



การประเมินการบริการสารสนเทศในห้องสมุด
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

The Evaluation of Information Service in The Library of
Mahamakut Buddhist University

วิทยานิพนธ์

ของ

พระมหาถาวร ขนฺติธมฺโม (ทัฬหี)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

วัน เดือน ปี..... 25 ส. 2549

เลขทะเบียน..... 00203242

เลขเรียกหนังสือ..... 025.5977

เลขเรียกหนังสือ..... พ. 3641 ก

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
2548

สาขา บรรณารักษศาสตร์และสารานุกรมศาสตร์

บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ปีการศึกษา 2548

ISBN: 974 - 373 - 487 - 2

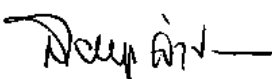
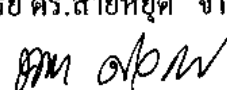
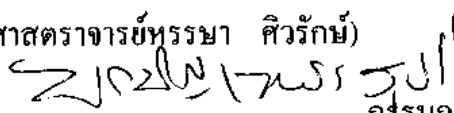
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

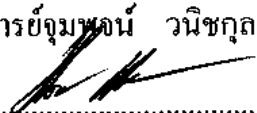
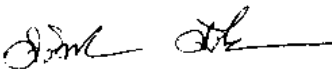
วิทยานิพนธ์ การประเมินการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
โดย พระมหาถาวร ขนฺติธมฺโม (ทับทิม)
สาขา บรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ (แขนงการจัดการสารสนเทศเพื่อธุรกิจ)
ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ หรรษา ศิวรักษ์
กรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร.พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ
กรรมการ รองศาสตราจารย์ จุมพจน์ วนิชกุล

บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์


.....ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา
(ดร.สรายุทธ์ เสรษฐขจร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.สายหยุด จำปาทอง)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ หรรษา ศิวรักษ์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์จุมพจน์ วนิชกุล)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลดา พงศ์พัฒน์โชติน)

.....กรรมการและเลขานุการ
(อาจารย์ศิริกาญจน์ ศรีเคลือบ)

อธิการบดีของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดีก็โดยการอนุเคราะห์จาก อาจารย์ที่ปรึกษา ทั้งสามท่าน คือ รองศาสตราจารย์हररा किवरूँ, รองศาสตราจารย์ ดร.พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ รองศาสตราจารย์จุมพณ์ วณิชกุล ซึ่งได้ให้ความเมตตาอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษาแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ ขอเจริญพรขอบคุณท่านทั้งสามเป็นอย่างยิ่ง และขออนุโมทนากับเพื่อนๆ ร่วมชั้นเรียนทุกคนที่อนุเคราะห์รับภาระในการอำนวยความสะดวกแก่การจัดการเรื่องภัตตาหารเพลในระหว่างที่เรียนร่วมกัน

ขออนุโมทนาในกุศลเจตนาแก่ท่านลิจิต ขาวเขียว และครอบครัว ที่ได้อุปการะในเรื่องปัจจัยเพื่อเป็นทุนในการศึกษาตลอดระยะเวลาในการศึกษา ขออนุโมทนาเป็นอย่างสูงกับท่าน รองศาสตราจารย์ ดร.นันทา วิทวุฒิสักดิ์ ที่ให้ความเมตตาอนุเคราะห์แนะนำเกี่ยวกับการค้นคว้าเรื่องข้อมูล

ท้ายที่สุดขอขอบความดีทั้งหมดจากงานวิจัยนี้แด่บุพการีของข้าพเจ้าเองอันมีโยมมารดา และบิดาทั้งสองของข้าพเจ้าเป็นที่ตั้ง ขอเจริญพร

พระมหาฉาวร ขนฺติธมฺโม

พระมหาดาวร ขนศิริโม (ทับทิม). (2548). การประเมิน การบริการสารสนเทศใน
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
คณะกรรมการควบคุม: รองศาสตราจารย์ หรรษา ศิวรักษ์
รองศาสตราจารย์ ดร.พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ
รองศาสตราจารย์ จุมพจน์ วณิชกุล

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัยโดยศึกษาความสอดคล้อง ของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด กับ
หลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย การให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดที่เอื้อต่อการศึกษาตามหลัก
สูตรของมหาวิทยาลัย ความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุด
ความพึงพอใจในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ของผู้ใช้บริการ ตลอดจนปัญหา
อุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด ตามกระบวนการของการ
ประเมิน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และด้านผลผลิต เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
คือแบบสอบถาม ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จ
รูป SPSS ผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 147 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 72.8 ส่วนใหญ่มี
สถานภาพเป็นพระสงฆ์ ร้อยละ 62.3 มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี ร้อยละ 63.9 มีระดับการศึกษาพระ
ปริยัติธรรมแผนกธรรม ระดับนักธรรมเอก ร้อยละ 83.7 ระดับการศึกษาพระปริยัติธรรมแผนกบาลี
ส่วนใหญ่ศึกษาระดับ เปรียญเอก ป.ธ.7 – 9 ร้อยละ 63.3 ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาระดับ
ปริญญาตรี ร้อยละ 51.7 ด้านระดับการศึกษาสามัญสำหรับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่จบการ
ศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 46.4 จากคณะพุทธศาสนาและปรัชญาร้อยละ 45.6 มีตำแหน่งเฉพาะ
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่เป็นระดับผู้ชำนาญการ ร้อยละ 42.9

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านสภาพแวดล้อมจากการศึกษาความสอดคล้องของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศกับ
หลักสูตรที่สอน พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนความต้องการในการใช้ประกอบการสอนมี
ค่าอยู่ในระดับร้อยละ 80.00 จาก 110 รายการ และทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่นๆ จากแบบสอบ
ถามปลายเปิดอีก 19 รายการ

2. ด้านปัจจัยนำเข้า จากการศึกษาปริมาณของสารสนเทศ และความสอดคล้องของ
ทรัพยากรที่มีในห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดส่วน
ใหญ่ได้ถูกจัดไว้แล้วทุกรายการ โดยมีปริมาณอยู่ในระหว่าง 2 ถึง 25 เล่มต่อรายการ และมีความสอดคล้อง

คล้อยกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยค่าสถิติไคสแควร์ที่ระดับความสำคัญที่ .01 สารสนเทศที่ผู้ให้บริการเห็นว่าให้ประโยชน์มากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์รายวัน และหนังสืออ้างอิงภาษาไทย

3. ด้านกระบวนการได้ศึกษา และประเมินจากการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความดีในการใช้บริการที่ต่างกัน แม้ว่าห้องสมุดจะให้บริการตั้งแต่เวลา 08.00 น. - 16.00 น. แต่ส่วนใหญ่เลือกใช้เป็นบางเวลาเท่านั้น ส่วนใหญ่จะใช้บริการเมื่อต้องการค้นคว้าเพิ่มเติมในรายวิชาที่สอน หรือวิชาที่เรียนและในเวลาที่พักจากการสอนและการเรียน ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นโดยวิธีสืบค้นจากชั้นวางหนังสือด้วยตนเอง รองลงมาคือ ถานบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด บริการที่ผู้ใช้ได้รับทั้งหมดจะมีครบทุกประเภท แต่ผู้ใช้บริการใช้มากที่สุด คือ บริการถ่ายเอกสาร บริการยืมคืนสารสนเทศ ส่วนบริการที่ใช้น้อยที่สุด คือ บริการหนังสือจองทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 110 รายการที่ผู้ใช้บริการ มีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัยนั้น มีความสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยในระดับปานกลาง และความต้องการอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

4. ด้านผลผลิต พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดเป็นบางครั้งและมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศประเภทต่างๆ ในระดับปานกลาง

5. ด้านปัญหาและอุปสรรค พบว่า เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศ ไม่ตอบสนองวัตถุประสงค์ของหลักสูตรปริญญาโท ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทเหมาะสมในระดับปริญญาตรี แต่ไม่เหมาะสมและไม่สอดคล้องในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ระบบการจัดเก็บและค้นคืนไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงคือ ไม่สะดวกซ้ำ คุณภาพและปริมาณอยู่ในเกณฑ์ปานกลางควรปรับปรุง คือ คุณภาพการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและบริการประเภทต่างๆ ในห้องสมุดคุณภาพของตัวทรัพยากรสารสนเทศ และปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศ

PHRAMAHATHAVORN KHANTHIDHAMMO (TABTIM) (2005) THE EVALUATION
OF INFORMATION SERVICE IN THE LIBRARY OF MAHAMAKUT
BUDDHIST UNIVERSITY.

GRADUATE SCHOOL, BANSOMDEJ CHAOPRAYA RAJABHAT UNIVERSITY.

ADVISOR COMMITTEE: ASSOCIATE PROFESSOR HANSA SIVARAKS

ASSOCIATE PROFESSOR Dr. PORNPEN PETSUKSIRI

ASSOCIATE PROFESSOR CHUMPOT WANICHAKUL

The purposes of this research were to study the following aspects: the conformation of the information resource contents in the library and the course syllabuses publicly served in Mahamakut Buddhist University, the information resource system in the library supporting educational services in accordance with the university's syllabuses, the information resource need of clients from making use of the library of the university, the clients' satisfaction towards the information resource services of the library, and problems and solutions on information resource services of the library.

The subjects being studied in this research were 147 clients receiving library services in the library of Mahamakut Buddhist University comprising 107 males and 40 females. The instrument implemented in this research was a questionnaire. The data were collected by the random sampling method, and then analyzed by using SPSS program.

The research findings were as follows:

1. The conformation of the information resource contents and the course syllabuses publicly served in Mahamakut Buddhist University was found as follows : the information resource content which most conformed with the course syllabuses was the pragmatic collection of the basket of Discourse of the Buddha, but human beings and scope on life; local plants and animals; and physics in daily life were found the least conformation with the course syllabuses.

2. The client's purposes on using the information resource in the library were mostly to borrow books and publications for more study. The secondary purposes were to read newspapers, and the purposes on internet searching, personal meetings, and small-group meetings were found the least. The frequency of utilizing library services was 2-3 times per weeks, mostly to search for more information beyond the subjects taught or studied in class by seeking through books shelves themselves. Most of the clients had borrowed information materials from the library for 5 - 10

times. The service, which was most frequently utilized by the clients, was photocopying. The most useful materials in the library were newspapers, the secondary was Thai reference books, and the least were tape cassettes.

3. The information resource need of clients from making use of the library of the university was found to be at the medium level.

4. The client's satisfaction towards the information resource services of the library was found to be at the medium level.

5. Problems and solutions on information resource services of the library were as follows: The information resource services quality, the quality of information resource and the quantity information resources.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ.....	ช
สารบัญแผนภูมิ	ณ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
- วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
- ขอบเขตของการวิจัย	3
- นิยามศัพท์เฉพาะ	4
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
- กรอบแนวคิด	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
- ความหมายของสารสนเทศ	6
- ความสำคัญของสารสนเทศ	9
- ประเภทและความต้องการใช้สารสนเทศ	12
- การให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด	24
- ทฤษฎีการประเมิน	32
- กระบวนการของการประเมิน	33
- ประเภทและรูปแบบของการประเมิน	35
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ	47
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ	59

บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	63
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	63	
- การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	66	
- ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	67	
- การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	68	
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	69	
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
- ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	70	
- การประเมินด้านบริบท (Context Evaluation)	74	
- การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)	83	
- การประเมินด้านกระบวนการ (Process Evaluation)	95	
- การประเมินด้านผลผลิต (Product Evaluation)	103	
บทที่ 5	สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	110
- สรุปผลการวิจัย	111	
- อภิปรายผล	114	
- ข้อเสนอแนะ	119	
บรรณานุกรม	122	
ภาคผนวก	127	
ภาคผนวก ก. รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือ	127	
ภาคผนวก ข. ประวัติและหลักสูตรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชราชวิทยาลัย	128	
ภาคผนวก ค. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	136	
ภาคผนวก ง. แบบสอบถามชุดที่ 1 - 3.....	145	
ภาคผนวก จ. ประวัติผู้วิจัย	177	

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 การแสดงการวิเคราะห์และจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ	21
2 กระบวนการประเมิน	34
3 แสดงการประเมินตามรูปแบบของไทเลอร์.....	39
4 รูปแบบในการเมินตามแบบของอัลคิน	40
5 รูปแบบและแนวคิดทฤษฎีการประเมินแบบโพรวัส	40
6 กระบวนการประเมินแบบ CIPP MODEL	45

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	64
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่	65
3 จำนวนนักศึกษาชั้นปีที่ 1 – 4 จากคณะต่างๆ และระดับบัณฑิตศึกษา	65
4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	72
5 เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนในรายวิชาที่สอน	74
6 เนื้อหาสารสนเทศที่จัดกลุ่มแล้ว	80
7 ปริมาณของสารสนเทศที่มีอยู่จริงในห้องสมุด	83
8 เนื้อหาสารสนเทศที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับหลักสูตร	89
9 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ประโยชน์สูงสุด	94
10 บริการสารสนเทศในห้องสมุดที่สนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	95
11 ความดีในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการ	96
12 ระยะเวลาในการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดของผู้ใช้บริการ	96
13 วิธีการเพื่อการเลือกใช้สารสนเทศในห้องสมุดของผู้ใช้บริการ	97
14 บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย	97
15 ความต้องการใช้สารสนเทศที่มีเนื้อหาต่างๆ ของผู้ใช้บริการ	98
16 ความสำเร็จที่ได้รับจากการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	103
17 ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศประเภทต่างๆ ของผู้ใช้บริการ	104

