึกษา/สถานที่ทำงานเดิม ซึ่งห้องสมุดสถานศึกษาที่อาจารย์เคยศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย แต่ละแห่งจะมีรูปแบบการสืบค้นโอแพกที่คล้ายคลึงกัน ทำให้อาจารย์สามารถนำทักษะในการสืบค้น



มาใช้ในการสืบค้นข้อมูลทางโอแพกของห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือนได้ ในขณะที่นักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการใช้โอแพกจากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดจากสถานศึกษาเดิม ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นว่าห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาที่นักศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษามา มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการงานห้องสมุดอย่างแพร่หลาย

ปัญหาที่อาจารย์และนักศึกษาพบร่วมกันคือ จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย ห้องสมุดควรจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอกับการใช้และความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับการใช้ ซึ่งห้องสมุดควรมีการจัดทำโครงการจัดสรรงบประมาณการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการเพิ่มเติม

## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะต่อห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน

1.1 จากผลการวิจัยพบว่าอาจารย์และนักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มวัสดุสารสนเทศ หนังสือทั่วไปภาษาไทยและภาษาอังกฤษ วารสารวิชาการด้านการบินและวารสารวิชาการเฉพาะสาขาวิชาภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ดังนั้นห้องสมุดควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานเสนอแนะรายการสารสนเทศที่สนใจ และต้องการให้มีในห้องสมุด โดยห้องสมุดอาจจัดทำรายการหนังสือและวารสารที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรให้ผู้ใช้งานเสนอแนะ และพิจารณาซึ่งเป็นวิธีที่จะช่วยให้ห้องสมุดสามารถจัดหาวัสดุสารสนเทศได้ตรงความต้องการของผู้ใช้

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดมีการจัดมุมให้บริการคอมพิวเตอร์ให้เป็นสัดส่วนมากขึ้น และเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต ให้เพียงพอกับความต้องการใช้ เนื่องจากปัจจุบันมีให้บริการ 7 เครื่อง ซึ่งไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ ห้องสมุดจึงควรจัดทำโครงการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการ

### 2. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือน

จากผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษาต้องการให้มีการเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อห้องสมุดสถาบันการบินพลเรือนควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณในการจัดหาคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับผู้ใช้ รวมถึงฐานข้อมูลด้านการบินพลเรือนและอากาศยานที่ทันสมัย เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าและการวิจัย ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากสถาบันการบินพลเรือน เป็นสถานศึกษาที่ผลิตบุคลากรการบินของประเทศ รวมถึงการค้นคว้าวิจัยด้านการบินพลเรือนและอากาศยานอีกด้วย

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กระทรวงคมนาคม. (2544). รายงานประจำปี 2543. กรุงเทพฯ : กระทรวงคมนาคม.
- จิราภรณ์ จันทร์คำ. (2538). ความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร
- จิราพรรณ สวัสดิพงษ์. (2538). การใช้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- จุฬารัตน์ ทรายณะวงศ์. (2543). ห้องสมุดเฉพาะ. ขอนแก่น : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนิดดา โกวิทวาทิ. (2531). ความต้องการของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ในการใช้บริการห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัครา อดิสาเนา
- ชัชวาล วงศ์ประเสริฐ. (2537). การศึกษาผู้ใช้ ความต้องการผู้ใช้ และการใช้สารนิเทศ. เอกสารประกอบการอบรมบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จ.
- นงนารถ ชัยรัตน์. (2542). การเลือกและการจัดหาทรัพยากรห้องสมุด : เอกสารประกอบการสอน รายวิชา บร 311. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นวลจันทร์ รัตนาก. (2524). ห้องสมุดเฉพาะ. กรุงเทพฯ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประยงค์ พัฒนกิจจำรูญ. (2533). "กระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศ," ใน การพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศ. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. หน้า 77-119.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. (2535, มิถุนายน). "การประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุด," วิทยบริการ. 14(1) : 33.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สาขาวิชาศิลปศาสตร์. (2533). เอกสารการสอนรายวิชา 13311 การพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศ หน่วยที่ 1-8. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สาขาวิชาศิลปศาสตร์. (2541). เอกสารการสอนรายวิชา 13311 การพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศ หน่วยที่ 9-15. พิมพ์ครั้งที่ 5. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ละออง แก้วเกาะจาก. (2536). ห้องสมุดเฉพาะ. นครศรีธรรมราช : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยครูนครศรีธรรมราช.
- วรรณิภา รพีพัฒนา. (2532). ความต้องการใช้บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ. (2535, มีนาคม). "การจำหน่ายหนังสือออกจากห้องสมุด," มนุษยศาสตร์ปริทัศน์. 5(1) : 56-64.

- วาทินี เขมมาโรทัย. (2546). การใช้บริการห้องสมุดกองทัพอากาศของนายทหารนักเรียนและนายทหารนักศึกษาสถาบันต่าง ๆ ของกองทัพอากาศ. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิภาภรณ์ รัตนวิวงศ์. (2543). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้และไม่ใช้บริการห้องสมุดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราชบุรี. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร พูลสุวรรณ. (2542). การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ. นครราชสีมา : โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- สถาบันการบินพลเรือน. (2543ก). การผลิตบุคลากรเฉพาะทางและบุคลากรสนับสนุนทางด้านการบิน. กรุงเทพฯ : สถาบันการบินพลเรือน.
- \_\_\_\_\_. (2543ข). งานพัฒนาด้านกิจการการบินพลเรือน. กรุงเทพฯ : สถาบันการบินพลเรือน.
- \_\_\_\_\_. (2546ก). คู่มือการใช้ห้องสมุด. กรุงเทพฯ : สถาบันการบินพลเรือน.
- \_\_\_\_\_. (2546ข). คู่มือนักศึกษา ปีการศึกษา 2546. กรุงเทพฯ : สถาบันการบินพลเรือน.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. ชมรมห้องสมุดเฉพาะ. (2544). ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย เรื่องมาตรฐานห้องสมุดเฉพาะ พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- สุกัญญา แป้นสุขเย็น. (2543). พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- สุจิตรา อุดมวาทิน และพูนสุข ปรี๊ดวรรณ. (2530). รายงานการวิจัยเรื่องความต้องการในการบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ห้องสมุดเศรษฐศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญชลี อนันตศิริ. (2533). ความต้องการและการใช้สารนิเทศของนักศึกษาและอาจารย์ประจำวิทยาลัยการทัพอากาศ. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อุไรวรรณ พะมณี. (2535). ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในการใช้บริการห้องสมุดคณะ. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- Bauner, Ruth Elizabeth. (1979, May). "Library Use and the Perceptions of Student Library User at Southern Illinois University Carbondale," *Dissertation abstract International*. 39 : 6379A
- Butler, M. and Gratch, B. (1982). "Planning a User Study : the Process defined," *College and Research Libraries*. 43(4) : 320-330.
- Chermik, Barbara E. (1982). *Introduction to Library Services for Library Technicians*. Colorado : Libraries Unlimited.
- Elliott, Lloyd Gene. (1977, November). "A Study of the Use by Undergraduate of One University Library," *Dissertation abstract International*. 38 : 2391A
- Exon, Andy. (1978, October-November). "Getting to Know the User Better," *International Library Movement*, 30(10) : 352-363.

