

**ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาต่อบริการสารสนเทศ  
ของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในการสนับสนุนการเรียนรู้  
จากการทำงาน <sup>1</sup>**

Satisfaction and Needs of Teachers and Students to the Information Services  
of the Panyapiwat Institute of Management Library Support Work-Based  
Learning

**เบญจมาศ อุनावงศ์ <sup>2</sup>**

Benjamad U-nawong

**ศุภรชชตรา แสนวา <sup>3</sup>**

Sumattra Saenwa

**พวา พันธุ์เมฆา <sup>4</sup>**

Pawa Panmekha

---

<sup>1</sup> บทความจากปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2560; Article from Master's thesis in Information Studies, Srinakharinwirot University in  
academic year 2017

<sup>2</sup> นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ:  
Master's degree student in Information Studies, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University,  
E-mail: beer02062529@outlook.co.th

<sup>3</sup> ประ.ด., อาจารย์ประจำ โปรแกรมสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ:  
Ph.D., Lecturer in Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University,  
E-mail: sumattra@g.swu.ac.th

<sup>4</sup> รองศาสตราจารย์ (อาจารย์พิเศษ) โปรแกรมสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ:  
Associate Professor, Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University,  
E-mail: pawa@g.swu.ac.th

## บทคัดย่อ

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

1. อาจารย์ มีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปร กลุ่มคณะวิชาและประสบการณ์ ไม่พบความแตกต่างทั้ง 2 ตัวแปร ด้านความต้องการบริการสารสนเทศโดยรวมอาจารย์มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความต้องการตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประสบการณ์การสอนพบว่าไม่แตกต่างกัน

2. นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปรเพศและระดับชั้นปีพบว่าไม่แตกต่างกัน แต่กลุ่มคณะวิชาพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ด้านความต้องการต่อบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความต้องการตามตัวแปร กลุ่มคณะวิชา และชั้นปี พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรเพศพบว่าไม่แตกต่างกัน

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

## Abstract

This research aims to examine lecturers' undergraduate students' and graduate students' satisfaction level with information service provided by Panyapiwat Institute of Management Library to encourage them to learn from working and practicing. Also, this research aims to compare the demand for information service provided by Panyapiwat Institute of Management Library between 3 groups of populations, namely lecturers, undergraduate students, and graduate students. The information was examined based on subject variables. The participants in this study were 201 lecturers, 5,696 undergraduate students, and 259 graduate students in this institute. Research instrument was questionnaires. The descriptive and inferential statistics were analyzed by SPSS Program using percentage, standard deviation, t-test, and F-test calculator.

Research findings implied that lecturers, undergraduate students, and graduate students were highly satisfied with overall information service provided. According to variables, it was found that lecturers from different education program revealed statistically significant difference at .05; lecturers from Business Administration, Food Business Management, and Management Science required more information service than those from Communication Arts, Liberal Arts, and Education Program. Different teaching experience, however, showed no significant different

of overall requirement for information service. In other words, there was no difference among lecturers with different year of teaching. Requirement of information service among undergraduate students with different genders indicated no significant difference overall or gender did not affect the level of need for service. Different year of study, however, indicated statistically significant different at .05; Undergraduate students from different education program required overall statistically significant different level of information service at .05.

The finding also indicated the different level of information service required by graduate students who had different genders. There was statistically significant different at .05: Female graduate students required more information service than male graduate students. There was statistically significant different between graduate students from different education programs at .05: graduate students from Engineering and Technology and Management Science required more information service than those from Business Administration Program.

**คำสำคัญ:** การบริการสารสนเทศ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ความต้องการของผู้ใช้  
ห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ การเรียนรู้จากการทำงาน

**Keywords:** Information service, User satisfaction, User needs,  
Panyapiwat Institute of Management Library, Work-based learning

## บทนำ

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีจัดการเรียนการสอนในลักษณะการเรียนรู้บนพื้นฐานของการทำงาน (Work-based learning) ซึ่งเป็นการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้นือหาสาระ การฝึกปฏิบัติจริง การฝึกฝนทักษะทางสังคม ทักษะชีวิต ทักษะวิชาชีพ การพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูง (Office of the Higher Education Commission, 2008, p. 3) โดยนักศึกษา คณาจารย์มีโอกาสเรียนรู้ร่วมกันในรูปแบบของการลงมือปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยตรง ควบคู่ไปกับทฤษฎีหรือหลักการทั่วไปที่ปรากฏในเอกสาร ตำรา หรือผลการวิจัยอื่น ๆ โดยมีการจัดวางโปรแกรมการเรียนและการฝึกปฏิบัติ มีครูฝึก และมีระบบติดตามประเมินอย่างเป็นระบบ

การเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้จากการทำงานจะประสบความสำเร็จได้นั้นห้องสมุดมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนในฐานะเป็นแหล่งเรียนรู้ของสถาบัน เนื่องจากรูปแบบการเรียนการสอนแบบนี้อาจารย์และนักศึกษามีเวลาในการเรียนการสอนน้อยกว่าสถาบันการศึกษาทั่วไป เพราะนักศึกษาต้องไปฝึกปฏิบัติงานตามสาขาที่ตนเองได้ศึกษา ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาห้องสมุดในรูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน ดังที่พงศ์ศักดิ์ สังขวิทยุ (Pongsak Sangkapinyo, 2006, p. 4-15) ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดต้องพัฒนาจากบทบาทเดิมที่เป็นเพียงตัวกลางระหว่างผู้ใช้ปลายทางกับทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการนำทรัพยากรสารสนเทศไปถึงมือผู้ใช้ปลายทาง เนื่องจากอาจารย์ต้องการให้นักศึกษาได้ค้นคว้าสารสนเทศ และใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการวิเคราะห์วิจารณ์ และขยายความอยากรู้อยากเห็นทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เพิ่มเติมจากบทเรียนที่อาจารย์จัดทำ ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ การคัดเลือก และการจัดหาทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์แบบเดิมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เนื้อหาดิจิทัล เป็นต้นให้มีเนื้อหาที่หลากหลาย และทันสมัย ทำให้เกิดความสมดุลระหว่างสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยให้นักศึกษาเกิดความ

ไว้วางใจ และเชื่อมั่นว่าสามารถพบทรัพยากรสารสนเทศที่เขาต้องการ นักศึกษาศาสนาสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบทางไกลผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดจากที่บ้าน ที่ทำงานได้เท่าเทียมกับนักศึกษาเข้าชั้นเรียน

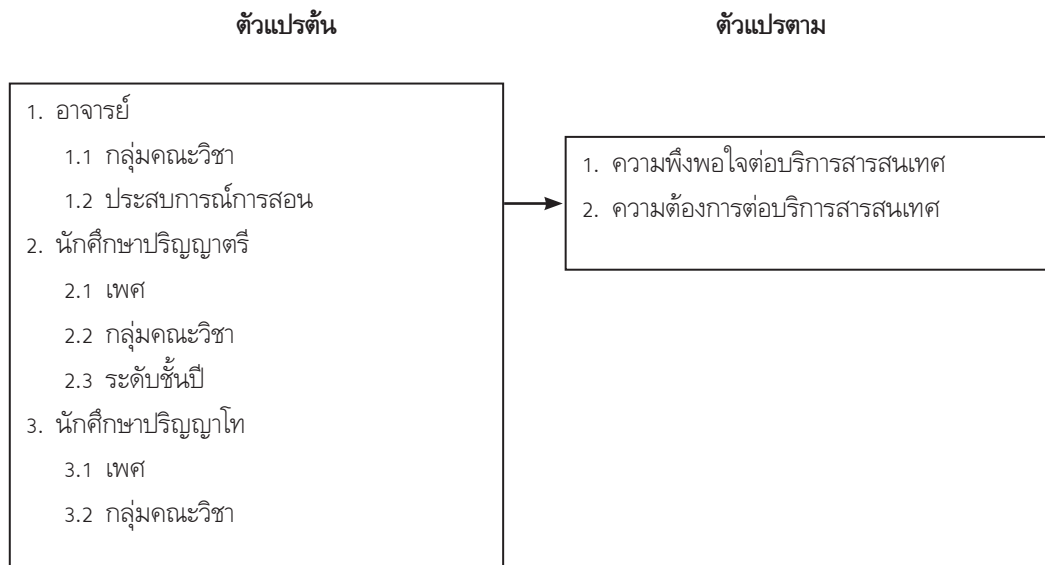
ในปัจจุบันห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการค้นคว้าฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฐานข้อมูล เอ็มเมอร์ลด์ (Emerald) ฐานข้อมูลซีไอเอส (CEIC Databases) และฐานข้อมูลซีเอ็นเคไอ (CNKI Databases) บริการห้องประชุม ห้องฉายภาพยนตร์ นอกจากนี้ยังมีบริการเชิงรุก เช่น บริการส่งหนังสือถึงที่ (Book delivery) บริการรับคืนหนังสือ (Book return) จากบริการดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าห้องสมุดยังไม่มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายเท่าที่ควรและเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่ทันสมัย เช่น ฐานข้อมูลมีจำนวนน้อย สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนน้อย ไม่มีระบบป้องกันขโมย ไม่มีตู้ยืม-คืนอัตโนมัติ ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องพัฒนาบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนของสถาบันฯ ห้องสมุดจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะผลักดันให้เกิดการพัฒนาไปสู่ห้องสมุดที่ทันสมัย เพราะจะทำให้อาจารย์และนักศึกษาได้รับประโยชน์สูงสุดจากการเข้ารับบริการของห้องสมุด ห้องสมุดถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญในฐานะเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าวิจัย ดังที่จิรพันธุ์ ศรีสมพันธ์ (Jiraphan Srisomphan, 2007, p. 1) กล่าวไว้ว่านอกจากการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศแล้วสิ่งที่ห้องสมุดจะต้องเตรียมและปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยคือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากเทคโนโลยีเข้ามามีอิทธิพลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีสอน วิธีเรียน วิธีชีวิต และการทำงานของอาจารย์และนักศึกษาเป็นอันมาก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาและการเรียนรู้อย่างมากทำให้ความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมายในสังคมปัจจุบัน จากที่ไม่สามารถถ่ายทอดและเรียนรู้กันได้หมด ความรู้เหล่านั้นสามารถถ่ายทอดและเผยแพร่ออกมาสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ของมวลมนุษยชาติได้อย่างง่ายดาย