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาภาระ และหน้าที่หลักคือการผลิตบัณฑิตมหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิตตามศักยภาพ และวัตถุประสงค์ของสถาบันนั้นๆนอกจากนี้แล้วสถาบันการศึกษา จำเป็นต้องผลิตบัณฑิตให้ตรงกับ ปรัชญา ปณิธาน และพันธกิจของสถาบัน การผลิตการวิจัยสร้าง องค์ความรู้ให้เป็นประโยชน์แก่สังคม และส่งเสริมวิชาการ การผลิตบัณฑิต ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ต้องมีองค์ประกอบ คือ อาจารย์ผู้สอน หลักสูตร การเรียนการสอน ความชัดเจนถึงลำดับขั้นตอน ลึกซึ้งของหลักสูตร ห้องสมุดและสารสนเทศในห้องสมุด ตัวนักศึกษา และการส่งเสริมผลงานทาง วิชาการ การจัดการการบริหารของคณะและภาควิชา อุปกรณ์เสริมในการเรียนการสอนอาคารสถานที่และ ทัศนียภาพบรรยากาศและการจัดกิจกรรมเสริมการเรียนการสอน ประกอบด้วยอาจารย์ผู้สอน หลักสูตรที่ใช้ในการเรียนการสอน ห้องสมุดและสารสนเทศในห้องสมุด

พระพุทธศาสนาเข้าสู่ประเทศไทยในพุทธศตวรรษที่ 17 มีอิทธิพลเหนือระบบและวิถี ชีวิตของคนไทยในแทบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็น สังคม วัฒนธรรม ประเพณี วิถีดำเนินชีวิต การศึกษา ล้วนเป็นปัจจัยหลักที่รับอิทธิพลมาจากพระพุทธศาสนาทั้งสิ้น การศึกษาของไทย เริ่มจากวัด บ้าน วัง วัดเป็นศูนย์กลางการศึกษาของประชากรส่วนใหญ่ ดังนั้นวัดและพระสงฆ์ในพระพุทธศาสนาจึง เป็นผู้อยู่ในฐานะผู้นำทั้งทางวิญญาณและการศึกษาของไทยแต่เดิม ทั้งทางศาสนา วิชาชีพ และวิชา การหนังสือ วังนั้นเป็นแหล่งการศึกษาของคนชั้นสูง ทั้งวิชาการทางอาชีพและแขนงอื่นๆ แต่จำกัด อยู่ในกลุ่มชนระดับสูงซึ่งเป็นประชากรส่วนน้อยในสังคม สำหรับบ้านนั้นเป็นแหล่งของการศึกษา ของคนทั่วไป ไปโดยส่วนมากจะมีเฉพาะวิชาชีพ และจะเป็นระบบสืบสายตระกูลเช่นพ่อเป็นช่างก็ สอนลูกให้เป็นช่าง คืออาจจะเป็นช่างไม้ ช่างทอง และช่างฝีมืออื่นๆ (เทียมจันทร์ ศิลปจารย์. 2534 : 1) เมื่อคนไทยได้เข้าสู่ระบบสากลทางการศึกษาแบบตะวันตก ซึ่งวิถีชีวิตและระบบการศึกษาก็เปลี่ยน แปลงไป การเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาของไทยเริ่มมา ตั้งแต่สมัยพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวและ พระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้แยกการศึกษาสำหรับพระภิกษุสามเณร และเด็กนักเรียนออกจากกันโดย เด็ดขาดกระทรวง ศึกษาธิการเป็นผู้รับผิดชอบเฉพาะการศึกษาของเด็ก และระบบการศึกษาในระดับ สูง คือ มัธยมศึกษาและอุดมศึกษา ปัจจุบันการจัดการศึกษาของคณะสงฆ์ แบ่งเป็น 2 สาย คือ การ ศึกษา พระปริยัติธรรม และการศึกษาสายสามัญ สายสามัญแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ มัธยมศึกษา และ อุดมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาเรียกว่า โรงเรียนปริยัติสามัญ ใช้หลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ และ

หลักสูตรเฉพาะวิชาทางพระพุทธศาสนาที่รับรองโดยกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งอยู่ภายใต้ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา พุทธศักราช 2535 (พระมหาธานินทร์ จิตวิโร, 2545 : 7)

ระดับอุดมศึกษา คือ การศึกษาในระดับสูง คณะสงฆ์ไทยมีสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา 2 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของคณะสงฆ์ฝ่ายธรรมยุติกนิกายที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อรองรับการเจริญและเปลี่ยนแปลงของสังคม ในยุคเริ่มแรกที่ก่อตั้งนั้นมีโครงสร้างการบริหารจัดการที่เหมือนกับ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยทั่วไปเพียง แต่จะเน้นหนักอยู่ที่กฎระเบียบตามหลักพระธรรมวินัย ของพระพุทธศาสนาเพื่อสอดคล้องกับคำขวัญที่ว่า ระเบียบ สามัคคี นำเพ็ญประโยชน์ ก่อตั้งมาแล้ว 110 ปี โดยประมาณคือจากพุทธศักราช 2436 - 2546 โดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ได้ทรงสถาปนามหามกุฏราชวิทยาลัยขึ้น และได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการของ มหามกุฏราชวิทยาลัยอันเป็นชื่อที่ใช้ในสมัยแรกไว้ 3 ประการ คือ

1. เพื่อเป็นสถานศึกษาของพระภิกษุและสามเณร
2. เพื่อเป็นสถานศึกษาวิชากรอันเป็นของชาติภูมิและของต่างประเทศ
3. เพื่อเป็นสถานที่เผยแผ่พระพุทธศาสนา

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาลได้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยในปีพุทธศักราช 2540 ในส่วนของห้องสมุดของมหาวิทยาลัยได้รับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่ได้มีการสำรวจและวิจัยอย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรที่จะศึกษาเรื่องนี้อย่างเป็นระบบต่อไป ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบการประเมินทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยผู้วิจัยได้วางกรอบไว้ดังนี้

1. ความสอดคล้องของสารสนเทศกับหลักสูตรการเรียนการสอน ซึ่งเป็นรายวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย
2. ปริมาณสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
3. ความพึงพอใจในการใช้บริการในระบบการจัดการ อาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อมและการให้บริการของห้องสมุด

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้รูปแบบการประเมินในรูปของซีพีโมเดล (CIPP Model) โดยมีกรอบแห่งการประเมินดังนี้

1. ประเมินสภาพแวดล้อม (Context Evaluation)

2. ประเมินตัวป้อนเข้า (Input Evaluation)
3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)
4. ประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น (Product Evaluation)

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความสอดคล้องของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดกับหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
2. เพื่อประเมินระบบและการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด ที่เอื้อต่อการศึกษาดมหลักสูตรของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
3. เพื่อประเมินความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ของผู้ใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
4. เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ต่อผู้ใช้บริการ
5. เพื่อประเมินปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือแบบสอบถามโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มเป้าหมายหรือประชากรในการวิจัยคือนิสิตชั้นปีที่ 4 ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยส่วนกลางทั้ง 4 คณะ นิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทุกสาขาวิชาทั้งนักศึกษาที่เป็นบรรพชิต คฤหัสถ์ ผู้บริหาร คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ทุกระดับของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยเฉพาะส่วนกลาง 574 ท่าน ดังรายละเอียดดังนี้

ผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่	จำนวน	120	ท่าน
นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 - 4	จำนวน	288	ท่าน
นักศึกษาระดับปริญญาโท	จำนวน	166	ท่าน
รวมประชากรทั้ง 3 กลุ่ม	จำนวน	574	ท่าน

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมิน หมายถึง การวัดและการประเมิน เพื่อหาค่าและความสำเร็จของโครงการ หลักสูตร แผนงานต่างๆ ตลอดจนการวัดคุณค่าของกิจกรรมและวัตถุประสงค์ของโครงการต่างๆ ของสถาบันนั้นๆ

ความต้องการ หมายถึง ความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการที่เป็นนิสิตนักศึกษา นักวิชาการ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ห้องสมุด หมายถึง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ซึ่งจัดหน่วยงานตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงฆ์ ฉบับปีพุทธศักราช 2540

สารสนเทศ หมายถึง สื่อหรือวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ซึ่งได้รับการบันทึก จัดหา จัดเก็บ และให้บริการ

สถานภาพของนักศึกษา หมายถึง สถานภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย คือ เป็นพระภิกษุ สามเณร แม่ชี และคฤหัสถ์

การประเมินบริบท หมายถึง การประเมินสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารการจัดการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

การประเมินปัจจัยนำเข้า หมายถึง การประเมินทรัพยากรสารสนเทศและวัสดุสารสนเทศทั้งหมดที่ให้บริการภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การประเมินกระบวนการ หมายถึง การประเมินกระบวนการในการจัดการจัดเก็บจัดหา การให้บริการ และระบบการจัดการ ทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด ของมหาวิทยาลัย

การประเมินผลผลิต หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่ให้บริการอยู่ภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

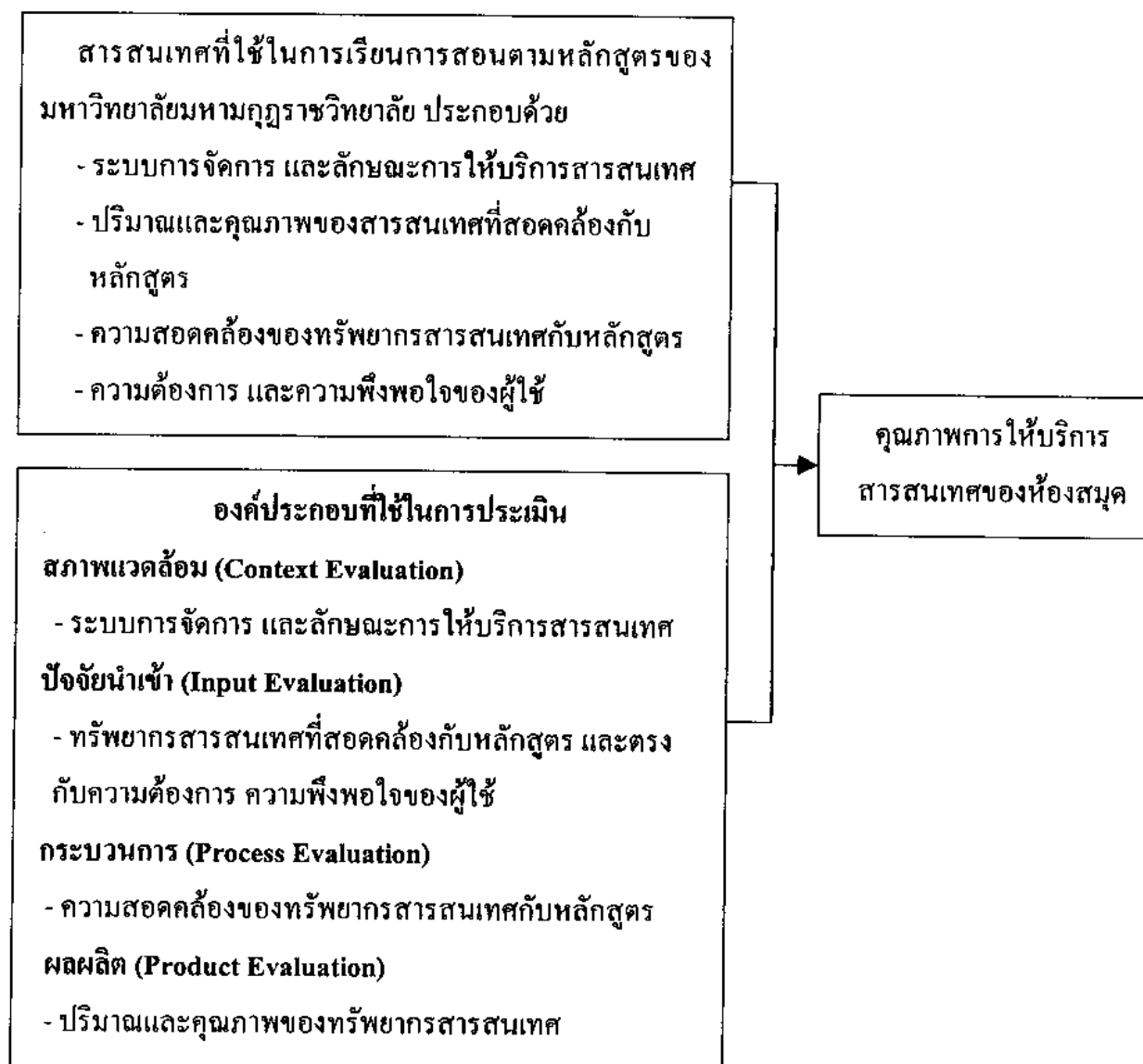
ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุทางสารสนเทศที่ได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่ตามหลักวิชาทางบรรณารักษ์แล้วและให้บริการแก่ผู้ใช้ภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สารสนเทศที่ได้จัดจำแนกแยกแยะเป็นหมวดตามกระบวนการทางบรรณารักษศาสตร์แล้ว และได้จัดให้บริการอยู่ภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความแตกต่างของปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการวางแผนพัฒนาในอนาคต
 2. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาห้องสมุด ตลอดจนการตัดสินใจของผู้บริหารในอนาคต และเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบห้องสมุดทางพระพุทธศาสนา และรูปแบบสารสนเทศทางพระพุทธศาสนา ของมหาวิทยาลัยสงฆ์และคณะสงฆ์ในประเทศไทย
 3. เป็นการประเมินความสอดคล้องและความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศในทางพระพุทธศาสนาและปรัชญา ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้