- Krejice, Robert V and Morgan, Daryle W. (1970, Autumn). "Determining Sample Size for Research Activities," *Journal of Educational and Psychological Measurement*. 30 : 606.
- Potter, Linda L. (1992). "A Study of Hugh A. Glauser School of Music Library," *Educational Resources Information Center*. (Online). Available : <http://searcher.eric.org/ericdb/ed354920.htm>. Retrieved December 24, 2003.
- Powell, Ronald R. (1997). "User Study," in *International Encyclopedia of Information and Library Science*. New York : Routledge. p. 454-457.
- Rustomfram, Perveen. (2000). "A Library User Survey: What Undergraduate Students Think of Services at University of Memphis Libraries," *Educational Resources Information Center*. (Online). Available : <http://searcher.eric.org/ericdb/ed445679.htm>. Retrieved December 24, 2003.
- Shera, Jesse H. (1980). "Library Services," in *ALA World Encyclopedia of Library and Information Science*. Chicago : American Library Association. p. 317-318.
- Shipp, Harold Southard, Jr. (1970, May). "Evaluation of United States Air Force Base Library Supporting Undergraduate and Graduate Education Programs in Collaboration with Civil Colleges and University," *Dissertation abstract International*. 30 : 5009-A
- Wei, Wei. (1994). "Science Library User Survey Report, University of California, Santa Cruz," *Educational Resources Information Center*. (Online). Available : <http://searcher.eric.org/ericdb/Ed380105.htm>. Retrieved December 24, 2003.

## ภาคผนวก

### **ภาคผนวก ก**

**จดหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ได้แก่**

1. จดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงผู้ว่าการสถาบันการbinพลเรือน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการวิจัย
2. จดหมายจากผู้วิจัยถึงกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ที่ ศธ 0519.12/๖๔๔



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/๐ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ว่าการสถาบันการbinพลเรือน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพัชร พิพิธกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ  
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง  
“การใช้บริการและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน”  
โดยมี รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา และ อาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำ  
ปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้นักศึกษาอนุปริญญาและ  
ปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 335 คน และ อาจารย์ จำนวน 80 คน ตอบแบบสอบถามการใช้บริการ  
และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน ในระหว่าง  
เดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพัชร พิพิธกุล ได้เก็บข้อมูล  
ในการทำปริญญานิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-4161115 มือถือ 07-9084809





ที่ ทม 1006(3)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 พระโขนง กทม. 10110

มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน อาจารย์ และนักศึกษา สถาบันการบิณพลเรือน

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวพัชร พิพิษฐกุล กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การใช้บริการและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา สถาบันการบิณพลเรือน” อันเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามที่แนบมานี้

ดิฉันจึงใคร่ขอรบกวนเวลาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามชิ้นนี้ตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ จะนำเสนอผลโดยภาพรวมและจะไม่มีผลกระทบต่อดัวท่านไม่ว่ากรณีใด ๆ

ดิฉันหวังในความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวพัชร พิพิษฐกุล)

นิสิตปริญญาโทวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

**ภาคผนวก ข**  
**แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย**

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง

### การใช้บริการ และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ของอาจารย์และนักศึกษาศาสนาบันการบิณฑลเรือน

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้บริการ และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด  
สถาบันการบิณฑลเรือนของอาจารย์และนักศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา  
บริการห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือนให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด ตลอดจนเพื่อสนับสนุนและ  
ส่งเสริมการดำเนินงานภายในสถาบันการบิณฑลเรือนให้มี  
ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน

ตอนที่ 2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน

ตอนที่ 2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปริมาณการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน

ตอนที่ 2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อเสนอแนะในงานบริการของห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน

#### คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในแบบสอบถาม

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อประเภทต่าง ๆ ที่เก็บข้อมูล สารสนเทศ ที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุด  
สถาบันการบิณฑลเรือน ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสารมาตรฐานการบิณฑลเรือน หนังสือเทคนิค-คู่มือต่าง ๆ  
เอกสารราชการ โสตทัศนวัสดุ

บริการสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรมหนังสือและโสตทัศนวัสดุด้วยคอมพิวเตอร์ (OPAC) หมายถึง  
บริการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมหนังสือและโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการในห้องสมุด ซึ่งลักษณะข้อมูล  
ที่ให้บริการ เป็นข้อมูลรายการทางบรรณานุกรม

บริการยืมระหว่างห้องสมุด หมายถึง บริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถยืมวัสดุสารสนเทศของ  
ห้องสมุดแห่งอื่น ๆ ซึ่งตกลงให้ความร่วมมือกัน โดยทางห้องสมุดสถาบันการบิณฑลเรือน ได้ทำการร่วมมือกับ 3  
ห้องสมุดคือ ห้องสมุดบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ห้องสมุดกองทัพอากาศ และห้องสมุดบริษัท  
การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการจัดให้บริการนี้

**บริการเอกสารสิ่งพิมพ์มาตรฐานการบินระหว่างประเทศ** หมายถึง เอกสารเกี่ยวกับ มาตรฐาน กฎ ข้อบังคับทางการบิน การเดินอากาศสากล ของหน่วยงานทางการบินต่าง ๆ ทั่วโลก เช่น มาตรฐานการขนส่งทางอากาศ มาตรฐานการบินพลเรือนระหว่างประเทศ มาตรฐานด้านบุคลากรปฏิบัติงานการบินของกรมการขนส่งทางอากาศ เป็นต้น