จากความสำคัญของห้องสมุดและสภาพการให้บริการของห้องสมุดในปัจจุบันยังไม่สนับสนุนระบบการเรียนรู้ออกจากการทำงานเท่าที่ควร จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดให้สอดคล้องกับการเรียนรู้จากการทำงาน และให้เป็นแหล่งศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของอาจารย์และนักศึกษายิ่งขึ้น เป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดให้เจริญก้าวหน้าสืบต่อไปห้องสมุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจ ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา และประสบการณ์การสอนของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
2. เพื่อศึกษาความต้องการและเปรียบเทียบความต้องการ ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา และประสบการณ์การสอนของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจ ตามตัวแปรเพศ กลุ่มคณะวิชา และระดับชั้นปีของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
4. เพื่อศึกษาความต้องการและเปรียบเทียบความต้องการ ตามตัวแปรเพศ กลุ่มคณะวิชา และระดับชั้นปีของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปรเพศ และกลุ่มคณะวิชาของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
6. เพื่อศึกษาความต้องการและเปรียบเทียบความต้องการตัวแปร เพศ และกลุ่มคณะวิชา ของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. อาจารย์ที่สอนในกลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจและความต้องการการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
2. อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนต่างกันมีความพึงพอใจและความต้องการการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
3. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจและความต้องการการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
4. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในกลุ่มคณะต่างกันมีความพึงพอใจและความต้องการการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
5. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในระดับชั้นที่ศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจและความต้องการการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
6. นักศึกษาระดับปริญญาโทที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจและความต้องการการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
7. นักศึกษาระดับปริญญาโทที่กลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจและความต้องการการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน

### วิธีการดำเนินงานวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์และนักศึกษาสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 265 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 5,696 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 618 คน รวมทั้งสิ้น 6579 คน (Institute of Management Panyapiwat, 2015, p. 15) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 201 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 450 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน

259 คน รวมทั้งสิ้น 910 คน ซึ่งไม่น้อยกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน

2. การสร้างเครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ มี 2 ชุด สำหรับอาจารย์ 1 ชุด และนักศึกษา 1 ชุด ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 3 คน ในการพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยได้คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.50 ขึ้นไป และปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับอาจารย์และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ จำนวน 50 คน วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha method) ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.75

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง วันที่ 1 มีนาคม 2559 และเก็บคืนวันที่ 1 พฤษภาคม 2559 แบบสอบถามอาจารย์ส่งไป 201 ชุด ได้กลับคืน 197 ชุด นักศึกษาปริญญาตรี 450 ชุด ได้กลับคืน 445 ชุด นักศึกษาปริญญาโท 259 ชุด ได้กลับคืน 247 ชุด ซึ่งทุกกลุ่มได้รับกลับมากกว่าจำนวนขั้นต่ำของตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน

4. การจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าร้อยละวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ซึ่งข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า ใช้ค่า t-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการบริการสารสนเทศของอาจารย์ตามตัวแปรประสบการณ์การสอนและการมีนักศึกษาระดับชั้นที่ศึกษาต่างกัน ใช้ค่า F-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการบริการสารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษาตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา

### สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอาจารย์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน (ร้อยละ 54.20) สังกัดคณะวิชาบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการ จำนวน 46 คน (ร้อยละ 49.90) ประสบการณ์สอน 1-5 ปี จำนวน 106 คน (ร้อยละ 52.70) ความถี่ของการเข้าใช้บริการ สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง จำนวน 87 คน (ร้อยละ 43.30) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน (ร้อยละ 57.1) ระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 105 คน (ร้อยละ 23.3) คณะวิชาเท่ากันทั้ง 3 กลุ่ม จำนวน 150 คน (ร้อยละ 33.3) ความถี่ของการเข้าใช้บริการ สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง จำนวน 84 คน (ร้อยละ 18.7) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 153 คน (ร้อยละ 59.1) ระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 89 คน (ร้อยละ 34.4) สังกัดคณะวิชาบริหารธุรกิจ 106 คน (ร้อยละ 40.9) ความถี่ของการเข้าใช้บริการสัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง จำนวน 194 คน (ร้อยละ 74.9)

2. ความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจ ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา และประสบการณ์การสอน ของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ พบว่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อาจารย์มีความพึงพอใจระดับมากมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.48$ ) ด้านการจัดบริการสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.35$ ) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.09$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อาจารย์พึงพอใจมากที่สุดมี 4 ข้อโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.93$ ) ส่วนข้อที่อาจารย์มีความพึงพอใจมากที่สุดมีทั้งหมด 14 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือบริการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับลำดับก่อนหลังในการให้บริการของห้องสมุดปฏิบัติได้อย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.47$ ) ข้อที่อาจารย์พึงพอใจระดับน้อยมีทั้งหมด

5 ข้อ ได้แก่วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอับความต้องการ ( $\bar{X} = 2.28$ ) วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน ( $\bar{X} = 2.31$ ) หนังสือ/ตำรามีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน ( $\bar{X} = 2.33$ ) สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน ( $\bar{X} = 2.36$ ) สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอับความต้องการ ( $\bar{X} = 2.49$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำคือ วารสารวิชาการมีปริมาณเพียงพอับความต้องการ ( $\bar{X} = 2.28$ ) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา และประสบการณ์การสอน พบว่าไม่แตกต่างกันทั้ง 2 ตัวแปร

3. ความต้องการและเปรียบเทียบความต้องการ ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา และประสบการณ์การสอน ของอาจารย์ ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ พบว่า โดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมากที่สุด ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ฐานข้อมูล Jstor ( $\bar{X} = 5.00$ ) ฐานข้อมูล ProQuest ( $\bar{X} = 5.00$ ) และบริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัติ นอกเวลา ( $\bar{X} = 5.00$ ) เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา และประสบการณ์การสอน พบว่ากลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประสบการณ์การสอนไม่พบความแตกต่าง

4. ความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปรเพศ กลุ่มคณะวิชา และระดับชั้นปี ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.09$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบความแตกต่างเพียงตัวแปรเดียว คือ นักศึกษาในกลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรเพศและ ระดับชั้นปี ไม่พบความแตกต่าง

5. ความต้องการและเปรียบเทียบความต้องการ ตามตัวแปรเพศ กลุ่มคณะวิชา และระดับชั้นปี ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ พบว่า โดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.03$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่นักศึกษามีความต้องการในระดับมากที่สุดมี 2 ข้อ คือ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ( $\bar{X} = 4.21$ ) และบริการสำเนาหน้าวารสารใหม่ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) สำหรับความต้องการที่อยู่ในระดับมากที่สุด มี 3 ข้อคือ บริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลา ( $\bar{X} = 4.19$ ) บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ( $\bar{X} = 4.06$ ) และบริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อเปรียบเทียบความต้องการพบว่า ระดับชั้นปีต่างกันมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรเพศและกลุ่มคณะวิชาไม่แตกต่างกัน

6. ความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปรเพศ และกลุ่มคณะวิชาของนักศึกษาระดับปริญญาโท ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.64$ ) ส่วนด้านที่พึงพอใจต่ำสุดแต่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 8 ข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วารสารวิชาการมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน ( $\bar{X} = 4.94$ ) สำหรับข้อที่นักศึกษามีความพึงพอใจต่ำแต่อยู่ในระดับมากที่สุดมีเพียงข้อเดียวได้แก่นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ได้ทำให้สะดวกในการสืบค้น ( $\bar{X} = 3.62$ ) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรเพศไม่พบความแตกต่าง

7. ความต้องการและเปรียบเทียบความต้องการตัวแปร เพศ และกลุ่มคณะวิชา ของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการ

สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ พบว่าโดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษาที่มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด 8 ข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ( $\bar{X} = 5.00$ ) เปรียบเทียบความต้องการ พบว่าแตกต่างกันทั้ง 2 ตัวแปร เพศต่างกันมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มคณะวิชาต่างกันมีความต้องการต่อบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ พบประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของอาจารย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อาจารย์มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่อยู่ในระดับปานกลาง คือด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก หนังสือ วารสาร ที่มีอยู่ในห้องสมุดมีค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับหลักสูตรที่เปิดสอน จึงไม่เพียงพอต่อความต้องการของอาจารย์ อีกทั้งยังเก่าและล้าสมัย ไม่สอดคล้องกับหลักสูตรใหม่ที่เพิ่งเปิดสอน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวคล้ายคลึงกับผลการวิจัยของ วารินทร์ จะรา มาลิน เสี่ยงกุล และอุไร การวิจิตร (Vareerat Jara, Malin Siewiamkul, & U-ai Kanwijit, 2016, pp. 23-29) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยของนักศึกษา อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ในด้านปัญหาการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยของผู้ใช้บริการ พบว่าด้านที่มีปัญหา คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา และประสบการณ์การสอนต่อบริการสารสนเทศ ไม่พบความแตกต่างทั้ง 2 ตัวแปร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอาจารย์แต่ละกลุ่มคณะวิชาที่มาใช้บริการห้องสมุดมีวัตถุประสงค์การใช้บริการห้องสมุดคล้าย ๆ กัน และอาจารย์ที่มีประสบการณ์สอนต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดในลักษณะคล้าย ๆ กันความพึงพอใจเลยไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของสบโชค วงษ์แสง (Sobchok Wongsang, 2012, p. 88-89) พบว่าผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2. ความต้องการของอาจารย์ต่อบริการสารสนเทศ พบว่า ในภาพรวมอาจารย์มีความต้องการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ฐานข้อมูล Jstor ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริการสารสนเทศที่อาจารย์ต้องการห้องสมุดยังไม่มีให้บริการ นอกจากนี้ห้องสมุดมีฐานข้อมูลให้บริการเพียง 3 ฐานข้อมูล ได้แก่ ฐานข้อมูล Emerald ซึ่งเป็นฐานข้อมูลทางด้านการบริหารธุรกิจ การเงินการบัญชี ฐานข้อมูล CNKI เป็นฐานข้อมูลของประเทศจีน เหมาะสำหรับผู้ศึกษาทางด้านภาษาจีน และฐานข้อมูล CEIC เป็นฐานข้อมูลเศรษฐกิจด้านสถิติ ตัวเลข ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของอาจารย์ และฐานข้อมูลที่มีในห้องสมุดอาจจะมีความและงานวิจัยที่ไม่ครอบคลุมกับคณะสาขาวิชาที่เปิดสอนในสถาบันฯ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวคล้ายคลึงกับผลงานวิจัยของคล้ายคลึงกับผลการศึกษาของ อังคณา เวชขอเหาะ และ โสภา ไทยลา (Angkhana Wesoho & Sopa Thaila, 2009, abstract) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดในระดับมาก โดยมีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดทุกด้านอยู่ใน ระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริการของห้องสมุด รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมของ ห้องสมุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์ตามตัวแปรกลุ่มคณะวิชา และประสบการณ์การสอนต่อบริการสารสนเทศ พบความแตกต่างเพียงตัวแปรเดียวคือกลุ่มคณะวิชา กล่าวคืออาจารย์กลุ่มคณะบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการ มีความต้องการใช้บริการสารสนเทศมากกว่ากลุ่มคณะนิเทศฯ/ศิลปฯ/ศึกษาฯ ซึ่งอาจารย์กลุ่มคณะบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการ ใช้ตำราเป็นหลักและต้องการอ้างอิงทฤษฎีในตำรา ส่วนอาจารย์กลุ่มคณะนิเทศฯ/ศิลปฯ/ศึกษาฯ ต้องการสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์จึงใช้สารสนเทศที่เป็นสื่อสังคมออนไลน์มากกว่าตัวทรัพยากรที่เป็นตัวเล่ม



ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วงเดือน เจริญ (Wongduen Charoen, 2011, p. 33-37) พบว่า อาจารย์ที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกัน

3. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 ข้อ คือ นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ ได้ทำให้สะดวกในการสืบค้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน ฐานข้อมูลมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เรียน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากห้องสมุดมีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์จำนวนน้อยชื่อเรื่อง ไม่หลากหลาย ไม่ครอบคลุมกับบางหลักสูตรที่เปิดสอน ห้องสมุดมีฐานข้อมูลมีเพียง 3 ฐานเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่เพียงพอต่อการสืบค้นทรัพยากรของนักศึกษา ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่จะต้องไปฝึกปฏิบัติงานเลยจำเป็นต้องค้นหาข้อมูลออนไลน์มากกว่าเข้ามาค้นทรัพยากรในห้องสมุดการใช้ฐานข้อมูลจึงจำเป็นต่อนักศึกษา ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ อริศรา สิงห์ปิ่น และณรงค์ ณรงค์ชัยปัญญา (Arisara Singpan & Narong Narongchaipanya, 2015, p. 17-25) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปี 2558 พบว่าปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศประเภท สิ่งตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น โดยภาพรวมปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย สามารถเรียงตามลำดับปัญหา ได้แก่ หนังสือมีสภาพเก่าและเนื้อหาไม่ทันสมัย นักศึกษาเห็นว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามตัวแปรเพศ ระดับชั้นปี และกลุ่มคณะวิชาต่อบริการสารสนเทศ พบความแตกต่างเพียงข้อเดียว คือ กลุ่มคณะวิชา กล่าวคือนักศึกษากลุ่มคณะวิศวกรรม/นวัตกรรมการเกษตรมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศมากกว่านักศึกษากลุ่มคณะบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการ และกลุ่มคณะนิเทศฯ/ศิลปฯ/ศึกษา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่านักศึกษาแต่ละกลุ่มวิชาที่มีพฤติกรรมในการใช้บริการที่ต่างกัน และกลุ่มคณะวิศวกรรม/นวัตกรรมการเกษตรมีการค้นหาทฤษฎีในตำราจึงทำให้เข้ามาใช้บริการของห้องสมุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษากลุ่มคณะวิศวกรรม/นวัตกรรมการเกษตร มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษากลุ่มคณะบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการ และกลุ่มคณะนิเทศฯ/ศิลปฯ/ศึกษา ในข้อห้องสมุดมีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่ช่วยนักศึกษาแก้ปัญหาเป็นอย่างดี ทั้งนี้เป็นเพราะนักศึกษากลุ่มคณะวิศวกรรม/นวัตกรรมการเกษตร เข้ามาใช้บริการห้องสมุดค่อนข้างบ่อย เนื่องจากต้องการค้นหาทรัพยากรภายในห้องสมุด และได้มาติดต่อพูดคุย สอบถามกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมากกว่านักศึกษากลุ่มคณะบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการ และกลุ่มคณะนิเทศฯ/ศิลปฯ/ศึกษา จึงทำให้มีความพึงพอใจมากกว่า 2 กลุ่มคณะดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณพงษ์ สุขสมบูรณ์ และคณะ (Kridsanapong Suksonboon et al., 2018, pp. 35-40) พบว่านักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านอาคาร สถานที่ ด้านวัสดุสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการภาพรวมไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่ชั้นปีแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุสารสนเทศ และด้านการบริการ ไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่คณะแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ ด้าน วัสดุสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านประชาสัมพันธ์ภาพรวมแตกต่างกัน

4. ความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบริการสารสนเทศ พบว่า โดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อนักศึกษาต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องเรียนพร้อมทั้งฝึกปฏิบัติงาน ทำให้ต้องการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าทรัพยากรที่เป็นตัวเล่ม เนื่องจากทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกในการเข้าถึงมากกว่าทรัพยากรที่เป็นตัวเล่ม และการอ่านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์สามารถอ่านได้ทุกที่ทุกเวลาไม่มีข้อจำกัด และการอ่านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายืมหรือคืน และไม่เสียค่าปรับในการคืนล่าช้าเหมือนทรัพยากรที่เป็นตัวเล่มอีกด้วย ผลการวิจัยนี้คล้ายคลึง

กับงานวิจัยของศิริรัตน์ นัจจันทร์ (Sirirat Numjun, 2008, p. 58) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการฐานข้อมูลอื่น ๆ เช่น e-Book, e-Journal ข้อมูลท้องถิ่นเป็น ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาปริญญาตรีตามตัวแปรเพศ ระดับชั้นปีที่ และกลุ่มคณะวิชาต่อบริการสารสนเทศ พบความแตกต่าง 2 ตัวแปร คือ ระดับชั้นปี และกลุ่มคณะวิชา กล่าวคือนักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 4 มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 2 และปีที่ 3 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ต้องการทำโครงการก่อนจบการศึกษา จึงมีความจำเป็นในการค้นหาข้อมูลและการใช้บริการต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ให้ เพื่อนำไปประกอบการทำโครงการ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เช่นบริการด้านทรัพยากรได้แก่บริการหนังสือ วารสาร ฐานข้อมูล บริการด้านเทคโนโลยี ได้แก่ บริการต่ออายุ จองหนังสือ ค้นหาทรัพยากรผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด เป็นต้น และอีก 1 ตัวแปรที่มีความแตกต่างกันคือ กลุ่มคณะวิชา กล่าวคือกลุ่มคณะวิชา/นวัตกรรมการเกษตร มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด มากกว่านักศึกษากลุ่มคณะบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการ และกลุ่มคณะนิเทศฯ/ศิลปฯ/ศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากว่า นักศึกษาแต่ละกลุ่มคณะวิชามีความต้องการใช้สารสนเทศแตกต่างกันไปตามธรรมชาติของสาขาวิชาที่เรียน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษากลุ่มคณะวิชา/นวัตกรรมการเกษตร มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศ มากกว่านักศึกษากลุ่มคณะบริหารธุรกิจ/ธุรกิจอาหาร/วิทยาการจัดการ และกลุ่มคณะนิเทศฯ/ศิลปฯ/ศึกษา ในข้อบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กลุ่มคณะวิชา/นวัตกรรมการเกษตร ยังไม่มีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย และฐานข้อมูลออนไลน์ที่ครอบคลุมกับกลุ่มคณะ และคณะวิชา/นวัตกรรมการเกษตรจำเป็นต้องใช้บทความจากหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเรียน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวรรณ ศรีวงษ์ (Jirawan Sriwong, 2016, p. 88) พบว่านักศึกษาที่สังกัดคณะต่างกันมีความแตกต่างกันในด้านการแสวงหาสารสนเทศ

5. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท ต่อบริการสารสนเทศ ในภาพรวมพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาส่วนใหญ่ประทับใจในบริการของห้องสมุด และสิ่งที่ทำให้นักศึกษาพึงพอใจอีกเรื่องคือการค้นหาทรัพยากรทำได้ง่ายและสะดวก นอกจากนี้ห้องสมุดมีการสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศไปยังอาจารย์ที่สอนในระดับปริญญาโท ว่าต้องการทรัพยากรที่จะใช้ในการเรียนการสอนในแต่ละภาคการศึกษาหรือไม่ โดยการส่งรายชื่อทรัพยากรที่ได้จากสำนักพิมพ์ไปยังอาจารย์แต่ละคณะเพื่อพิจารณา และแนะนำเข้าห้องสมุดทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย ทำให้นักศึกษามีทรัพยากรที่ตรงกับหลักสูตรและตรงกับการเรียนการสอนในแต่ละภาคการศึกษา จึงทำให้นักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรมากที่สุด ซึ่งคล้ายคลึงกับผลการศึกษาของน้ำลิน เทียมแก้ว (Numlin Tiemkaew, 2019, p. 68) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือด้าน บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริการตามจุดบริการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำแต่อยู่ในระดับมากคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษายังไม่คุ้นเคยกับบริการด้านเทคโนโลยี เช่น บริการค้นหาฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับผ่านเว็บไซต์ บริการต่ออายุทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ และบริการจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด เป็นต้น ซึ่งบรรณารักษ์ต้องเข้าไปแนะนำขั้นตอนเกี่ยวกับการใช้บริการด้านเทคโนโลยีเพื่อให้นักศึกษาได้รับประโยชน์สูงสุดในด้านนี้

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทตามตัวแปรเพศ และกลุ่มคณะวิชาต่อบริการสารสนเทศ

พบความแตกต่างเพียงตัวแปรเดียวคือ กลุ่มคณะวิชา กล่าวคือ นักศึกษาคณะวิชา/วิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศมากกว่าคณะบริหารธุรกิจ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาคณะวิชา/วิทยาการจัดการ เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดและได้รับบริการที่ดี สามารถค้นหาหนังสือ วารสารได้ง่าย บรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี และเว็บไซต์ห้องสมุดเข้าถึงได้ง่าย จึงทำให้นักศึกษาคณะวิชา/วิทยาการจัดการมีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มคณะวิชา/วิทยาการจัดการมีความพึงพอใจในเรื่อง สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการมากกว่าคณะบริหารธุรกิจ เนื่องจากกลุ่มคณะวิชา/วิทยาการจัดการ มีการหาข้อมูล บทความ งานวิจัยจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการประกอบการเรียนการสอน จึงทำให้เข้าใช้ฐานข้อมูลมาก ไม่ว่าจะเป็นฐานที่ห้องสมุดบอกรับและฐานข้อมูลฟรีที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้เพื่อบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพลูศิริ พรหมกุล (Poonsiri Prokul, 2012, p. 65) พบว่า ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามตัวแปรประกอบด้วย เพศ คณะที่สังกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

6. ความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศ ในภาพรวมพบว่านักศึกษามีความต้องการต่อบริการทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ต้องการมาก คือ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ห้องสมุดยังมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จำนวนน้อย ฐานข้อมูลยังไม่ครอบคลุมกับหลักสูตรที่เริ่มเปิดสอน ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ซึ่งคล้ายคลึงกับผลการศึกษาของ ศิริรัตน์ นัจจันทร์ (Sirirat Numjun, 2008, p. 94) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์และบริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโทต่อบริการสารสนเทศตามตัวแปรเพศและกลุ่มคณะวิชา พบความแตกต่างทั้ง 2 ตัวแปร กล่าวคือนักศึกษาเพศหญิงมีความต้องการบริการสารสนเทศมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาคณะวิชา/วิทยาการจัดการมีเข้ามาใช้บริการห้องสมุดมากกว่าเพศชายความต้องการบริการสารสนเทศเลยมากกว่าเพศชาย ซึ่งเพศชายอาจจะใช้บริการสารสนเทศจากแหล่งอื่นที่ไม่ใช่ห้องสมุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษาคณะวิชา/วิทยาการจัดการมีความต้องการบริการสารสนเทศมากกว่าเพศชายในเรื่อง บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาคณะวิชา/วิทยาการจัดการชอบอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และชอบความสะดวกสบายในการอ่านและการเข้าถึงสารสนเทศ กลุ่มคณะวิชาพบว่ากลุ่มคณะวิชา/วิทยาการจัดการ มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่านักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษากลุ่มคณะวิชา/วิทยาการจัดการ มีความต้องการต่อบริการสารสนเทศมากกว่านักศึกษากลุ่มคณะบริหารธุรกิจ ในเรื่อง บริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากบริการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศยังมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และอีกอย่างคือหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและต่างประเทศไม่สามารถยืมออกจากห้องสมุดได้ จึงทำให้นักศึกษามีความต้องการหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. จากการศึกษาอาจารย์มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ห้องสมุดควรวางแผนนโยบายกลยุทธ์การบริหาร ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้หลากหลายและตรงตามความต้องการของอาจารย์ พร้อมทั้งทั้ง

เสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคลากร และการพัฒนาระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2. จากการศึกษาพบว่าอาจารย์มีความต้องการฐานข้อมูล ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ProQuest และบริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลา ห้องสมุดควรเสนอแนะคณะกรรมการห้องสมุดเพื่อขอมติความเห็นชอบให้จัดซื้อฐานข้อมูลดังกล่าว และจัดบริการตู้ส่งคืนหนังสืออัตโนมัตินอกเวลา มาบริการภายในห้องสมุด แล้วนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาในลำดับต่อไป