กรอบแนวคิด



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การประเมินการบริการสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย” ได้รวบรวมเอกสารวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. บริการสารสนเทศในห้องสมุด

- 1.1 ความหมายของสารสนเทศ
- 1.2 ความสำคัญของสารสนเทศ
- 1.3 ประเภทและความต้องการใช้สารสนเทศ
- 1.4 การให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด

2. ทฤษฎีการประเมิน

- 2.1 กระบวนการของการประเมิน
- 2.2 รูปแบบของการประเมิน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ
- 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

1. บริการสารสนเทศในห้องสมุด

1.1 ความหมายของสารสนเทศ

ความหมายของสารสนเทศ คือ สารสนเทศมีความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การงาน และความก้าวหน้าในระดับต่างๆ ของบุคคล และองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นอย่างยิ่ง สารสนเทศโดยความหมายมีผู้ให้คำนิยามต่างๆ ในภาษาไทยแตกต่างกัน คือ สารสนเทศ ข้อสนเทศ ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ข้อเท็จจริง แหล่งความรู้ นักวิชาการได้ให้ความหมาย ทั่วไป และความหมายในทางวิชาการโดยเฉพาะทางสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คือ สารสนเทศโดยความหมายทั่วไปนั้นราชบัณฑิตยสถานได้กำหนดให้ใช้ศัพท์บัญญัติภาษาไทย 3 คำ คือ สารนิเทศ สนเทศ และสารสนเทศ โดยอธิบายไว้ว่า สารนิเทศมี รากศัพท์มาจากคำว่า สาร + นิเทศ อันหมายถึงการชี้แจง แสดง แนะนำเกี่ยวกับข่าวสาร ข้อมูล เป็นคำที่มีความหมายตรงกับ Information ในภาษาอังกฤษ

1. สารสนเทศ หมายถึง ความรู้ เรื่องราว ข้อมูล ข่าวสาร ที่มีการบันทึกและจัดการตามหลักวิชาการเพื่อเผยแพร่ และเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาในด้านต่างๆ ทั้งในส่วนบุคคลและสังคม

2. สารสนเทศหมายถึง ข้อมูล ข้อเท็จจริง สิ่งที่ดีหรือยอมรับกันว่าเป็นข้อเท็จจริงสำหรับใช้ค้นหาความจริง หรือ การคำนวณข่าวสาร หมายถึง คำบอกเล่าเรื่องราว ซึ่งโดยปกติมักเป็นเรื่องเกิดใหม่หรือเป็นที่สนใจ โดยเฉพาะข่าวสารความเคลื่อนไหวในสังคม หรือแวดวงวิชาการที่มีการเผยแพร่เรื่องราวมีลักษณะอย่างเดียวกับข่าว แต่ไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นใหม่เสมอไปเรื่องราวที่รู้แล้วเข้าใจแล้ว มีสองลักษณะ คือ ความรู้เรื่องทั่วๆ ไปไม่ลึกซึ้ง และความรู้ทางวิชาการ หรือศาสตร์อันเป็นผลของการศึกษาค้นคว้าวิจัย

3. สารสนเทศ คือ สิ่งปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรมที่ได้บันทึกข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราว และความรู้โดยใช้ตัวอักษร ภาพ สัญลักษณ์ รหัส และเสียง อาจเป็นกระดาษ ฟลิ้ม แลปเสียง วัสดุแม่เหล็ก และอื่นๆ (แม้นมาส ขวลิขิต, 2532: 9 – 10)

สารสนเทศหมายถึงข้อเท็จจริงเหตุการณ์ที่ผ่านกระบวนการประเมินผล และมีผู้ถ่ายทอดบันทึกไว้ในรูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงาน โสตทัศนวัสดุ เทป คอมพิวเตอร์ ตลอดจนถ่ายทอดในรูปแบบอื่นๆ เช่น คำพูดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับสารสนเทศได้ทราบ (ประภาวดี สืบสนธิ, 2530 : 23)

การรวบรวมข้อมูลในรูปแบบที่กว้างขวาง บันทึกลงในกระดาษหรือสิ่งอื่นๆ และสามารถทำการสื่อสารได้ (Horrod, 1990: 307)

ข้อมูลที่ได้รับการจัดเก็บรวบรวมและได้ผ่านกระบวนการเรียบเรียง เพื่อที่สามารถนำมาใช้ได้อย่างเป็นระเบียบ (Seidman, 1991: 64 – 68)

ผลของการจัดกระทำข้อมูลโดยกรรมวิธีต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเลือกสรรการประเมินผล การวิเคราะห์ การแปลความหมายเพื่อให้เกิดคุณค่าในการนำไปใช้ เพื่อการวางแผนการตัดสินใจ การอ้างอิงการแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการ ในกิจกรรมใดๆ (ชัยวัฒน์ บุญยิตวินนท์, 2532 : 12)

ข้อมูลหากได้ผ่านการประมวลผลและถูกจัดให้อยู่ในรูปที่มีความหมาย และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้รับ (ชุมพล ศฤงคารศิริ, 2537 : 55)

ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวล หรือการวิเคราะห์แล้วอยู่ในรูปแบบที่มีความหมายสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ ตามวัตถุประสงค์ (ศรีสมร พุ่มสะอาด และคนอื่นๆ , 2539 : 1)

ข้อมูลที่ได้จัดกระทำแล้ว โดยผ่านการประมวลผลด้วยวิธีการต่างๆ จนมีความสมบูรณ์สูงและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ประกอบการตัดสินใจตามวัตถุประสงค์ได้ (สุรวัฒน์ เหล็กกล้า, 2540 : 10)

ทรัพยากรห้องสมุด หมายถึงสื่อทุกประเภทที่มีในห้องสมุด อันได้แก่หนังสือซึ่งเป็นสิ่งตีพิมพ์ และสื่อประเภทอื่นๆ ที่ไม่ใช่สิ่งตีพิมพ์ เช่น โสตทัศนวัสดุ (จารุพร พงศ์ศรีวัฒน์, 2525:1)

ทรัพยากรสารสนเทศหมายถึงข้อมูลข่าวสารความรู้ความคิด ประสบการณ์ที่ได้มีการรวบรวมเนื้อหาไว้ และผ่านกระบวนการกลั่นกรอง เรียบเรียงและประมวลไว้โดยใช้ภาษาสัญลักษณ์ ภาพ รหัส และอื่นๆ รวมทั้งมีการบันทึกด้วยวิธีต่างๆ ลงในวัสดุที่เป็นรูปธรรม สัมผัสได้ (วงศ์สว่าง เชาวสุติ, 2539:11)

ทรัพยากรห้องสมุดหรือวัสดุห้องสมุด บางครั้งอาจเรียกว่า ทรัพยากรสารสนเทศ หรือ วัสดุสารสนเทศหมายถึงวัสดุเพื่อการศึกษา และค้นคว้าวิจัยในห้องสมุดเช่นหนังสือวารสารหนังสือพิมพ์ เอกสาร จุลสาร รวมทั้งโสตทัศนวัสดุประเภทต่างๆ ด้วย (ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์, 2540:1)

ทรัพยากรสารสนเทศ คือ บรรดาวัสดุสารนิเทศทั้งหลายซึ่งเมื่อรวมกันแล้วเป็นแหล่งความรู้ยิ่งใหญ่เป็นปอเกิดแห่งทรัพยากรสันทางปัญญา (แมนมาศ ขวลิต, 2542:10)

ทรัพยากรสารสนเทศหมายถึงสิ่งที่บันทึกความรู้ เรื่องราว ข้อมูลหรือข่าวสาร อาจอยู่ในรูปของวัสดุตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ หรือวัสดุไม่ตีพิมพ์ เช่น แถบวีดิทัศน์แผ่นบันทึกภาพนิ่ง มีความหมายเดียวกันได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ (สุกานดา ดีโพธิ์กลาง และคนอื่นๆ, 2542: 23)

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึงสิ่งที่มีคุณค่า ซึ่งเป็นการบันทึกข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราว และความรู้ โดยใช้อักษรภาพ สัญลักษณ์ รหัสหรือเสียง ซึ่งสามารถปรากฏให้เห็น หรือได้ยินสัมผัสได้โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง วัสดุส่วนใหญ่ของห้องสมุด มักจะเห็นในรูปเล่มของหนังสือ นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ (เอี่ยมพร ทศนประสิทธิ์ผล, 2542: 14-15)

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึงวัสดุรูปแบบต่างๆ ที่มีการบันทึกความรู้ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง และความคิดต่างๆ ไว้โดยใช้ภาษาสัญลักษณ์ ภาพและเสียงในรูปของวัสดุตีพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์ (วิเชียร นิตยกุล, 2543: 12)

สรุปว่า สารสนเทศ คือ หนังสือวารสารสิ่งพิมพ์อื่นๆ โสตทัศนวัสดุ คอมพิวเตอร์ดิสก์ คอมพิวเตอร์ เทป ส่วนเป็นสิ่งที่มิเนื้อหาสารอยู่ อาจนำออกมาใช้ได้ และผู้ทรงคุณวุฒิก็นับเป็นแหล่งสารนิเทศด้วย ทรัพยากรสารสนเทศ คือ วัสดุสารสนเทศทั้งหลายซึ่งเมื่อรวมกันแล้วเป็นแหล่งความรู้อันยิ่งใหญ่เป็นปอเกิดแห่งทรัพยากรสันทางปัญญา เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งขององค์กร เป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินงานและประสานงานขององค์กร ทุกหน่วยงานต้องมีการแสวงหาสารสนเทศทั้งสิ้น สารสนเทศเป็นข้อมูลที่มีความหมายและมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ลดความไม่แน่นอน ความไม่กระจ่างในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ช่วยแก้ปัญหา ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมที่มีสารสนเทศที่ถูกต้อง หมายถึงผลกำไรในอนาคต การมีสารสนเทศในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะทำให้ความไม่แน่นอนในเรื่องนั้นๆ ลดน้อยลง สารสนเทศจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการตัดสินใจในการบริหารงานและการวางแผนสำหรับอนาคต หากผู้บริหารหรือผู้ตัดสินใจมีสารสนเทศที่ดีใน

เรื่องนั้น กล่าวคือมีสารสนเทศที่ ครบถ้วนถูกต้องและทันเวลา ก็ย่อมทำให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทฤษฎีสารสนเทศยังหมายถึงวัตถุที่บันทึกข้อมูลข่าวสารความรู้ ความคิดประสบการณ์ของมนุษย์โดยใช้ภาษาสัญลักษณ์ ภาพ เสียงและอื่นๆ ที่สัมผัสได้

1.2 ความสำคัญของสารสนเทศ

สารสนเทศนั้นได้ทวีความสำคัญ และมีความจำเป็นแก่ชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมากในสังคมปัจจุบันทั้งการทำงาน และศึกษาพัฒนาปัจจุบันการทำงานทุกด้านต้องอาศัยสารสนเทศที่แม่นยำเที่ยงตรงและมีคุณภาพสูง ผลกระทบของสารสนเทศมีอยู่อย่างกว้างขวางทั้งในระดับบุคคลและองค์การการทำงานในสาขาวิชาชีพต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน องค์การที่สามารถจัดการกับสารสนเทศได้ดีภายใต้การเปลี่ยนแปลงในสังคม ย่อมจะดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ มีความได้เปรียบในการแข่งขัน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในที่สุด สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ห้องสมุดมีไว้เพื่อบริการแก่ผู้มีความต้องการในอันที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการ ห้องสมุดมีหน้าที่จัดเก็บรวบรวมจัดการสารสนเทศทุกประเภทให้อยู่ในระบบของห้องสมุด คือการจัดเก็บอย่างเป็นระบบทั้งนี้เพื่อสะดวกแก่การค้นคืนสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ที่มีความต้องการใช้เข้าถึงสารสนเทศง่ายและสะดวกรวดเร็ว ในปัจจุบันความจำเป็นในการใช้สารสนเทศมีมากขึ้นทุกขณะเพราะวัสดุใดๆ ก็ตามที่เป็นวัตถุได้ผ่านกระบวนการประมวลผลด้วยกรรมวิธีต่างๆ จากระบบการจัดเก็บกระบวนการทางระบบสารสนเทศนั้น จนมีความสมบูรณ์และสามารถที่จะนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจทั้งในทางบริหาร และวิชาการ และจำแนกเป็นประเภทได้ดังนี้