**บริการหนังสือเทคนิคและคู่มือด้านการบิน** หมายถึง บริการหนังสือคู่มือของเครื่องบินพลเรือน เครื่องบินพาณิชย์ เครื่องบินโดยสาร และเฮลิคอปเตอร์ แบบต่าง ๆ ของบริษัทผู้ผลิตเครื่องบินทั่วโลก โดยเป็นคู่มือที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับ ส่วนประกอบต่าง ๆ ของเครื่องบินอย่างละเอียด

**ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่กำหนดให้ตามความเป็นจริง

1. เพศของท่าน

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุของท่าน

☐ 20 – 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 – 60 ปี

3. วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดของท่าน

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ท่านทำงานด้านการสอนในสถาบันการbinพลเรือน มานานเท่าใด

☐ 0 – 5 ปี

☐ 6 – 10 ปี

☐ 10 – 15 ปี

☐ มากกว่า 15 ปี

5. กองวิชาที่ท่านสังกัด

☐ กองวิชาสนับสนุนการบิน

☐ กองวิชาอากาศยานและเครื่องยนต์

☐ กองวิชาบริการการบิน

☐ กองวิชาอิเล็กทรอนิกส์การบิน

☐ กองฝึกบิน

6. เท่าที่ท่านได้ปฏิบัติงานในสถาบันการbinพลเรือน ท่านได้ผลิตผลงานทางวิชาการต่อไปนี้ จำนวนเท่าใด

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

☐ เอกสารประกอบการสอน จำนวน.....ชื่อเรื่อง

☐ หนังสือตำรา จำนวน.....ชื่อเรื่อง

☐ ผลงานวิจัย จำนวน.....ชื่อเรื่อง

☐ บทความทางวิชาการ จำนวน.....ชื่อเรื่อง

☐ ยังไม่มีโอกาสผลิตผลงานทางวิชาการ



| วิธีการค้นหาวัสดุสารสนเทศ          | ระดับของการใช้ |       |         |       |            |
|------------------------------------|----------------|-------|---------|-------|------------|
|                                    | มากที่สุด      | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 3. สอบถามจากบรรณารักษ์ .....       | .....          | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4. เดินดูตามชั้นหนังสือ .....      | .....          | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 5. ให้เพื่อนร่วมงานช่วยหาให้ ..... | .....          | ..... | .....   | ..... | .....      |

4. ท่านเรียนรู้วิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาวัสดุสารสนเทศ (หนังสือและโสตทัศนวัสดุ) ในห้องสมุด (OPAC) ด้วยวิธีการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

| วิธีการเรียนรู้การใช้ OPAC                                                           | ระดับของการเรียนรู้ |       |         |       |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                                                      | มากที่สุด           | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 1. ศึกษาจากหนังสือตำราเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาทั่วไป .....          | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2. ศึกษาจากคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุดจัดทำไว้ให้บริการ .....                          | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแนะนำ .....                                       | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4. ขอคำแนะนำจากผู้อื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน นักศึกษา ผู้ได้บังคับบัญชา เป็นต้น) ..... | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 5. จากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดจากสถานศึกษาที่ท่านเคยศึกษา / สถานที่ทำงานเดิม .....   | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |

5. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเข้าใช้ห้องสมุดสถาบันการบันพลงเรียน ในช่วงต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

| ช่วงเวลาที่ใช้ห้องสมุด                   | ระดับความคิดเห็น |       |         |       |            |
|------------------------------------------|------------------|-------|---------|-------|------------|
|                                          | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 1. ก่อนเข้าทำงาน .....                   | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2. พักกลางวัน .....                      | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3. ระหว่างวัน เมื่อไม่มีชั่วโมงสอน ..... | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4. หลังเลิกงาน .....                     | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |

6. ในรอบปีที่ผ่านมา เมื่อท่านมาค้นหาวัสดุสารสนเทศที่ต้องการจากห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือนโดยรวม ท่านค้นหาได้มากน้อยเพียงใด

[ ] ค้นหาได้ทุกครั้ง

[ ] ค้นหาได้บ่อยครั้ง

[ ] ค้นหาได้บางครั้ง

[ ] ค้นหาได้น้อยครั้ง

7. หากท่านมีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด ท่านมีวิธีแก้ปัญหาได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้ มากน้อยเพียงใด

| วิธีการแก้ปัญหาในการใช้บริการ                        | ระดับที่ใช้แก้ปัญหา |       |         |       |            |
|------------------------------------------------------|---------------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                      | มากที่สุด           | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 1. ถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ .....    | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2. ถามจากผู้ร่วมงาน หรือผู้ใช้ห้องสมุดคนอื่น ๆ ..... | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3. ศึกษาค้นคว้าและแก้ปัญหาด้วยตนเอง .....            | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4. ออกจากห้องสมุด เพราะไม่ทราบจะแก้ปัญหาอย่างไร ..   | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |

ตอนที่ 2.2 ปริมาณการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด สถาบันการbinพลเรือน

คำชี้แจง ต่อไปนี้จะเป็นข้อความเกี่ยวกับปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศห้องสมุด

สถาบันการbinพลเรือน ขอให้ท่านกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ตามระดับปริมาณการใช้ของท่าน

| ประเภทของวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด<br>สถาบันการbinพลเรือนที่ท่านใช้         | ระดับของปริมาณการใช้ |       |         |       |            |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                                           | มากที่สุด            | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 1. หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาไทย .....                                  | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2. หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษ .....                               | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3. หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการbin .....                                   | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4. เอกสารและสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการbinพลเรือน<br>ระหว่างประเทศ ..... | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 5. เอกสารงานวิจัยด้านการbinพลเรือน .....                                  | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 6. แผนภาพด้านการbin .....                                                 | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 7. กฤตภาคข่าวด้านการbinและเทคโนโลยีอวกาศยาน ...                           | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 8. วารสารวิชาการภาษาอังกฤษในสาขาวิชาที่ท่านสอน ..                         | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 9. วารสารวิชาการภาษาไทยในสาขาวิชาที่ท่านสอน .....                         | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 10. วารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาไทย .....                                   | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 11. วารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาอังกฤษ .....                                | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |



| ประเภทของวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด<br>สถาบันการบิณพลเรือนที่ท่านใช้                              | ระดับของปริมาณการใช้ |       |         |       |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                                                                | มากที่สุด            | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 12. เอกสารราชการ รายงานการประชุมต่าง ๆ ของ<br>หน่วยงานภายในสถาบันการบิณพลเรือน .....           | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 13. หนังสืออ้างอิง เช่น พจนานุกรม สารานุกรม คู่มือทาง<br>ด้านการบิณ ในสาขาวิชาที่ท่านสอน ..... | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 14. วิทยทัศน์ และซีดีรอม ด้านการบิณทั่วไป .....                                                | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 15. วิทยทัศน์และซีดีรอม ในสาขาวิชาที่ท่านสอน .....                                             | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 16. วิทยทัศน์ ซีดีรอม และเทปคาสเซ็ท คู่มือเตรียมสอบ ..                                         | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 17. วิทยทัศน์ ซีดีรอม และเทปคาสเซ็ท ฝึกภาษาอังกฤษ<br>และความรู้ทั่วไป.....                     | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |

2. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านได้ใช้ประโยชน์จากบริการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันการบิณพลเรือนต่อไปนี้  
มากน้อยเพียงใด

| ประเภทของบริการสารสนเทศห้องสมุด                                          | ระดับของปริมาณการใช้ |       |         |       |            |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                                          | มากที่สุด            | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 1. ยืม-คืนหนังสือ .....                                                  | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2. ยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ .....                                             | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3. ยืม-คืนวารสารล่วงหน้า .....                                           | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4. สอบถามข้อมูลจากบรรณารักษ์ ให้บรรณารักษ์ช่วย<br>ค้นหาข้อมูลให้ .....   | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 5. ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด .....                                     | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 6. บริการสืบค้นข้อมูลเอกสารงานวิจัยด้านการบิณ<br>พลเรือนจากซีดีรอม ..... | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 7. บริการโสตทัศนอุปกรณ์ .....                                            | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 8. ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต .....                  | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |

ตอนที่ 2.3 ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด

คำชี้แจง ต่อไปนี้จะเป็นข้อความเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือน ขอให้ท่านกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน

| รายการปัญหา                                                                                     | ระดับของปัญหา |       |         |       |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                                                                 | มากที่สุด     | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| <u>ปัญหาด้านทรัพยากรและบริการสารสนเทศห้องสมุด</u>                                               |               |       |         |       |            |
| 1. บริการสืบค้น OPAC                                                                            |               |       |         |       |            |
| 1.1 หน้าจอสืบค้นเข้าใจยาก .....                                                                 | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 1.2 ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นที่ใช้ and or not .....                                               | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2. บริการยืม-คืนหนังสือและโสตทัศนูปกรณ์                                                         |               |       |         |       |            |
| 2.1 เวลาที่ให้ยืมสารสนเทศ ครั้งละไม่เกิน 14 วัน น้อยเกินไป .....                                | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2.2 จำนวนหนังสือที่ให้ยืม 7 เล่ม น้อยเกินไป .....                                               | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2.3 จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืม 3 รายการ น้อยเกินไป .....                                        | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2.4 ค่าปรับที่ส่งเกินกำหนด 5 บาท / รายการ / วัน สูงเกินไป .....                                 | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์                                                                  |               |       |         |       |            |
| 3.1 จำนวนวารสารทางด้านการbinทั่วไปภาษาไทย มีน้อย .....                                          | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3.2 จำนวนวารสารทางด้านการbinทั่วไปภาษาอังกฤษ มีน้อย .....                                       | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3.3 จำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการสอนในสาขาของท่าน มีน้อย .....                    | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3.4 วารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการสอนในสาขาของท่านมีเนื้อหาไม่ครอบคลุมกับหลักสูตร ..... | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3.5 จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาไทยที่ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้ .....                | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3.6 จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาอังกฤษที่ให้บริการ มีน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้ .....            | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3.7 ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาค้นหาความวารสารฉบับล่วงหน้า .....                                   | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |

| รายการปัญหา                                                            | ระดับของปัญหา |       |         |       |            |
|------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                                        | มากที่สุด     | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 3.8 จำนวนวารสารล่วงหน้าที่ยืม 1 เล่ม น้อยเกินไป .....                  | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3.9 ระยะเวลาที่ยืมวารสารล่วงหน้า 1 วัน น้อยเกินไป .....                | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3.10 ค่าปรับที่ส่งเกินกำหนด 5 บาท / เล่ม / วัน สูงเกินไป .....         | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า                                     |               |       |         |       |            |
| 4.1 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ไม่ตรงตามความต้องการ .....                   | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 5. บริการยืมระหว่างห้องสมุด                                            |               |       |         |       |            |
| 5.1 ระยะเวลาที่ยืม (7 วัน) น้อยเกินไป...                               | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 6. บริการสืบค้นข้อมูลเอกสารงานวิจัยด้านการบิน                          |               |       |         |       |            |
| พลเรือนจากซีดีรอม                                                      |               |       |         |       |            |
| 6.1 ข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่ให้บริการ ล้าสมัย .....                     | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 6.2 จำนวนซีดีรอมเอกสารงานวิจัยที่ให้บริการมีน้อย .....                 | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 7. บริการแผนภาพด้านการบิน                                              |               |       |         |       |            |
| 7.1 แผนภาพที่ให้บริการ ไม่เพียงพอกับการใช้ .....                       | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 7.2 แผนภาพที่ให้บริการ เก่า ล้าสมัย ชำรุดเสียหาย .....                 | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 8. บริการหนังสือวิชาการ                                                |               |       |         |       |            |
| 8.1 จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาไทยมีน้อย ....                        | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 8.2 จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย .....                    | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 8.3 เนื้อหาของหนังสือวิชาการในสาขาของท่าน ไม่ครอบคลุมตามหลักสูตร ..... | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 8.4 เนื้อหาของหนังสือวิชาการในสาขาของท่าน เก่า ล้าสมัย .....           | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 9. บริการโสตทัศนูปกรณ์ (วีดิทัศน์ ซีดีรอม เทปคาสเซ็ท)                  |               |       |         |       |            |
| 9.1 เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการ ไม่ตรงกับความต้องการ .....      | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 9.2 จำนวนของโสตทัศนวัสดุไม่เพียงพอกับการใช้ .....                      | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 9.3 ไม่มีโสตทัศนวัสดุที่ต้องการใช้ในห้องสมุด .....                     | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 10. บริการหนังสืออ้างอิง                                               |               |       |         |       |            |
| 10.1 หนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาของท่านมีน้อย .....                       | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 10.2 หนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาของท่าน เก่า ล้าสมัย ชำรุด .....          | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |

| รายการปัญหา                                                                                                     | ระดับของปัญหา |       |         |       |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                                                                                 | มากที่สุด     | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 11. บริการเอกสารราชการของหน่วยงานภายในสถาบัน<br>การbinพลเรือน และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของ<br>พนักงานรัฐวิสาหกิจ |               |       |         |       |            |
| 11.1 เอกสารราชการที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด .....                                                                | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 11.2 เอกสารราชการเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ<br>เก่า ล้าสมัย ไม่สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ .....                 | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 11.3 ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาเอกสารราชการ .....                                                                 | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 12. บริการอินเทอร์เน็ต                                                                                          |               |       |         |       |            |
| 12.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ<br>(7 เครื่อง) ไม่เพียงพอกับการใช้ .....                               | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 12.2 เวลาในการใช้บริการ (1 ชั่วโมง)<br>น้อยเกินไป .....                                                         | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 12.3 เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้า .....                                                                           | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 12.4 เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อย และไม่อยู่ใน<br>สภาพพร้อมให้บริการ .....                                        | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| <u>ปัญหาด้านอาคารสถานที่</u>                                                                                    |               |       |         |       |            |
| 13. อาคารสถานที่                                                                                                |               |       |         |       |            |
| 13.1 พื้นที่ห้องสมุดคับแคบเกินไป .....                                                                          | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 13.2 ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ .....                                                                         | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 13.3 ภายในห้องสมุดมีเสียงดังรบกวน .....                                                                         | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 13.4 สภาพห้องสมุดโดยรวมไม่สะอาดเท่าที่ควร ....                                                                  | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| <u>ปัญหาด้านบุคลากร</u>                                                                                         |               |       |         |       |            |
| 14. บุคลากร                                                                                                     |               |       |         |       |            |
| 14.1 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนน้อย<br>ให้บริการไม่เพียงพอ .....                                     | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 14.2 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการไม่<br>สุภาพ .....                                                  | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |

2. นอกเหนือจากปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือนที่กล่าวมา ท่านประสบ  
ปัญหาอื่น ๆ อะไรบ้าง โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....

### ตอนที่ 3 ความต้องการบริการห้องสมุด สถาบันการบิณพลเรือน

คำชี้แจง ต่อไปนี้จะเป็นข้อความเกี่ยวกับความต้องการบริการห้องสมุด ขอให้ท่านกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ตามระดับความต้องการบริการห้องสมุดที่ท่านต้องการ

#### คำอธิบายศัพท์

บริการบรรณานุกรม หมายถึง บริการรวบรวมรายชื่อหนังสือในรายวิชาต่าง ๆ ที่ผู้ใช้องการ มีรายการทางบรรณานุกรมพร้อมเรื่องย่อ โดยทำการสรุปเนื้อหาสำคัญของหนังสือ วารสาร และเอกสารสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่น่าสนใจ

| ความต้องการบริการทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ                                                                                                                                                               | ระดับความต้องการ |       |         |       |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                                                                                                                                                                       | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 1. ต้องการให้ห้องสมุดขยายบริการสืบค้น opac ให้สามารถออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ .....                                                                                                           | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2. ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะด้านการบิณในประเทศเพิ่มเติมเช่น ห้องสมุดโรงเรียนนายเรืออากาศ, ศูนย์ข้อมูลบริษัทการบิณกรุงเทพฯ, ห้องสมุดสายการบินต่าง ๆ เป็นต้น ..... | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3. ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ เช่น หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, หอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นต้น .....              | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4. ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดทำการในวันเสาร์ ...                                                                                                                                                  | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 5. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งรายชื่อหนังสือที่ห้องสมุดซื้อเข้ามาใหม่ทุกเดือน .....                                                                                                             | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 6. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา .....                                                                                                                                   | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 7. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการถ่ายเอกสารหน้าสารบัญวารสารหมุนเวียน .....                                                                                                                             | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 8. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรับทำสำเนาสื่อโสตทัศนวัสดุ .....                                                                                                                                      | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 9. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งเดือนและทางตามหนังสือค้างส่ง .....                                                                                                                                | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 10. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ .....                                                                                                                                   | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |

2. นอกเหนือจากที่กล่าวมา ท่านความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดในด้านอื่น ๆ อะไรบ้าง โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในงานบริการของห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือน**

คำชี้แจง โปรดแสดงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานบริการของห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือน ในด้านต่อไปนี้

1. ด้านอาคารสถานที่

.....

.....

.....

.....

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านทรัพยากรและบริการห้องสมุด

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

---

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง**  
**การใช้บริการ และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด**  
**ของอาจารย์และนักศึกษาศาสนาบันการบิณฑลเรือน**

---

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้บริการ และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ศาสนาบันการบิณฑลเรือนของอาจารย์และนักศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา บริการห้องสมุดศาสนาบันการบิณฑลเรือนให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด ตลอดจนเพื่อสนับสนุนและ ส่งเสริมการดำเนินงานภายในศาสนาบันการบิณฑลเรือนให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดศาสนาบันการบิณฑลเรือน
  - ตอนที่ 2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดศาสนาบันการบิณฑลเรือน
  - ตอนที่ 2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปริมาณการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดศาสนาบันการบิณฑลเรือน
  - ตอนที่ 2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดศาสนาบันการบิณฑลเรือน
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดศาสนาบันการบิณฑลเรือน
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อเสนอแนะในงานบริการของห้องสมุดศาสนาบันการบิณฑลเรือน

**คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในแบบสอบถาม**

**ทรัพยากรสารสนเทศ** หมายถึง สื่อประเภทต่าง ๆ ที่เก็บข้อมูล สารสนเทศ ที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุด ศาสนาบันการบิณฑลเรือน ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสารมาตรฐานการบิณฑลเรือน หนังสือเทคนิค-คู่มือต่าง ๆ เอกสารราชการ โสตทัศนวัสดุ

**บริการสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรมหนังสือและโสตทัศนวัสดุด้วยคอมพิวเตอร์ (OPAC)** หมายถึง บริการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมหนังสือและโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการในห้องสมุด ซึ่งลักษณะข้อมูลที่ให้บริการ เป็นข้อมูลรายการทางบรรณานุกรม

**บริการยืมระหว่างห้องสมุด** หมายถึง บริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถยืมวัสดุสารสนเทศของ ห้องสมุดแห่งอื่น ๆ ซึ่งตกลงให้ความร่วมมือกัน โดยทางห้องสมุดศาสนาบันการบิณฑลเรือน ได้ทำการร่วมมือกับ 3 ห้องสมุดคือ ห้องสมุดบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ห้องสมุดกองทัพอากาศ และห้องสมุดบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการจัดให้บริการนี้

**บริการเอกสารสิ่งพิมพ์มาตรฐานการบินระหว่างประเทศ** หมายถึง เอกสารเกี่ยวกับ มาตรฐาน กฎ ข้อบังคับทางการบิน การเดินอากาศสากล ของหน่วยงานทางด้านการบินต่าง ๆ ทั่วโลก เช่น มาตรฐานการขนส่งทางอากาศ มาตรฐานการบินพลเรือนระหว่างประเทศ มาตรฐานด้านบุคลากรปฏิบัติงานการบินของกรมการขนส่งทางอากาศ เป็นต้น

**บริการหนังสือเทคนิคและคู่มือด้านการบิน** หมายถึง บริการหนังสือคู่มือของเครื่องบินพลเรือน เครื่องบินพาณิชย์ เครื่องบินโดยสาร และเฮลิคอปเตอร์ แบบต่าง ๆ ของบริษัทผู้ผลิตเครื่องบินทั่วโลก โดยเป็นคู่มือที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับ ส่วนประกอบต่าง ๆ ของเครื่องบินอย่างละเอียด



ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ] ที่กำหนดให้ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศของท่าน

[ ] ชาย

[ ] หญิง

2. อายุของท่าน

[ ] 18 – 20 ปี

[ ] 21 – 25 ปี

[ ] 26 – 30 ปี

[ ] 31 – 35 ปี

4. ชั้นปีที่ศึกษา

[ ] ชั้นปีที่ 1

[ ] ชั้นปีที่ 2

[ ] ชั้นปีที่ 3

[ ] ชั้นปีที่ 4

5. หลักสูตรที่ศึกษา

[ ] หลักสูตรอนุปริญญา

— สาขาการบำรุงรักษาอากาศยาน

— สาขาการบำรุงรักษาเครื่องวัดประกอบการบิน

— สาขาการบำรุงรักษาเครื่องสื่อสาร

[ ] หลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต

— สาขาการจัดการจราจรทางอากาศ

— สาขาการจัดการท่าอากาศยาน

— สาขาการจัดการขนส่งสินค้าทางอากาศ

[ ] หลักสูตรนักบิน

— นักบินพาณิชย์ตรี ..... เครื่องบิน ..... เฮลิคอปเตอร์

— นักบินส่วนบุคคล ..... เครื่องบิน ..... เฮลิคอปเตอร์

— การฝึกบินขั้นสูง ..... การบินด้วยเครื่องบินเครื่องยนต์เดียว

..... การบินด้วยเครื่องบินหลายเครื่องยนต์



| วิธีการค้นหาวัดสารสนเทศ       | ระดับของการใช้ |       |         |       |            |
|-------------------------------|----------------|-------|---------|-------|------------|
|                               | มากที่สุด      | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 3. สอบถามจากบรรณารักษ์ .....  | .....          | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4. เดินดูตามชั้นหนังสือ ..... | .....          | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 5. ให้เพื่อนช่วยหาให้ .....   | .....          | ..... | .....   | ..... | .....      |

4. ท่านเรียนรู้วิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาวัดสารสนเทศ (หนังสือและโสตทัศนวัสดุ) ในห้องสมุด (OPAC) ด้วยวิธีการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

| วิธีการเรียนรู้การใช้ OPAC                                                  | ระดับของการเรียนรู้ |       |         |       |            |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                                             | มากที่สุด           | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 1. ศึกษาจากหนังสือตำราเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาทั่วไป ..... | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2. ศึกษาจากคู่มือแนะนำห้องสมุด .....                                        | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแนะนำ .....                              | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4. ขอคำแนะนำจากผู้อื่น (เช่น เพื่อนนักศึกษา อาจารย์ผู้สอน เป็นต้น) .....    | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 5. จากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดจากสถานศึกษาที่ท่านเคยศึกษา .....             | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |

5. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเข้าใช้ห้องสมุดสถาบันการบันพณเรือน ในช่วงต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

| ช่วงเวลาที่ใช้ห้องสมุด                     | ระดับความคิดเห็น |       |         |       |            |
|--------------------------------------------|------------------|-------|---------|-------|------------|
|                                            | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 1. ช่วงเช้ามืดก่อนเข้าเรียน .....          | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2. พักกลางวัน .....                        | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3. ระหว่างวัน เมื่อไม่มีชั่วโมงเรียน ..... | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4. ช่วงเย็นหลังเลิกเรียน .....             | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |

6. ในรอบปีที่ผ่านมา เมื่อท่านมาค้นหาวัสดุสารสนเทศที่ต้องการจากห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือนโดยรวม ท่านค้นหาได้มากน้อยเพียงใด

[ ] ค้นหาได้ทุกครั้ง

[ ] ค้นหาได้บ่อยครั้ง

[ ] ค้นหาได้บางครั้ง

[ ] ค้นหาได้น้อยครั้ง

7. หากท่านมีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด ท่านมีวิธีแก้ปัญหาได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้ มากน้อยเพียงใด

| วิธีการแก้ปัญหาในการใช้บริการ                           | ระดับที่ใช้แก้ปัญหา |       |         |       |            |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                         | มากที่สุด           | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 1. ถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ .....          | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2. ถามจากเพื่อนนักศึกษา หรือผู้ใช้ห้องสมุดคนอื่น ๆ .... | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3. ศึกษาค้นคว้าและแก้ปัญหาด้วยตนเอง .....               | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4. ออกจากห้องสมุด เพราะไม่ทราบจะแก้ปัญหาอย่างไร ..      | .....               | ..... | .....   | ..... | .....      |

ตอนที่ 2.2 ปริมาณการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด สถาบันการbinพลเรือน