3. จากการศึกษาพบว่านักศึกษาทั้งปริญญาตรีและโทสามารถเข้าถึงระบบสืบค้นทางออนไลน์ซึ่งทำให้สะดวกในการสืบค้น นอกจากนี้ยังสามารถค้นหาฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับและสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ห้องสมุดควรปรับเปลี่ยนวิธีสอนหรือวิธีการอบรมการเข้าถึงเว็บไซต์ที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย และควรมีคัลลิวิตีทัศน์แนะนำขั้นตอนการเข้าถึงและการสืบค้นไว้ที่เว็บไซต์ เพื่อให้นักศึกษาได้ดูย้อนหลังได้

4. จากการศึกษา นักศึกษาปริญญาตรีต้องการบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ บริการสำเนาหน้าวารสารใหม่ไว้หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุดห้องสมุดควรจัดหา หนังสือ ตำรา ที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และห้องสมุดต้องจัดทำสำเนาหน้าวารสารใหม่ขึ้นโชว์ที่หน้าเว็บไซต์ห้องสมุดทุกครั้ง เพื่อนักศึกษาจะได้ดูเรื่องจากสารบัญที่น่าสนใจ

5. จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาปริญญาโท มีความต้องการ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและต่างประเทศ ห้องสมุดควรเสนอแนะคณะกรรมการห้องสมุดเพื่อขอมติความเห็นชอบให้นำมาบริการภายในห้องสมุด และนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาซื้อในลำดับต่อไป

#### **ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาความคุ้มค่าของทรัพยากรที่เป็นตัวเล่มและทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์
2. ควรมีการศึกษางบประมาณในการจัดหาทรัพยากรเข้าห้องสมุด

## เอกสารอ้างอิง

- Angkhana Wesoho, & Sopa Thaila. (2009). *Expectation of officials and students to the libraries? Service Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon*. Bangkok: The Office of Academic Resources and Information Technology, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. (In Thai)
- Arisara Singpan, & Narong Narongchaipanya. (2015, May–August). A study of usages, problems and needs of information resources of students at Central Library of Maejo University 2015. *PULINET Journal*, 3(2), 17–25. (In Thai)
- Institute of Management Panyapiwat. (2015). *Rai-ngan pramoen ton-eng pikansueksa*, 2558 [Self-assessment report, academic year 2015]. Nonthaburi: Author. (In Thai)
- Jiraphan Srisomphan. (2007). *Network-based learning content management system* (Doctoral dissertation). King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Jirawan Sriwong. (2016, Jan–Jun). Information behavior of undergraduate students at Thammasat University. *TLA Research Journal*, 9(1), 88. (In Thai)
- Kritsanapong Suksomboon, Jenjob Chownavik, Chawalit Onchan, Nattapong Prompipat, Rattapong Huangprakon, Rewadee Rianngen, & Saisunee Mamee. (2018). Khwam phuengphochai to kan chai borikan hongsamut khong naksueksa mahawithhayalai ratchaphat nakhon pathom [Satisfaction with library services of students of Nakhon Pathom Rajabhat University]. Nakhon Pathom: Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University. (In Thai)
- Numlin Tiemkaew. (2012). *The satisfactions toward the library service quality of Academic Resource Center at Mahasarakham University 2012*. Mahasarakham: Academic Resource Center, Mahasarakham University. (In Thai)
- Office of the Higher Education Commission. (2008). *Niyam sap phoemtoem prapprung chak khumue kan prakan khunnaphap pho so 2551* [Additional terms improved from quality assurance manual B.E. 2551]. Retrieved from [http://www.mua.go.th/users/bhes/catalog\\_h/vocab.pdf](http://www.mua.go.th/users/bhes/catalog_h/vocab.pdf) (In Thai)
- Pongsak Sangkapinyo. (2006, July–December). The role of the library in higher education in e-learning support. *Thaksin University Library Journal*, 5(2), 4–15. (In Thai)
- Poonsiri Promkul. (2012). *Need for utilization of information resource of the Office of Information Service and Technology*. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University. (In Thai)

- Sirirat Numjun. (2008). *Needs of users in desirable information services of Academic Resources Centers and Information Technology, Rajabhat universities in Bangkok District* (Master's thesis). Bansomdejchoapraya Rajabhat University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Sobchok Wongsang. (2012). *Stud of factors affection service satisfaction in the office Bansomdejchaopraya Rajabhat University Services*. Master of Science Program Department of Computer and Communication Technology Faculty of Engineering, Dhurakij Pundit University. (In Thai)
- Vareerat Jara, Malin Siewiamkul, & U-ai Kanwijit. (2016, May–August). Satisfaction and requirement of using information services for researching in Phuket Rajabhat University Library. *PULINET Journal*, 2(2), 23–29. (In Thai)
- Wongduen Charoen. (2011, January–June). Users' satisfaction and expectation to information services of Burapha University Library. *INFORMATION Journal*, 18(1), 33–37. (In Thai)