1. สารสนเทศเพื่อกำหนดนโยบาย เป็นข้อมูลระดับสูงในองค์กร เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการกำหนดนโยบายสำหรับอนาคต ข้อมูลเชิงนโยบายเป็นข้อมูลที่ให้ภาพรวมแบบกว้างๆ เป็นเชิงคาดคะเนมากกว่าความแน่นอนตายตัว เป็นข้อมูลจากภายนอกมากกว่าภายในองค์กร

2. สารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับรองลงมาหรือผู้บริหารระดับกลาง เพื่อประโยชน์ในการควบคุมการดำเนินการ

3. สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติการเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับล่างที่ใกล้ชิดกับการปฏิบัติเป็นข้อมูลที่แน่นอนตายตัว (กฤษดา นุตพันธ์, 2528 : 582 – 84) การก้าวเข้าสู่สังคมสารสนเทศทำให้สารสนเทศมีความสำคัญต่อสังคมมนุษย์มากมาย หน่วยงานใดมีสารสนเทศมากจะเป็นผู้ได้เปรียบมีอำนาจการต่อรองทางด้านต่างๆ มากสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญและมีความจำเป็นสำหรับชีวิตมนุษย์ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลยิ่งกับการดำเนินในกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละวัน สารสนเทศมีความสำคัญต่อคนทุกสาขาอาชีพทั้งภาครัฐ วงการธุรกิจการศึกษาและบุคคลทั่วไป (นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ 2530 : 1)

ปัจจุบันสารสนเทศมีความสำคัญมาก เนื่องจากสารสนเทศเป็นสิ่งที่เสริมสร้างหรือเป็นปัจจัยหนึ่งของความสำเร็จในงานต่างๆ ประเภท ห้องสมุดมีหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จัดเก็บ และจัดการให้บริการตามระบบและแบบแผน ตลอดจนตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้ใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่ากับการลงทุน

นอกจากนี้สารสนเทศยังมีบทบาทในหลายๆ ประการ โดยเฉพาะในสังคมปัจจุบันที่สารสนเทศเป็นผลผลิตหลักของภาคอุตสาหกรรม สารสนเทศจึงมีบทบาทในเชิงเศรษฐกิจดังนี้

1. การตัดสินใจ ถ้าจากวรรณกรรมที่เขียนเกี่ยวกับสารสนเทศและเผยแพร่ขณะนี้ จะพบว่าส่วนใหญ่กล่าวถึงความสำคัญของสารสนเทศแต่มีข้อโต้แย้งว่า โดยตัวเองแล้วสารสนเทศไม่ใช่ทรัพย์สินที่มีค่า แต่จะมีค่าต่อเมื่อมีการใช้ เช่นช่วยลดความเสี่ยงในการตัดสินใจ หรือช่วยชี้แนวทางในการแก้ปัญหา แม้ว่าในบางครั้งการตัดสินใจจะเกิดก่อนและใช้สารสนเทศเป็นเครื่องยืนยัน แทนที่จะใช้สารสนเทศช่วยการตัดสินใจก็ตาม ดังนั้นคุณค่าของสารสนเทศจึงเกิดการใช้มิใช่เกิดภายในตัวเอง

2. การจัดการ สารสนเทศมีความสำคัญต่อการจัดการ การดำเนินงานอย่างขี้นวด ดังจะเห็นจากการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานแต่ละวันขององค์กร คุณค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ของสารสนเทศ เห็นชัดเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีและใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน การจัดการย่อมมีประสิทธิภาพและนำประสิทธิผลมาสู่องค์กร

3. ใช้แทนทรัพยากรทางกายภาพ ในบางกรณีสารสนเทศสามารถใช้ทดแทนทรัพยากรทางกายภาพเช่นการเดินทาง ในระบบสื่อสารทางไกลที่มีการนำส่งข้อมูลทางการแพทย์ เช่น การผ่าตัดจะช่วยให้แพทย์ติดตามเหตุการณ์ ความก้าวหน้าโดยไม่ต้องเดินทางไปยังแหล่งนั้น

4. ติดตามสภาพโดยรวม สารสนเทศเป็นช่องทางเรียนรู้ว่า เกิดอะไรขึ้นในโลกนี้ ช่วยการจัดการทั้งการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจให้ติดตามความคืบหน้าที่เกิดภายนอกได้

5. โน้มน้าวและชักจูง สารสนเทศเป็นช่องทางโน้มน้าวและชักจูงใจบทบาทปรากฏชัดในโฆษณาการตลาด ช่วยให้ผู้บริโภครู้รายละเอียดผลผลิต รู้จักผู้ขาย

6. การศึกษาสารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษา ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ทั้งผ่านสื่อต่างๆ หรือโดยปฏิสัมพันธ์ได้ตอบผู้สอน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคคลที่จะใช้การศึกษาเป็นเครื่องมือเลี้ยงชีพต่อไป และต่อสังคมที่จะมีผลิตผลผู้มีการศึกษาเพิ่มขึ้น

7. วัฒนธรรมและนันทนาการ สารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการส่งเสริมวัฒนธรรมและนันทนาการบทบาทเชิงเศรษฐกิจปรากฏชัดเมื่อมีการซื้อผลผลิตและบริการสารสนเทศ (เช่น โทรศัพท์ เทป วีดีโอ) ทำให้อุตสาหกรรมสารสนเทศเติบโตและมีผลต่อเศรษฐกิจ

8. ผลผลิตและบริการสารสนเทศเป็นผลผลิตที่สามารถบรรจุหีบห่อจำหน่ายซื้อขายกัน ได้สารสนเทศยังเป็นบริการที่ผู้ซื้อจะได้สารสนเทศที่ปรับแต่งให้เหมาะสมกับความต้องการพร้อมใช้งานในการจัดกลุ่มบริการธุรกิจจะมีบริการธุรกิจหลายประเภท ซึ่งในกลุ่มนี้ได้แก่บริการให้คำปรึกษาและบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ทำรายได้หลักให้เศรษฐกิจของประเทศที่พัฒนาหลายประเทศ

9. ทรัพยากรสำคัญที่ต้องลงทุน สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่ต้องลงทุนจึงจะได้ผลผลิตและบริการ ตัวอย่างเช่นในธุรกิจการขายผลผลิตและบริการสารสนเทศจะต้องลงทุนจัดทำฐานข้อมูล ซึ่งเป็นการลงทุนที่สำคัญกว่าการซื้ออุปกรณ์และการจัดสร้างอาคาร

สารสนเทศมีความสำคัญในบทบาทต่อชีวิตประจำวัน ของสังคมปัจจุบันเป็นอันมาก เพราะสารสนเทศเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดแนวทางพัฒนาการเมืองเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมความสำคัญต่อการพัฒนามนุษย์และสังคมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกันช่วยสร้างความสงบสุขในสังคมความสำคัญของความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ทรัพยากรที่สำคัญของโลกมี 3 ประเภทคือ

- 1) ทรัพยากรธรรมชาติ
- 2) ทรัพยากรมนุษย์
- 3) ทรัพยากรสารสนเทศ

ความก้าวหน้าของโลกได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกิดความคิด สติปัญญาสร้างสรรค์ สังคมให้เจริญก้าวหน้า (ลมูล รัตติกาล, 2529: หน้าคำนำ)

สารสนเทศเป็นรากฐานอันจำเป็นสำหรับความก้าวหน้าของจริยธรรมและสังคม เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสรรค์ มีความสำคัญต่อรัฐบาล วงการธุรกิจ การศึกษาวิจัย นักวิชาการสาขาต่างๆ และบุคคลทั่วไป ดังนี้

1. รัฐบาลต้องการสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ประกอบการวินิจฉัย สั่งการ และวางแผนงานเพื่อพัฒนาประเทศ
2. วงการธุรกิจใช้สารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญ ต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประจำวัน และมีการวางแผนสำหรับอนาคต
3. การศึกษาและวิจัย สารสนเทศเป็นปัจจัยพื้นฐานช่วยพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญทางวิชาการ เป็นพื้นฐานของการเรียนการสอนการค้นคว้าวิจัยของนักเรียนการสอนการค้นคว้าวิจัยของนักเรียนนักศึกษาครูอาจารย์นักวิชาการและนักวิจัย
4. ส่วนบุคคลทั่วไปต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาอาชีพ การศึกษาในเรื่องต่างๆ ที่สนใจและเพื่อความบันเทิง เป็นต้น (สุขุม เฉลยทรัพย์, 2531: 32-33)

สารสนเทศนับว่ามีความสำคัญในการถ่ายทอดเทคโนโลยีและวิทยาการต่างๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งจากองค์กรหนึ่งไปสู่อีกองค์กรหนึ่ง จากประเทศหนึ่งไปสู่อีกประเทศหนึ่งก่อให้เกิดแนวคิดและแนวทางการเริ่มต้นงานใหม่ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประเทศประเทศที่เจริญแล้วต่างตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศ และส่งเสริมให้มีการนำสารสนเทศไปใช้เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างกว้างขวาง

โลกปัจจุบันอยู่ในยุคที่เรียกว่า ยุคข้อมูลข่าวสาร แต่ละวันมีข่าวสารหรือสารสนเทศแพร่กระจายออกมามากมายและรวดเร็วหน่วยงานองค์กรต่างๆ ทั้งของรัฐและเอกชนตลอดจนบุคคลจำเป็นต้องใช้สารสนเทศอยู่ตลอดเวลา แต่จะเป็นสารสนเทศด้านใดมีความลึกซึ้งเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะหน้าที่ แล้วแต่ภารกิจของหน่วยงาน (พวา พันธุ์เมฆา, 2535: 2)

สถาบันการศึกษาโรงเรียนวิทยาลัยมหาวิทยาลัย จะเห็นได้ว่านักเรียนนิสิตนักศึกษาครูอาจารย์และนักวิจัยต้องใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน และการค้นคว้าอยู่ตลอดเวลาสถาบันการศึกษาทุกแห่งจำเป็นต้องสร้างสถานที่ที่เก็บสารสนเทศที่เรียกว่า ห้องสมุด หรือ ศูนย์สารสนเทศเพื่อรวบรวมสารสนเทศประเภทต่างๆ ในรูปแบบหลากหลายไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้

1.3 ประเภทและความต้องการใช้สารสนเทศ

องค์การทางการศึกษาวิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ได้กำหนดให้ทรัพยากรที่สำคัญของโลกมี 3 ประเภท คือ 1) ทรัพยากรธรรมชาติ 2) ทรัพยากรมนุษย์ 3) ทรัพยากรสารสนเทศ (วัลลก สวัสดิวัลลก, 2544: 9) ทรัพยากรสารสนเทศเป็นผลผลิตที่มนุษย์ได้สะสมไว้ตั้งแต่เกิดอารยธรรม ความรู้เหล่านั้นได้บันทึกลงไว้ในวัสดุต่างๆ เช่น แผ่นปาปิรัส ใบบลาน และวิธีสื่อสารอื่นๆ เป็นต้นว่ารูปภาพและคำอักษรทรัพยากรสารสนเทศแบ่งอย่างกว้างๆ ได้เป็น 2 คือ

1. ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์
2. ทรัพยากรสารสนเทศประเภทไม่ใช่สิ่งพิมพ์

ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการบันทึกเพื่อสื่อความหมาย ในรูปของตัวพิมพ์เป็นลายลักษณ์อักษรเรียกว่าสารสนเทศที่เป็นสิ่งพิมพ์แบ่งเป็น 5 ประเภทคือนั่งสื่อ วารสารหนังสือพิมพ์จุลสาร กฤตภาค

ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์มี 5 ประเภทคือ สื่อวัสดุ ทัศนวัสดุ สื่อกวีตทัศน์ วัสดุ วัสดุย่อยส่วน วัสดุอิเล็กทรอนิกส์

ทรัพยากรสารสนเทศทั้งสองประเภทเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญ ต่อการพัฒนาทางวิชาการและพัฒนาหน่วยงานในด้านอื่นๆ