คำชี้แจง ต่อไปนี้จะเป็นข้อความเกี่ยวกับปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศห้องสมุด

สถาบันการbinพลเรือน ขอให้ท่านกาเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่าง ตามระดับปริมาณการใช้ของท่าน

| ประเภทของวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด<br>สถาบันการbinพลเรือนที่ท่านใช้         | ระดับของปริมาณการใช้ |       |         |       |            |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                                           | มากที่สุด            | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 1. หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาไทย .....                                  | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2. หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษ .....                               | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3. หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการbin .....                                   | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4. เอกสารและสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการbinพลเรือน<br>ระหว่างประเทศ ..... | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 5. เอกสารงานวิจัยด้านการbinพลเรือน .....                                  | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 6. แผนภาพด้านการbin .....                                                 | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 7. กฤตภาคข่าวด้านการbinและเทคโนโลยีอวกาศยาน ...                           | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 8. วารสารวิชาการภาษาอังกฤษในสาขาวิชาที่ท่านสอน ..                         | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 9. วารสารวิชาการภาษาไทยในสาขาวิชาที่ท่านสอน .....                         | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 10. วารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาไทย .....                                   | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 11. วารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาอังกฤษ .....                                | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |

| ประเภทของวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด<br>สถาบันการbinพลเรือนที่ท่านใช้                                | ระดับของปริมาณการใช้ |       |         |       |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                                                                  | มากที่สุด            | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 12. เอกสารราชการ รายงานการประชุมต่าง ๆ ของ<br>หน่วยงานภายในสถาบันการbinพลเรือน .....             | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 13. หนังสืออ้างอิง เช่น พจนานุกรม สารานุกรม คู่มือทาง<br>ด้านการbin ในสาขาวิชาที่ท่านศึกษา ..... | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 14. วิทยุทัศน์ และซีดีรอม ด้านการbinทั่วไป .....                                                 | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 15. วิทยุทัศน์ และซีดีรอม ในสาขาวิชาที่ท่านศึกษา.....                                            | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 16. วิทยุทัศน์ ซีดีรอม และเทปคาสเซ็ท คู่มือเตรียมสอบ ..                                          | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 17. วิทยุทัศน์ ซีดีรอม และเทปคาสเซ็ท ฝึกภาษาอังกฤษ<br>และความรู้ทั่วไป.....                      | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |

2. ในรอบปีที่ผ่านม ท่านได้ใช้ประโยชน์จากบริการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือนต่อไปนี้  
มากน้อยเพียงใด

| ประเภทของบริการสารสนเทศห้องสมุด                                          | ระดับของปริมาณการใช้ |       |         |       |            |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                                          | มากที่สุด            | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 1. ยืม-คืนหนังสือ .....                                                  | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2. ยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ .....                                             | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3. ยืม-คืนวารสารส่วงเวลา .....                                           | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4. สอบถามข้อมูลจากบรรณารักษ์ ให้บรรณารักษ์ช่วย<br>ค้นหาข้อมูลให้ .....   | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 5. ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด .....                                     | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 6. บริการสืบค้นข้อมูลเอกสารงานวิจัยด้านการbin<br>พลเรือนจากซีดีรอม ..... | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 7. บริการโสตทัศนอุปกรณ์ .....                                            | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 8. ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต .....                  | .....                | ..... | .....   | ..... | .....      |

**ตอนที่ 2.3 ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด**

คำชี้แจง ต่อไปนี้จะเป็นข้อความเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือน ขอให้  
ท่านกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน

| รายการปัญหา                                                                       | ระดับของปัญหา |       |         |       |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                                                   | มากที่สุด     | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| <u>ปัญหาด้านทรัพยากรและบริการสารสนเทศห้องสมุด</u>                                 |               |       |         |       |            |
| 1. บริการสืบค้น OPAC                                                              |               |       |         |       |            |
| 1.1 หน้าจอสืบค้นเข้าใจยาก .....                                                   | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 1.2 ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นที่ใช้ and or not .....                                 | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2. บริการยืม-คืนหนังสือและโสตทัศนูปกรณ์                                           |               |       |         |       |            |
| 2.1 เวลาที่ให้ยืมสารสนเทศ ครึ่งละไม่เกิน 14 วัน น้อยเกินไป .....                  | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2.2 จำนวนหนังสือที่ให้ยืม 3 เล่ม น้อยเกินไป .....                                 | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2.3 จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืม 3 รายการ น้อยเกินไป .....                          | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2.4 ค่าปรับที่ส่งเกินกำหนด 5 บาท / รายการ / วัน สูงเกินไป .....                   | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์                                                    |               |       |         |       |            |
| 3.1 จำนวนวารสารทางด้านการbinทั่วไปภาษาไทย มีน้อย .....                            | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3.2 จำนวนวารสารทางด้านการbinทั่วไปภาษาอังกฤษ มีน้อย .....                         | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3.3 จำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการเรียนในสาขาของท่าน มีน้อย .....    | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3.4 จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาไทยที่ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้ .....  | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3.5 จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาอังกฤษให้บริการ มีน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้ ..... | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3.6 ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาค้นหาความวารสารฉบับล่วงหน้า .....                     | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3.7 จำนวนวารสารล่วงหน้าที่ให้ยืม 1 เล่ม น้อยเกินไป .....                          | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3.8 ระยะเวลาที่ให้ยืมวารสารล่วงหน้า 1 วัน น้อยเกินไป .....                        | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |

| รายการปัญหา                                                                                                     | ระดับของปัญหา |       |         |       |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                                                                                 | มากที่สุด     | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 3.9 ค่าปรับที่ส่งเกินกำหนด 5 บาท / เล่ม / วัน<br>สูงเกินไป .....                                                | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า                                                                              |               |       |         |       |            |
| 4.1 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ไม่ตรงตามความต้องการ .....                                                            | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 5. บริการยืมระหว่างห้องสมุด                                                                                     |               |       |         |       |            |
| 5.1 ระยะเวลาที่ยืม (7 วัน) น้อยเกินไป.....                                                                      | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 6. บริการสืบค้นข้อมูลเอกสารงานวิจัยด้านการบิน<br>พลเรือนจากซีดีรอม                                              |               |       |         |       |            |
| 6.1 ข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่ให้บริการ ล้าสมัย .....                                                              | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 6.2 จำนวนซีดีรอมเอกสารงานวิจัยที่ให้บริการมีน้อย .....                                                          | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 7. บริการแผ่นภาพด้านการบิน                                                                                      |               |       |         |       |            |
| 7.1 แผ่นภาพที่ให้บริการ ไม่เพียงพอกับการใช้ .....                                                               | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 7.2 แผ่นภาพที่ให้บริการ เก่า ล้าสมัย ชำรุดเสียหาย .....                                                         | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 8. บริการหนังสือวิชาการ                                                                                         |               |       |         |       |            |
| 8.1 จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาไทยมีน้อย ....                                                                 | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 8.2 จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมี<br>น้อย .....                                                         | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 9. บริการโสตทัศนูปกรณ์ (วีดิทัศน์ ซีดีรอม<br>เทปคาสเซ็ท)                                                        |               |       |         |       |            |
| 9.1 เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการ ไม่ตรงกับ<br>ความต้องการ .....                                           | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 9.2 จำนวนของโสตทัศนวัสดุไม่เพียงพอกับการใช้ .....                                                               | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 9.3 ไม่มีโสตทัศนวัสดุที่ต้องการใช้ในห้องสมุด .....                                                              | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 10. บริการหนังสืออ้างอิง                                                                                        |               |       |         |       |            |
| 10.1 หนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาของท่านมีน้อย .....                                                                | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 10.2 หนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาของท่าน เก่า<br>ล้าสมัย ชำรุด .....                                                | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 11. บริการเอกสารราชการของหน่วยงานภายในสถาบัน<br>การบินพลเรือน และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของ<br>พนักงานรัฐวิสาหกิจ |               |       |         |       |            |
| 11.1 เอกสารราชการที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด .....                                                                | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 11.2 เอกสารราชการเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ<br>เก่า ล้าสมัย ไม่สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ .....                 | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 11.3 ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาเอกสารราชการ .....                                                                 | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |

| รายการปัญหา                                                                    | ระดับของปัญหา |       |         |       |            |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                                                | มากที่สุด     | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 12. บริการอินเทอร์เน็ต                                                         |               |       |         |       |            |
| 12.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ (7 เครื่อง) ไม่เพียงพอกับการใช้ ..... | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 12.2 เวลาในการใช้บริการ (1 ชั่วโมง) น้อยเกินไป .....                           | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 12.3 เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้า .....                                          | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 12.4 เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อย และไม่อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ .....           | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| <u>ปัญหาด้านอาคารสถานที่</u>                                                   |               |       |         |       |            |
| 13. อาคารสถานที่                                                               |               |       |         |       |            |
| 13.1 พื้นที่ห้องสมุดคับแคบเกินไป.....                                          | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 13.2 ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ .....                                        | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 13.3 ภายในห้องสมุดมีเสียงดังรบกวน .....                                        | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 13.4 สภาพห้องสมุดโดยรวมไม่สะอาดเท่าที่ควร ....                                 | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| <u>ปัญหาด้านบุคลากร</u>                                                        |               |       |         |       |            |
| 14. บุคลากร                                                                    |               |       |         |       |            |
| 14.1 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนน้อย ให้บริการไม่เพียงพอ .....       | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 14.2 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการไม่สุภาพ .....                     | .....         | ..... | .....   | ..... | .....      |

2. นอกเหนือจากปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือนที่กล่าวมา ท่านประสบปัญหาอื่น ๆ อะไรบ้าง โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....



### ตอนที่ 3 ความต้องการบริการห้องสมุด สถาบันการบิณฑลเรือน

คำชี้แจง ต่อไปนี้จะเป็นข้อความเกี่ยวกับความต้องการบริการห้องสมุด ขอให้ท่านกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ตามระดับความต้องการบริการห้องสมุดที่ท่านต้องการ

#### คำอธิบายศัพท์

**บริการบรรณานุกรม** หมายถึง บริการรวบรวมรายชื่อหนังสือในรายวิชาต่าง ๆ ที่ผู้ต้องการ มีรายการทางบรรณานุกรมพร้อมเรื่องย่อ โดยทำการสรุปเนื้อหาสำคัญของหนังสือ วารสาร และเอกสารสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่น่าสนใจ

| ความต้องการบริการทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ                                                                                                                                                               | ระดับความต้องการ |       |         |       |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|---------|-------|------------|
|                                                                                                                                                                                                       | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 1. ต้องการให้ห้องสมุดขยายบริการสืบค้น opac ให้สามารถออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ .....                                                                                                           | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2. ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะด้านการบินในประเทศเพิ่มเติมเช่น ห้องสมุดโรงเรียนนายเรืออากาศ, ศูนย์ข้อมูลบริษัทการบินกรุงเทพฯ, ห้องสมุดสายการบินต่าง ๆ เป็นต้น ..... | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3. ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ เช่น หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, หอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นต้น .....              | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4. ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดทำการในวันเสาร์ ...                                                                                                                                                  | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 5. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งรายชื่อหนังสือที่ห้องสมุดซื้อเข้ามาใหม่ทุกเดือน .....                                                                                                             | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 6. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา .....                                                                                                                                   | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 7. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการถ่ายเอกสารหน้าสารบัญวารสารหมุนเวียน .....                                                                                                                             | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 8. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรับทำสำเนาสื่อโสตทัศนวัสดุ .....                                                                                                                                      | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 9. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่ง .....                                                                                                                                | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 10. ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ .....                                                                                                                                   | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |

2. นอกเหนือจากที่กล่าวมา ท่านความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดในด้านอื่น ๆ อะไรบ้าง โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในงานบริการของห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือน

คำชี้แจง โปรดแสดงข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของห้องสมุดสถาบันการbinพลเรือน ในด้านต่อไปนี้

1. ด้านอาคารสถานที่

.....

.....

.....

.....

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านทรัพยากรและบริการห้องสมุด

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

---

ประวัติย่อผู้วิจัย

### ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวพัชร พิพิธกุล

วัน เดือน ปีเกิด

9 สิงหาคม 2522

สถานที่เกิด

เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

131/922 ถนนพระราม 2 แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน

กรุงเทพมหานคร 10150

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2537

มัธยมศึกษาปีที่ 4 จากโรงเรียนศึกษานารี

พ.ศ.2537

มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากกรมการศึกษานอกโรงเรียน

พ.ศ.2542

กศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ.2547

ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