นักวิชาการ อาจารย์และนักวิจัย ในสถาบันแต่ละแห่งที่ขาดข้อมูลทางสารสนเทศคือ สารสนเทศและข่าวสารมีคุณภาพต่ำประการหนึ่ง ประการต่อมาคือประสิทธิภาพของนักวิชาการ อาจารย์ และนักวิจัยเองเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ปฏิบัติเกิดข้อบกพร่อง และผิดพลาดได้ ประการต่อมา คือการใช้สารสนเทศไม่ถูกต้องและไม่มีประโยชน์จะส่งผลกระทบต่อแขนงวิชาและสายงาน นั้นๆ ผิดพลาดได้เพราะฉะนั้นการที่นักวิชาการอาจารย์และนักวิจัย จะมีประสิทธิภาพหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของสารสนเทศนั้นๆ ที่จะนำมาประกอบการตัดสินใจ โดยที่สารสนเทศนั้นๆ จะต้องทันต่อเหตุการณ์ มีความแม่นยำและถูกต้องเป็นที่ยอมรับในระดับที่สูงพอสมควร ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการใช้ของนักวิชาการ อาจารย์ นักวิจัย และอาจรวมถึงผู้บริหารบางกลุ่มด้วยในการตัดสินใจ บุคคลที่มีความต้องการสารสนเทศนั้น อาจจะเป็นหรือไม่จำเป็นก็ตามหาว่า ผู้นั้นอยู่ในภาวะการณ์ใดภาวะการณ์หนึ่งที่จำเป็นต้องหาข้อเท็จจริงในปัญหาหรือ เรื่องราวนั้นๆ ในภาวะการณ์เช่นนี้จะทำให้บุคคลทราบหรือมองเห็นถึงความต้องการของตน ความต้องการสารสนเทศก็เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นตระหนักว่า ตนเองนั้นตกอยู่ในภาวะการณ์ที่จะต้องมีการตัดสินใจในบางสิ่งบางอย่างเพื่อหาคำตอบหรือข้อเท็จจริง ในอันที่จะต้องแก้ไขปัญหาหรือหาคำตอบในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจมีความจำเป็นต่อส่วนรวมหรือไม่ก็เป็นอีกประเด็นหนึ่ง แต่อยู่ในภาวะจำเป็นต้องตัดสินใจ จะเกิดระดับความต้องการในการใช้สารสนเทศโดยมีระดับดังนี้ ต้องการอย่างรีบด่วน ต้องการใช้อย่างไม่รีบด่วน ทั้งสองประการจะมีความสัมพันธ์กับการเห็นถึงคุณค่าของมันว่า สารสนเทศเรื่องนั้น สาขานั้นๆ เป็นสิ่งสำคัญมากน้อยเพียงใด และอยู่ในข่ายที่ตนเองต้องการในการประกอบการตัดสินใจหรือไม่ เมื่อใดก็ตามที่มีเงื่อนไขของสิ่งที่ตนต้องการตรงกับวัตถุประสงค์จะทำให้สะดวกต่อการตัดสินใจ และเนื้อหาตัวสารสนเทศคือ

1. ตัวสารสนเทศ หรือประเภทของสารสนเทศที่แตกต่างกัน อาจทำให้เกิดผลต่อการใช้ในรูปแบบที่แตกต่างกันได้

2. กระบวนการทำงานที่มีผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4. ลักษณะเฉพาะบุคคล

คุณลักษณะเงื่อนไขดังกล่าว จะเป็นแรงผลักดันให้มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้สารสนเทศเป็นอย่างมาก ความสามารถในการดำรงชีวิตโดยธรรมชาตินั้น เพื่อจะดำรงไว้ซึ่งเผ่าพันธุ์ของตนให้สืบต่ออย่างยาวนานตลอดกาล คงไม่เกินเผ่าพันธุ์มนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความโดดเด่นกว่าสัตว์ทั้งหลายเพราะมนุษย์ในแง่เป็นสัตว์ที่มีสมองเป็นเครื่องมือ สามารถที่จะใช้สารสนเทศที่มนุษย์ด้วยกันเองเก็บและสะสมไว้แต่อดีตนามาพัฒนาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม โดยการศึกษา ตีความ วิเคราะห์สังเคราะห์ประเมินค่าให้เหมาะสมและเข้ากับสิ่งที่ตนต้องการ เพราะการกลั่นกรอง

เลือกสรรสารสนเทศของมนุษย์ในแต่ละยุค จึงทำให้สารสนเทศบางอย่างสามารถสร้างองค์ความรู้ให้มนุษยชาติทั้งในปัจจุบัน และอนาคตอันยาวไกล ตลอดไปความต้องการในอันที่จะใช้สารสนเทศนั้น ต้องอยู่ภายใต้กรอบของความเหมาะสมจุดประสงค์หลักก็คือ เพื่อใช้ สารสนเทศนั้นๆ ให้มีคุณค่าทางวิชาการหรือต่อบุคคลสังคมในทุกๆ แขนงสารสนเทศจะมีค่าน้อยเพียงใดก็ต้องขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 5 ประการคือ

1. เวลา สารสนเทศที่ดีและมีคุณค่ามีประโยชน์รวดเร็วจะต้องทันต่อเวลา เหตุการณ์ และทันสมัยอยู่เสมอมิใช่จะลดคุณค่าลงทันทีเมื่อเวลาล่วงไปๆ ตามลำดับจนหมดค่าหมดประโยชน์ในที่สุด

2. ความถูกต้องแม่นยำสารสนเทศบางอย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์แต่ขาดความถูกต้องและแม่นยำ และหาค่ามิได้ จะขาดคุณค่าลงไปในแง่ของความน่าเชื่อถือในสารสนเทศนั้นๆ

3. ความครบถ้วนสารสนเทศบางอย่างมีความรวดเร็วฉับไว ทันต่อเหตุการณ์แต่ไม่ถูกต้องครบถ้วนก็จะทำให้คุณค่าของมันลดลง ความน่าเชื่อถือของสารต่างๆ ก็จะไม่ยอมไปเพราะไม่อาจนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างสมบูรณ์

4. ความต่อเนื่องสารสนเทศบางอย่างรวดเร็วถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์ แต่ไม่ต่อเนื่องเพราะขาดช่วงขาดตอน ไม่อาจติดตามความเคลื่อนไหวหรือ ความเปลี่ยนแปลงอันเกิดขึ้นอยู่ทุกขณะ

5. กะทัดรัดและตรงประเด็นสารสนเทศบางอย่างถึงแม้ว่าจะสั้น และกะทัดรัดแต่ก็ต้องควรมีเนื้อสารที่ตรงกับประเด็น จึงจะเป็นประโยชน์อย่างมากและช่วยในการประหยัดเวลาตลอดถึงลดความสับสนลงได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของผู้ที่มีความจำเป็นต้องตัดสินใจ สำหรับผู้บริหารระดับสูงแล้วสำคัญเป็นอย่างมาก

ความต้องการสารสนเทศของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับปัญหาและลักษณะงาน ความต้องการใช้สารสนเทศของบุคคลอาจจะแยกเป็นกลุ่มได้ดังนี้ คือกลุ่มนิสิตนักศึกษา กลุ่มนักค้นคว้าวิจัย นักวิชาการกลุ่มผู้บริหารระดับต่างๆ ระดับกลางระดับบน กลุ่มประชาชนทั่วๆ ไปที่ที่ต้องการหาความรู้เพิ่มเติม และกลุ่มพ่อค้า นักธุรกิจ

ยังมีความสำคัญที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของสารสนเทศ และระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้มีความต้องการใช้จะนำไปใช้กลุ่มนิสิตนักศึกษา อาจใช้เพื่อเป็นการประกอบการศึกษาค้นคว้าทำรายงานเพื่อหวังผลเพียงคะแนนตามคำสั่งของครูอาจารย์ที่สอน ซึ่งหากเป็นระดับปริญญาตรีก็จะจำกัดอยู่เพียงเท่านั้น หรือค้นคว้าประกอบการเรียนตามบทเรียนก็เป็นสิ่งจะพึงทำได้ ในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า เป็นเรื่องของการเรียบเรียงประกอบการค้นคว้าวิจัยเพื่อทำภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ซึ่งจำเป็นต้องใช้สารสนเทศให้ตรงประเด็นมากๆ เพราะการใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่ได้กลั่นกรองแล้วจะทำให้งานของผู้นั้นมีคุณค่ามากยิ่งขึ้นอีก

ประการหนึ่งนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาทุกสถาบันต้องตระหนักอยู่อย่างก็คือต้องศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความรู้ตลอดถึงประสบการณ์ให้มากเพื่อที่จะได้นำออกไปประกอบอาชีพในสาขาวิชาชีพที่ตนเองได้ศึกษา เพราะการที่นิสิตนักศึกษาได้ฟังคำบรรยายในชั้นเรียนเพียงอย่างเดียวนั้นไม่อาจเพียงพอที่จะก่อให้เกิดความรู้และศึกษาอย่างลึกซึ้งได้ ทั้งนี้และทั้งนั้นต้องตระหนักอยู่เสมอว่านักศึกษานั้นจำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าเพราะเป็นหน้าที่หลัก นักศึกษานั้นต้องรำลึกอยู่เสมอว่า ตนเองอยู่ในฐานะที่เป็นทรัพยากรบุคคลอันมีค่าของสังคมมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบและปฏิบัติอยู่ 2 ประการคือ

1. การศึกษาค้นคว้า เป็นหน้าที่หลักของนักศึกษาที่ต้องปฏิบัติให้ดีที่สุดในขณะที่ศึกษาในมหาวิทยาลัย ซึ่งการศึกษาในระดับนี้นักศึกษาจะต้องปรับปรุงทักษะในการศึกษาให้กว้างขวางกว่าการเรียนในชั้นมัธยมศึกษาหลายเท่า นักศึกษาควรจะต้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองให้มากขึ้นโดยใช้เทคนิคการเรียนเข้ามาช่วย จึงจะเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จในการเรียนได้

2. การสร้างเสริมสังคม และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมเป็นหน้าที่ซึ่งนักศึกษาต้องปฏิบัติควบคู่กันไปในขณะที่ทำการศึกษาค้นคว้าโดยการร่วมกิจกรรมด้านต่างๆ ในสังคมตามความถนัดและความสนใจของนักศึกษา และต้องศึกษาให้เข้าใจลึกซึ้งถึงวัฒนธรรมอันดีงามของสังคมไทย พร้อมทั้งปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับประเพณีและวัฒนธรรมของสังคม เพราะนักศึกษาแต่ละคนเป็นผู้ที่จะสืบทอดมรดกทางวัฒนธรรมของสถาบันและของประเทศชาติ (สุกานดา ตีโพธิ์กลาง, 2540: 9)

จากข้อที่สองจะมีความสัมพันธ์ตามมาก็คือ จะเกิดประโยชน์และคุณค่าแก่นักศึกษาก็เพราะว่า ห้องสมุดเป็นส่วนรวมทางสิ่งพิมพ์หลากหลายประเภทผู้เข้ามาใช้สารสนเทศตามความต้องการจะเกิดคุณประโยชน์อย่างมากเพราะห้องสมุดมีส่วนในการส่งเสริมวัฒนธรรม เนื่องมาจากเป็นแหล่งรวบรวมหนังสือ และสิ่งพิมพ์ในหลากหลายวิทยาการรวมถึงศาสนาและปรัชญาวรรณคดี ศิลปวัฒนธรรมที่กระตุ้นให้ผู้อ่านเกิดความซาบซึ้งในคุณธรรมความดี เกิดความเข้าใจในอารยธรรม และประวัติศาสตร์เกิดความซาบซึ้งในคุณค่าความงามของศิลปกรรมต่างๆ และเกิดความจรรโลงใจ ความเพลิดเพลินกับวรรณคดีนอกจากนี้การจัดห้องสมุดให้สวยงามสะอาด หรือการตกแต่งให้เข้ากับท้องถิ่นนั้นๆ รวมถึงการจัดป้ายการนำสิ่งของมาวางในห้องสมุดการจัดสภาพแวดล้อมในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่สอดคล้องกับสถาบันล้วนเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมและเกิดการซึมซับเอาวัฒนธรรมของผู้มาใช้ห้องสมุดได้เป็นอย่างดี

ความต้องการที่จะใช้สารสนเทศเป็นส่วนสำคัญ ที่จะผลักดันให้ตนเองบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ทั้งทางด้านการเรียนสำหรับนิสิตนักศึกษาทางด้านวิชาการ สำหรับอาจารย์และนักวิจัยค้นคว้า ความต้องการสารสนเทศหมายถึงการที่บุคคลพบว่า ตนเองอยู่ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ที่ทำให้ต้องตัดสินใจค้นหาคำตอบ หรือหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งและมีความต้องการสาร

สนเทศเพื่อนำมาใช้ในการนี้มาก สถานการณ์ดังกล่าวนี้เองทำให้บุคลากรถึงเห็นความต้องการของตน (สิริธิดา สิทธิบูรณ์, 2541 : 9)

จากแนวคิดดังกล่าวทำให้มองเห็นภาพรวมของความต้องการ ของผู้ใช้บริการสารสนเทศ ในห้องสมุด มองเห็นความสำคัญของการบริหารการให้บริการการจัดการภายในห้องสมุดทิศทางแก้ปัญหาแนวทางในการพัฒนาห้องสมุด และระบบการจัดเก็บสารสนเทศในห้องสมุดตลอดถึงระบบปฏิบัติการภายในห้องสมุด เพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ตนเองมีความต้องการให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ ในลักษณะและรูปแบบต่างๆ ตามที่ตนเองต้องการและวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ตามที่วางเป้าหมายไว้ ความต้องการใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญซึ่งพอที่จะรวบรวมเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1. เพื่อแก้ไขข้อสงสัยและหาคำตอบที่ตนเองต้องการทราบ
2. เพื่อการปฏิบัติเกี่ยวกับงานที่ตนรับผิดชอบทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวม
3. เพื่อสังคมโดยรวม

การศึกษาการใช้และความต้องการใช้สารสนเทศ เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและกำหนดเป็นนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การศึกษาผู้ใช้มีจุดหมายเพื่อให้ทราบพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ อันเป็นผลจากความต้องการใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ เช่นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศระบบสารสนเทศออนไลน์ตลอดจนตัวบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ความต้องการใช้สารสนเทศของบุคคลนั้น คือ การใช้ที่มีจุดประสงค์จุดมุ่งหมายต่างกัน คือเพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริงในเรื่องนั้นในสิ่งนั้นๆ เพื่อที่จะใช้ประกอบการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจปัญหาและแสวงหาคำตอบอย่างถูกต้อง และมีทฤษฎีและหลักวิชาการและตรงกับความต้องการของผู้ใช้เนื่องจาก ความต้องการเป็นเรื่องที่เฉพาะของแต่ละบุคคลและกลุ่มบุคคลแตกต่างกับความจำเป็นตรงที่ว่า ความจำเป็นนั้นเป็นสากลเป็นพื้นฐานที่ขาดเสียมิได้ ความต้องการจะสร้างขึ้นจากความจำเป็นหรือไม่จำเป็นสำหรับที่ไม่ให้มีรายละเอียดคนนอกเหนือไปจากความจำเป็นพื้นฐาน โดยประสงค์จะให้สนองความต้องการโดยเฉพาะสำหรับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเฉพาะกาลเวลา (คณิศร์ โกวิทวิบูลย์, 2543: 19, อ้างถึงแม่น้ำมาส ขวลิขิต, 2541: 17-19)

ผู้ที่มีความต้องการใช้สารสนเทศ จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ขั้นตอนและวิธีการจะอยู่ในกระบวนการที่คล้ายๆ กันคือแหล่งสารสนเทศผู้ที่มีบทบาทสำคัญคือบรรณารักษ์จะเป็น ผู้ที่ชี้แนะเป็นขั้นแรก ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและผู้ต้องการใช้

ความต้องการสารสนเทศจะส่งผลทั้งการแสวงหาสารสนเทศ เมื่อพบว่าตนเองมีความต้องการที่จะใช้สารสนเทศ ในทางขั้นตอนของจิตวิทยาบุคคลจะมีความต้องการใช้สารสนเทศอันหลากหลาย เมื่อสรุปตามทฤษฎีจะจำกัดอยู่ 4 ระดับคือ

1. ความต้องการที่อยู่ในจิตใต้สำนึก คือ ความต้องการที่อยู่ในจิตใจของผู้ใช้ ซึ่งบางครั้งผู้ใช้เองอาจไม่รู้สึกว่าต้องการสิ่งนั้น

2. ความต้องการที่อยู่ในจิตสำนึกคือความต้องการในระดับที่ผู้ใช้เริ่มตระหนักว่าตนต้องการสารสนเทศ ผู้ใช้จะพบว่าตนเองมีคำถามที่ต้องการทราบคำตอบ

3. ความต้องการที่แสดงออก คือความต้องการในระดับที่ชัดเจนส่งผลให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ ผู้ใช้สามารถระบุได้ว่า ต้องการสารสนเทศอย่างไร ภายในขอบเขต ในระดับนี้ ผู้ใช้อาจค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง

4. ความต้องการที่ปรับตามระบบสารสนเทศ (Compromised need) ในระดับนี้ผู้ใช้จะร้องขอสารสนเทศที่ต้องการจากระบบสารสนเทศ ความต้องการของผู้ใช้จะได้รับการตีความจากบรรณารักษ์ เพื่อให้เข้ากับการสืบค้นของระบบสารสนเทศนั้น (ธัญญรัตน์ ธิชัย, 2543:13, อ้างถึง Goggling: 1982)

ความต้องการใช้สารสนเทศ สามารถที่จะพิจารณาได้ในแง่มุมต่างๆ ดังนี้

1. เนื้อหาสารของสารสนเทศ
2. คุณลักษณะของสารสนเทศ
3. ปริมาณของสารสนเทศ
4. กระบวนการและขั้นตอน
5. รูปแบบของสารสนเทศ
6. ความเร็วในการได้รับสารสนเทศ
7. ความทันสมัยและเหตุการณ์ของสารสนเทศ
8. คุณลักษณะเฉพาะของสารสนเทศ
9. คุณภาพของสารสนเทศ
10. ความมีระดับของสารสนเทศ

ทั้ง 10 ประการนี้เป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญระดับหนึ่ง สำหรับผู้ที่มีความต้องการใช้สารสนเทศ

ความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการสารสนเทศ คือ ความต้องการที่จะได้ข้อมูลข้อเท็จจริงตามความประสงค์หรือสารสนเทศจะเป็นข้อมูลทางข้อเท็จจริง หรือเรื่องต่างๆ ที่ต้องการของคนอื่นจะนำมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ในการแก้ไขปัญหาหรือประกอบการตัดสินใจ ตลอดถึงการตอบคำถามเรื่องที่ตนเองกำลังศึกษาค้นคว้าอยู่ซึ่งเหตุปัจจัยเหล่านี้ จะทำให้บุคคลเริ่มแสวงหาสารสนเทศเพราะประจักษ์ชัดแล้วว่า ตนเองต้องการสารสนเทศ บุคคลจึงเกิดการแสวงหาซึ่งจะต้องได้จากแหล่งใดๆ ก็ได้ซึ่งเป็นที่ยอมรับรวบรวมไว้ วัสดุสารสนเทศทุกประเภทห้องสมุดจะตอบ

สนองความต้องการได้ ทั้งนี้ก็ต้องขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าสารสนเทศในห้องสมุดนั้นๆ มีความสอดคล้องทางด้านเนื้อหาสนองความต้องการของผู้มีความต้องการมาน้อยเพียงใด เพราะแหล่งสารสนเทศจะมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ผู้ต้องการใช้สารสนเทศ แล้วแสวงหาจากแหล่ง
2. ความต้องการในอันที่จะใช้สารสนเทศ
3. ศูนย์สารสนเทศ ห้องสมุด และแหล่งสารสนเทศอื่นๆ
4. ผู้มีความต้องการที่แสวงหา ได้รับตามวัตถุประสงค์ หรือไม่
5. เมื่อเขาได้รับแล้ว สารสนเทศตอบสนองความต้องการหรือไม่

การที่ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ ทำหน้าที่ได้ถูกต้องสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างดีก็เท่ากับว่า การพัฒนาห้องสมุด ดังนั้นการตั้งศูนย์สารสนเทศ เป็นการสนองความต้องการของผู้ใช้ซึ่งอาจเกิดจากความต้องการตามทฤษฎี การแสวงหาสารสนเทศตามความต้องการพื้นฐาน 3 ประการความต้องการทางด้านร่างกายความต้องการทางด้านจิตใจและความต้องการทางด้านปัญญา

ความต้องการทั้ง 3 อาจตรงกับความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยา และความต้องการทางพุทธศาสนาก็ได้ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับสภาวะแวดล้อมนั้นๆ ซึ่งจะได้รับแรงกระตุ้นมาน้อยเพียงใด (ธัญญรัตน์ ธิชัย, 2543 :15, อ้างถึง Wilson, 1981: 8) ในการจัดการศึกษาระดับการเรียนรู้ที่ใช้ห้องเรียน ซึ่งมีครูเป็นผู้สอนแล้ว การศึกษาค้นคว้านอกเวลาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้วิชาการในสถาบันนั้นๆ มีความก้าวหน้าและทันสมัย ทันเหตุการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

ห้องสมุดของแต่ละสถาบันนับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสถาบัน เพราะถือเป็นแหล่งที่จัดเก็บสารสนเทศ และทรัพยากรที่เป็นสารสนเทศต่างๆ ที่จัดบันทึกไว้ในรูปแบบต่างๆ วัสดุสารสนเทศเท่าที่ห้องสมุดจะจัดหาและจัดเก็บนั้น ก็คือ วัสดุตีพิมพ์ วัสดุที่ไม่ได้พิมพ์

บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจำเป็นที่จะต้องจัดหาสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับสาขาวิชานั้นๆ โดยความเห็นชอบของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวางแผนเพื่อให้สอดคล้องกับวิชาที่เปิดเรียนเปิดสอน โดยมีนักศึกษาเป็นศูนย์กลางอีกส่วนหนึ่งการศึกษาในระดับอุดมศึกษานอกจากจะต้องเรียนในห้องเรียนแล้วยังจำเป็นต้องศึกษาด้วยตนเองเพื่อเพิ่มเติมวิทยาการต่างๆ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นดังนั้นห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศจึงมีหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์นักวิชาการ ตลอดจนนักวิจัยเพื่อการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย (คณิสต์ศักดิ์ โกวิทวิบูล, 2543: 2)

แหล่งจัดเก็บสารสนเทศที่สำคัญอยู่ที่การจัดการของห้องสมุดว่า จะจัดในรูปแบบใดและใช้ระบบการจัดเก็บประเภทไหนการจัดเก็บจะสัมพันธ์กับการให้บริการและการค้นคืน เพราะจะบ่งถึงคุณภาพของห้องสมุดและการเข้าถึงของผู้ใช้บริการเช่นกันแต่ส่วนใหญ่แล้วห้องสมุดทุกๆ ที่จะจัด

ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดของสถาบันเป็นแบบมาตรฐานการสืบค้นอย่างสะดวก สารสนเทศอยู่ในกลุ่มที่ผู้ใช้มีความต้องการสอดคล้องกับหลักสูตรและตรงกับความต้องการของนิสิต นักศึกษา คณาจารย์ และนักวิชาการ นักวิจัย เนื่องจากมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัยนั้น เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา หรือมหาวิทยาลัยของรัฐที่จะมีการเรียนการสอนในรูปของมหาวิทยาลัยเฉพาะทางส่วนมากจะเน้นด้านพุทธศาสนาและปรัชญา จริยศาสตร์วิชาสังคม ทั้งพื้นฐานและชั้นสูงภาษาและวรรณคดีมนุษย์เป็นสัตว์สังคม การที่ห้องสมุดจะจัดสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้นั้นจำเป็นต้องทราบความต้องการของผู้ใช้ก่อนโดยการศึกษาการสังเกตพฤติกรรม การเก็บข้อมูลจากสถาบันที่รายการยืมคืนส่วนหนึ่ง จะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้เมื่อทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้จะทำให้ผู้บริหารห้องสมุดสามารถจัดหาสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และผู้ใช้ก็สามารถหาสารสนเทศที่ตนต้องการนั้นได้สะดวก และรวดเร็วที่สุดผู้ใช้สารสนเทศหมายถึงบุคคลทุกคนที่ใช้สารสนเทศใดเมื่อเกิดความต้องการสารสนเทศและเกิดการแสวงหาสารสนเทศ

เพื่อสนองความต้องการของคนความอยากรู้อยากเห็น หรือนำสารสนเทศนั้นมาใช้ตามวัตถุประสงค์ของตนเอง ซึ่งผู้ใช้สารสนเทศสามารถจำแนกได้ตามกลุ่มสาขาวิชาเช่นสาขาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์สามารถจำแนกตามกลุ่มอาชีพ เช่นแพทย์ วิศวกร อาจารย์นักศึกษา นักวิจัยการจำแนกผู้ใช้เป็นกลุ่มจะทำให้สามารถศึกษาผู้ใช้ได้สะดวกยิ่งขึ้น เพราะความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ย่อมแตกต่างกันตามวิชาชีพพื้นฐานและวัตถุประสงค์ของการนำสารสนเทศนั้นๆ ไปใช้ (มณีนันท์ พรกุลวัฒน์, 2543: 40)

นักบริหารห้องสมุดจะจัดการห้องสมุดได้ดีตรงกับความต้องการ และวัตถุประสงค์ของสถาบันและผู้มีความต้องการใช้บริการนั้น จำเป็นต้องทราบความต้องการของผู้ใช้บริการและวัตถุประสงค์ของสถาบันพอสมควร เช่นการให้บริการสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการเกิดจากการทราบความต้องการของผู้ใช้โดยการศึกษาสังเกต เก็บข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมความต้องการปัญหาของผู้ใช้ จึงจะทำให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศสามารถจัดบริการสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ได้มากที่สุด และรวดเร็วที่สุดดังนั้นการศึกษาและทราบความต้องการของผู้ใช้จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง (มณีนันท์ พรกุลวัฒน์, 2543: 38)

อีกประเด็นหนึ่งก็คือห้องสมุดต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งนี้เพราะการกำหนดวัตถุประสงค์ของห้องสมุดนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้หลักของห้องสมุดเนื่องจากผู้ใช้แต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน ห้องสมุดต้องสามารถกำหนดวัตถุประสงค์และให้บริการให้ผู้ใช้พอใจถ้าผู้ใช้พอใจในบริการจึงจะถือว่าห้องสมุดนั้นๆ ประสบความสำเร็จดังนั้นห้องสมุดต้องทำการศึกษาผู้ใช้ และประเมินผู้ใช้เพื่อให้ทราบความต้องการความพึงพอใจรูปแบบการใช้โดยเฉพาะรูปแบบของการช่วยเหลือการบริการการสื่อสารในการให้บริการ และผล

จากการศึกษานี้จะนำไปสู่การพัฒนา รูปแบบการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด เช่นผู้ใช้เล็กๆ มักชอบอ่านหนังสือที่มีรูปภาพมาก และมีสีต้น (มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์, 2543: 39 - 40)

นอกจากทำให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมายแล้ว ทำให้การวางระบบ และกลไกในการทำงานและพัฒนาห้องสมุดให้สมบูรณ์มากการศึกษาผู้ใช้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของการออกแบบพัฒนาระบบและผลผลิตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ การศึกษาผู้ใช้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบุคคลพฤติกรรมการกระทำ เจตคติความคิดค่านิยมและนำผลของการศึกษาจะนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด โดยเฉพาะการวิเคราะห์ถึงความต้องการที่แท้จริงของบุคคล หรือผู้ใช้อย่างเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับการวางแผนการดำเนินงานการพัฒนาความก้าวหน้า และนำความเจริญมาสู่องค์กรสถาบันห้องสมุดตลอดถึงผู้บริหารห้องสมุดจำเป็นต้องศึกษากลุ่มเป้าหมาย คือผู้ใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดจะได้เข้าใจถึงปัญหาสาเหตุของปัญหาได้เป็นอย่างดี เข้าถึงความพึงพอใจของผู้ใช้เพื่อการวางแผนหาแนวทางการพัฒนา ตลอดถึงการตัดสินใจในการวางกลยุทธ์ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพการจัดหาสารสนเทศเข้าสู่ห้องสมุดจะต้องตรงกับความต้องการสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน

การทราบความต้องการความคิดเห็นของผู้ใช้ความสามารถของผู้ใช้ จำนวนการใช้เป็นประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาและการบริหารจัดการห้องสมุด เนื่องจากการที่สามารถจัดการกับความต้องการของผู้ใช้และการทราบความคิดเห็นของผู้ใช้ทำให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่าย และเอกสารในการดำเนินการบริการแก่ผู้ใช้นอกจากนี้ การศึกษาผู้ใช้เป็นประโยชน์ต่อการจัดการทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างเหมาะสมโดยรวมแล้วห้องสมุดจะมีวัตถุประสงค์หลักๆ คือเพื่อการศึกษาค้นคว้าของคณาจารย์ตลอดถึงการค้นคว้าวิจัยและเพื่อให้ความรู้ทางข่าวสาร และความจรรโลงใจ นันทนาการ

ผู้ที่เข้ามาศึกษาค้นคว้าในห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดของมหาวิทยาลัยหากเป็นนิสิต นักศึกษาส่วนมากจะใช้ห้องสมุดเพื่อประกอบการเรียนการสอนของอาจารย์ประจำวิชานั้นๆ เพื่อให้วิชาที่เรียนที่สอนนั้นสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพในการเรียนการสอนเพื่อให้ความต้องการของผู้ใช้ และวัตถุประสงค์ของห้องสมุดตรงกัน จำเป็นที่จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องในศาสตร์ทางห้องสมุดโดยตรงเพื่อจะได้กำหนดวัตถุประสงค์ของห้องสมุด และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดตลอดถึงปัญหาอุปสรรค อันจะเกิดตามมาในภายหลังเพราะห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีองค์ประกอบที่คล้ายกันอยู่อย่างหนึ่ง คือเป็นแหล่งรวบรวมวัสดุและสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้าทางวิชาการและเพื่อเป็นแหล่งวัสดุ เพื่อการวิจัย จึงสามารถแบ่งประเภทของสารสนเทศได้ ดังนี้

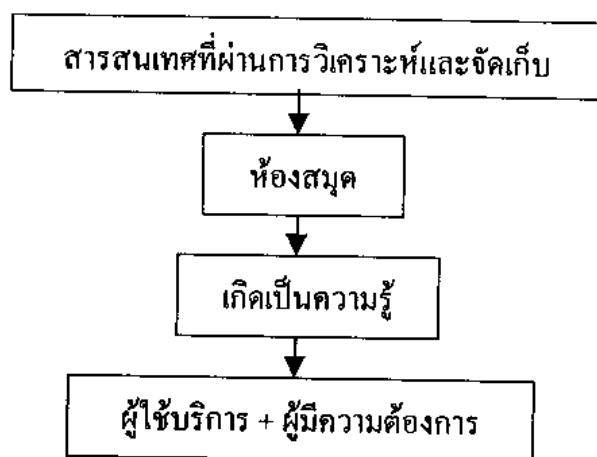
1. สารสนเทศเป็นสิ่งพิมพ์คือ หนังสือประเภทตำรา หนังสือที่เป็นวิชาการ หนังสือถึงวิชาการหนังสือวารสารจุลสาร หนังสือพิมพ์รายวันรายสัปดาห์รายปักษ์ เอกสารการประชุมสัมมนาทาง

วิชาการนอกจากนี้ยังมีหนังสือที่เป็นความรู้ทั่วไปในสาขาวิชาแขนงต่างๆ หนังสืออ้างอิงและหนังสือที่เป็นคัมภีร์ทางศาสนา อันเป็นหนังสือที่มีคุณค่าอย่างมั่นคงทางเนื้อหาทางพระพุทธศาสนา ก็คือพระไตรปิฎกเป็นต้น รวมถึงสารสนเทศ บางอย่างที่เป็นารเขียน คือคัมภีร์ไบเบิลที่เป็นของเก่าสมัยโบราณ สมุดข่อย ต้นฉบับเดิมล้วนเขียนด้วยมือทั้งสิ้น

2. สารสนเทศที่ไม่ได้เป็นสิ่งพิมพ์ คือภาพยนตร์สารคดีโสตทัศนวัสดุแถบเสียง แผ่นเสียงฟิล์มสกริป สไลด์ แผ่นที่ และลูกโลก ภาพทั้งเก่าและใหม่ยังมีวัสดุอีกบางอย่างที่ต้องใช้เครื่องชนิดพิเศษอ่าน วัสดุย่อยส่วนต่างๆ เช่น ไมโครฟิล์ม ไมโครการ์ด ไมโครฟิช

วัสดุเพื่อการศึกษาและค้นคว้าวิจัยเหล่านี้ จะต้องจัดหาเอาไว้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และให้ทันสมัยอยู่เสมอมีการจัดให้ใช้ประโยชน์โดยทำการจัดทำเลขหมู่และทำบัตรรายการตามระบบสากลและอนุรักษ์ไว้ให้อยู่ในสภาพดีเพื่อใช้ประโยชน์ได้เป็นเวลานานเรียกใช้ได้โดยสะดวก เผยแพร่ให้ผู้ใช้ได้ทราบเพื่อช่วยให้ใช้วัสดุแต่ละชนิดได้อย่างมีประสิทธิภาพองค์ประกอบสำคัญของห้องสมุด คืออาคารสถานที่วัสดุเพื่อการศึกษาและค้นคว้าวิจัยบรรณารักษ์ที่มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจำนวนที่เพียงพอเพื่อทำหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุดและเงินงบประมาณอย่างเพียงพอที่ได้รับเป็นประจำทุกปี (สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์, 2542: 1)

สรุปว่า สารสนเทศนั้นถือเป็นความรู้ที่มีคุณค่าที่สุด เป็นส่วนผสมผสานระหว่างทฤษฎีและแหล่งข้อมูลที่ได้ผ่านการกลั่นกรองด้วยกระบวนการของการจัดเก็บ ผ่านการวิเคราะห์และสังเคราะห์ตามกระบวนการของการจัดเก็บแล้วจึงได้จัดเก็บไว้ในสถานที่ส่วนใดส่วนหนึ่ง ซึ่งส่วนมากแล้วจะเป็นห้องสมุดฉะนั้นห้องสมุดจึงเกี่ยวข้องกับสารสนเทศ ซึ่งทั้งสองส่วนต้องมีความเกี่ยวข้องกันอย่างลงตัวจึงจะทำให้สารสนเทศนั้นๆ เกิดเป็นความรู้เพื่อให้บริการกับผู้ที่มีความต้องการมาใช้บริการ ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 แสดงขั้นตอนการวิเคราะห์และจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ

สารสนเทศจะสนองความต้องการแก่ผู้ให้บริการได้ ตัวสารสนเทศจะต้องสอดคล้องกับเนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ภายในห้องสมุด เนื้อหาของสารสนเทศสรุปได้ดังนี้

1. เชื่อถือได้และเป็นแก่นสารของความรู้ในแต่ละสาขาวิชา เนื้อหาของสารสนเทศหมายถึงเนื้อหาที่มีความคิดรวบยอดซึ่งสอดคล้องกับหลักสูตรในสาขาวิชา ที่มีเรียนมีสอนในสถาบันนั้นๆ มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในเหตุการณ์ปัจจุบันและสังคมสารสนเทศที่ดีจะต้องสามารถให้ผู้ใช้เข้าใจ และเข้าถึงได้ง่ายนั้นจะต้องสัมพันธ์กับระบบการจัดเก็บเกิดความสมดุลระหว่างความลึกซึ้งของสารสนเทศ และความกว้างของเนื้อหาของสารสนเทศที่ดีและตอบสนองความต้องการ ได้ดีนั้นจะต้องกว้างและครอบคลุมทั้งหลักสูตรและวัตถุประสงค์ของหลักสูตรตลอดถึงตอบสนองความต้องการผู้ใช้ได้ในระดับสูง

2. สอนความต้องการและความมุ่งหมายได้ในหลายๆ ประการเนื้อหาสาระของสารสนเทศที่ดีนอกจากจะสนับสนุนการเรียนการสอนตามหลักสูตรและวัตถุประสงค์แล้ว ควรที่จะตอบสนองสภาพการณ์ในปัจจุบันแบบบูรณาการ

3. สอดคล้องกับการเรียนรู้ประสบการณ์และวุฒิภาวะของผู้ใช้ ในข้อนี้ผู้คัดเลือกสารสนเทศคือบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดจะต้องเน้นเนื้อหา และคำนึงถึงความพร้อมทางด้านวุฒิภาวะของผู้ใช้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ จึงจะเป็นสารสนเทศที่สมบูรณ์แบบมีความสอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ ความต้องการของผู้ใช้นั้นควรจะต้องให้ผู้เลือกสรรคำนึงถึง ซึ่งมีเกณฑ์อยู่ 3 ระดับคือ

- 1) ความต้องการด้านจิตใจของผู้ใช้
- 2) ความต้องการทางด้านสังคมซึ่งสัมพันธ์และตอบสนองผู้ใช้ภายนอก
- 3) ความต้องการตามสภาพของแต่ละบุคคล

ห้องสมุดมีหน้าที่ให้บริการข้อมูลทางสารสนเทศทั้งที่เป็นวิชาการเฉพาะทางเฉพาะแขนง และยังต้องให้บริการสารสนเทศประเภทอื่นๆ ด้วยเช่นสารสนเทศที่เป็นสิ่งพิมพ์และไม่ใช้สิ่งพิมพ์ “เพราะระดับความคิด และจุดประสงค์ของผู้ใช้ย่อมแตกต่างกันห้องสมุดมีความจำเป็นจะต้องทราบความต้องการของผู้ใช้สิ่งที่จะทำให้ผู้ใช้มีความสุขในการใช้บริการและสิ่งที่ห้องสมุดให้บริการและต้องทราบสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่มาใช้ห้องสมุด และความรู้สึของผู้ใช้ทุกๆ คนเกี่ยวกับห้องสมุดเพื่อให้ห้องสมุดสามารถพัฒนาและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด หรือทำให้ผู้ใช้พอใจในการใช้บริการมากที่สุด” (Gosling Mary.1999 : 69) แหล่งรวบรวมวัสดุเพื่อการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยตลอดถึงการเป็นศูนย์กลางทางวิชาการในทุกแขนงวิชาคือห้องสมุดในทุกสถาบันการศึกษา ต้องมีห้องสมุดเพราะถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันนั้นๆ การจัดบริการทางการศึกษาโดยทั่วไปแล้ว จำเป็นจะต้องมีการสำรวจตรวจสอบถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้และทั้งนั้นก็

เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานในอันที่จะสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย ดังแนวคิดต่อไปนี้ว่า ห้องสมุดในทุกแห่ง โดยเฉพาะห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาจะเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ต้องให้บริการครอบคลุมกลุ่มคนที่เป็นนิสิตนักศึกษาอาจารย์และนักวิจัย ภายใต้ข้อจำกัดของงบประมาณที่รัฐกำหนดให้โดยผ่านสถาบันนั้นๆ โดยอาจจะได้เป็นเปอร์เซ็นต์ของงบประมาณร้อยละ 10 ของยอดเงินงบประมาณที่สถาบันนั้นๆ ได้โดยไม่รวมค่าก่อสร้างในการจัดการศึกษาระดับการเรียนรู้ที่ใช้ห้องเรียนครูเป็นผู้สอนแล้ว การศึกษาค้นคว้านอกจากจะส่วนหนึ่งแล้วและเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้วิชาการในสถาบันนั้นๆ มีความก้าวหน้าและทันสมัยทันเหตุการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดีคือห้องสมุดของแต่ละสถาบันนั้นนับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันเพราะว่า ห้องสมุดถือเป็นแหล่งที่จัดเก็บสารสนเทศและทรัพยากรที่เป็นสารสนเทศต่างๆ ที่จัดบันทึกไว้ในรูปแบบต่างๆ วัสดุสารสนเทศเท่าที่ห้องสมุดจะจัดหาและจัดเก็บนั้นแบ่งเป็นวัสดุที่เป็นสิ่งพิมพ์ และวัสดุที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์

ผู้ใช้สารสนเทศ หมายถึงบุคคลทุกคนที่ใช้สารสนเทศโดยเมื่อเกิดความต้องการสารสนเทศและเกิดการแสวงหาสารสนเทศเพื่อให้ได้มาสนองความต้องการความอยากรู้อยากเห็น หรือนำสารสนเทศนั้นมาใช้ตามวัตถุประสงค์ของตนเองซึ่งผู้ใช้สารสนเทศสามารถจำแนกได้ตามกลุ่มสาขาวิชาเช่น สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สังคมศาสตร์มนุษยศาสตร์สามารถจำแนกตามกลุ่มอาชีพได้ เช่น แพทย์วิศวกรอาจารย์นักศึกษานักวิจัยการจำแนกผู้ใช้เป็นกลุ่มจะทำให้สามารถศึกษาผู้ใช้ได้สะดวกยิ่งขึ้น เพราะความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ ย่อมแตกต่างกันตามวิชาชีพพื้นฐานและวัตถุประสงค์ของการนำสารสนเทศนั้นๆ ไปใช้ (มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์, 2543: 40)

ห้องสมุดต้องทำการศึกษาผู้ใช้ และประเมินผู้ใช้เพื่อให้ทราบความต้องการความพึงพอใจรูปแบบการใช้โดยเฉพาะรูปแบบของการช่วยเหลือการบริการการสื่อสารในการให้บริการ และผลจากการศึกษานี้จะนำไปสู่การพัฒนารูปแบบ การให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด เช่นผู้ใช้เค็กๆ มักชอบอ่านหนังสือที่มีรูปภาพมากๆ และมีสีสันและนอกจากทำให้ทราบกลยุทธ์กลุ่มเป้าหมายแล้วทำให้การวางระบบ และกลไกในการทำงานและพัฒนาห้องสมุดให้สมบูรณ์มาก การศึกษาผู้ใช้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของการออกแบบพัฒนาระบบ และผลผลิตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบการศึกษาผู้ใช้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบุคคลพฤติกรรมการกระทำเจตคติ ความคิดคำนิยม และนำผลของการศึกษาเพื่อใช้ในการปรับปรุงดำเนินงานองค์กรของตนให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด โดยเฉพาะการวิเคราะห์ถึงความต้องการที่แท้จริงของบุคคลหรือผู้ใช้ ย่อมเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการวางแผนการดำเนินงานการพัฒนาความก้าวหน้า และความเจริญไปสู่องค์กร (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2530: 17)

สรุปว่า สถาบันและห้องสมุดตลอดถึงผู้บริหารห้องสมุดจำเป็นต้องศึกษากลุ่มเป้าหมายคือผู้ใช้บริการห้องสมุดจะได้เข้าใจถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหาได้เป็นอย่างดี และเข้าถึงความพึง

พอใจของผู้ใช้และพฤติกรรมต่างๆ เพื่อการวางแผนและแนวทางการพัฒนาตลอดถึงการตัดสินใจในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพการจัดหาสารสนเทศเข้าสู่ห้องสมุดก็จะตรงกับความต้องการอย่างที่สุดการทราบความต้องการความคิดเห็นของผู้ใช้ความสามารถของผู้ใช้จำนวนการใช้เป็นประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาและการบริการจัดการห้องสมุดเนื่องจากการที่สามารถจัดการกับความต้องการของผู้ใช้และการทราบความคิดเห็นของผู้ใช้ทำให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่าย และเอกสารในการดำเนินการบริการแก่ผู้ใช้ นอกจากนี้การศึกษาผู้ใช้เป็นประโยชน์ต่อการจัดการทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม

1.4 การให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด

ทรัพยากรทางปัญญาที่มนุษย์ได้สร้างขึ้นในยุคแรกคือนั่งหนังสือ ซึ่งมนุษย์ได้ใช้ประสบการณ์ความคิดความรู้มาจัดเป็นหมวดหมู่ประมวลเข้าด้วยกัน เพื่อถ่ายทอดให้กับมวลมนุษยชาติซึ่งเชื่อกันในกลุ่มของนักคิดนักวิชาการว่าพวกสุมาเรียนนับเป็นพวกแรกๆ ที่ใช้ตัวอักษรเพื่อเก็บรวบรวมเรื่องราวต่างๆ ประมาณว่าตั้งแต่ 4000 ปีก่อนคริสตกาลต่อมาชนชาวอียิปต์ถือเป็นพวกที่ 2 ที่ใช้ตัวอักษรชนชาวจีนเป็นผู้ที่คิดค้นการทำการค้าใช้เป็นชาติแรกในโลกตั้งแต่คริสต์ศตวรรษที่ 2 ชาวเยอรมันคิดค้นเครื่องพิมพ์ดีดได้ใช้ระบบการพิมพ์หนังสือ เอกสารและงานวิจัยสาขาบรรณรักษ์ศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์จะพบอยู่แต่ข้อเขียนเชิงประวัติศาสตร์ทางห้องสมุดในประเทศไทยว่ามีมาแต่สมัยสุโขทัยเป็นราชธานีเป็นส่วนมากไม่มีหลักฐานชี้ชัดว่า สมัยก่อนนั้นสร้างห้องสมุดเป็นเอกเทศต่างหากเหมือนสมัยปัจจุบันนี้ สถานที่ราชการหรือสถาบันการศึกษาทุกระดับต้องมีห้องสมุด โดยเรียกว่า หอสมุดกลางสำนักหอสมุดสำนักวิทยบริการซึ่งก็คือห้องสมุด

สมัยสุโขทัย ได้พบหลักฐานปรากฏอยู่ในสถานที่อันเป็น โบราณสถานของสุโขทัยว่าเป็นหอสมุดมีหอแล้วในสมัยนั้นเพราะวัดต่างๆ ในสมัยนั้นพระพุทธศาสนาเจริญรุ่งเรืองมากมีการติดต่อกันอย่างเป็นทางการระหว่างพระสงฆ์หรือคณะสงฆ์จากศรีลังกา โดยผ่านนครศรีธรรมราชมายังกรุงสุโขทัยและละแวกใกล้เคียงการจำลองหรือคัดลอกคัมภีร์สำคัญๆ เช่นพระไตรปิฎกมีแล้วเวลานั้น เอกสารที่ได้ย่อมเป็นตำราทางวิชาการด้านพระพุทธศาสนาและสรรพวิชาอื่นๆ การเก็บรักษาคำราก็ต้องมีสถานจำเพาะเป็นส่วนเอกเทศวัดจึงมีการสร้างหอไตรขึ้น ในพระราชวังก็ต้องมี “หอพระสมุด” ในหอสมุดจึงเป็นแหล่งเก็บหนังสือหรือสารสนเทศในขณะนั้นในสมัยสุโขทัยพระมหาธรรมราชาไทยได้ ทรงพระราชนิพนธ์หนังสือขึ้นหนึ่งเรื่องมีชื่อว่า “เดญมิกถา” หรือในภาษาไทยว่า “ไตรภูมิพระร่วง” ในหนังสือเล่มนี้ได้แสดงที่มาหรือปัจจุบันเรียกว่าอ้างอิงนั่นเองคืออ้างคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนาไว้หลากหลายมาก แสดงว่าคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนาได้ถูกเก็บรักษาไว้ในหอพระสมุดในพระราชวัง ที่ไม่ปรากฏเป็นหลักฐานทางวัดว่ามีหอสมุดหรือไม่เกิดจากสาเหตุที่หอสมุดสมัยนั้นสร้างจากไม้จึงผุ และถูกปลวกทำลาย

หลักฐานยืนยันได้ว่าสมัยก่อนสุโขทัยได้เคยมีห้องสมุดหรือไม่พอขุนรามคำแหงมหาราชเป็นผู้ประดิษฐ์อักษรไทยปีพุทธศักราช 1826 มีการเก็บคัมภีร์พระไตรปิฎกเรียกว่า “หอไตร” สันนิษฐานว่าขอมมาจากคำว่า “หอพระไตรปิฎก” ที่อยู่ตามวัดทั่วไปและมีพระสงฆ์ทำหน้าที่ดูแลคล้ายหน้าที่ “บรรณารักษ์” ในปัจจุบันนี้

สุโขทัยเริ่มมีหลักฐานวรรณกรรมไทยหลายเล่ม เช่น ไตรภูมิภคาหรือไตรภูมิพระร่วง และสุภาษิตพระร่วงเป็นต้นว่าวรรณกรรมไทยสมัยอยุธยาเพิ่มขึ้นพระมหากษัตริย์หลายพระองค์สนพระทัยวรรณกรรม ภายในพระบรมมหาราชวังจึงได้สร้างสถานที่เก็บหนังสือทั้งวรรณกรรมดุษฎีกฎหมายและเอกสารราชการอื่นๆ เรียกว่า “หอหลวง” ส่วนตามวัดก็ยังคงมี “หอไตร” ทั่วไปแต่หลังการเสียกรุงครั้งที่สองหนังสือตามหอหลวงและหอไตรถูกพม่าเผาทิ้งมาก (จุมพจน์ วานิชกุล, 2545: 1)

ประเภทของห้องสมุดก็จะจำกัดให้ทราบการใช้สารสนเทศได้ดี เพราะฉะนั้นจึงนำไปสู่ผลการประเมินและการตัดสินใจของผู้บริหารในรูปของการขยายการลงทุนการพัฒนา จากปัจจัยดังนี้ คือ สำนวณอาคารเพื่อหาความโอ้อวดและความจุความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการนำไปสู่การจัดซื้อจัดหาและการวางแผนเทคนิคการให้บริการพร้อมกันนั้นก็สำรวจสารสนเทศบางอย่าง ที่ไม่ได้ถูกใช้มานาน สิ่งเหล่านี้จะถูกยกขึ้นมาเป็นประเด็นต่อการพัฒนาสารสนเทศในห้องสมุดแต่ละสถาบัน การขยายห้องสมุดก็คือการวางระบบด้านเทคนิคการให้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ บรรณารักษ์เท่านั้นผู้ที่ต้องใช้และทดลองใช้ตลอดถึงการอยู่กับมันตลอดไป แต่การเริ่มต้นและการวางระบบที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมมักจะเริ่มจากผู้บริหารของสถาบันนั้นๆ ซึ่งบรรณารักษ์ไม่ค่อยได้รับรู้ผู้เสนอไป แผนเหล่านี้จะต้องพบเจอ ปัญหาและอุปสรรคบางอย่างผู้ที่ทำหน้าที่แก้ไขจุดนี้คนแรกคือ บรรณารักษ์ของห้องสมุด ดังนั้นผู้บริหารกับบรรณารักษ์ของแต่ละห้องสมุดต้องตระหนักและควรคำนึงถึงเหตุปัจจัยต่อไปนี้แล้วจึงตัดสินใจในทางใดๆ ทางหนึ่งคือ

1. ผู้บริหารระดับสูงสุดต้องศึกษาร่วมมือกับบรรณารักษ์ในการจัดวางระบบพัฒนาระบบและจัดซื้อจัดหาสารสนเทศ
2. การจัดซื้อจัดหาสารสนเทศ ต้องมุ่งคุณภาพและประโยชน์อันจะเกิดกับผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ
3. ต้องมีบุคลากรที่พร้อมและเทคโนโลยีที่จำเป็น
4. ทีมงานต้องมีความเข้าใจมีความรู้และมีความทุ่มเทกับงาน
5. ยอมรับความเปลี่ยนแปลงและความคิดเห็นรอบด้าน
6. การพัฒนาห้องสมุดต้องใช้เงินผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ในกิจการห้องสมุด

ห้องสมุดของแต่ละแห่งแต่ละสถาบันๆ จะมีเอกวิชาและแขนงวิชามากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเป้าหมายของสถาบันแต่โดยรวมแล้วห้องสมุดจะมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย การ

สนับสนุนต่อหลักสูตรที่เปิดเรียนเปิดสอนของสถาบันเพื่อให้ความรู้ทางข่าวสาร ความจริงใจ และเพื่อนันทนาการ

ความสำเร็จในระดับสูงของวิชาการในแต่ละสถาบันนั้น ห้องสมุดนับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญยิ่ง การที่สถาบันและหน่วยงานต่างไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามประสงค์หรือตามปณิธานได้นั้น ห้องสมุดก็นับว่ามีส่วนสำคัญเพราะบรรณารักษ์ห้องสมุดเป็นผู้คัดเลือกสารสนเทศมาประจำห้องสมุดเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด จึงมีส่วนในการรับผิดชอบงานด้านบริการห้องสมุดทุกๆ ด้านเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการทันสมัยทันเหตุการณ์สะดวกและรวดเร็ว ทั้งที่มีอยู่ภายในห้องสมุดและภายนอกคือแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ผู้ที่เข้าศึกษาค้นคว้าในห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดของมหาวิทยาลัยหากเป็นนิสิตนักศึกษาส่วนมากจะใช้ห้องสมุดเพื่อประกอบการเรียนการสอนของอาจารย์ประจำวิชานั้นๆ เพื่อให้วิชาที่เรียนที่สอนนั้นสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพในการเรียนการสอน และเพื่อให้ความต้องการของผู้ใช้ และวัตถุประสงค์ของห้องสมุดตรงกันจำเป็นที่จะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์ทางห้องสมุด โดยตรงเพื่อจะได้กำหนดวัตถุประสงค์ของห้องสมุดและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดตลอดถึงปัญหาอุปสรรคอันจะเกิดตามมาในภายหลัง เพราะห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีองค์ประกอบที่คล้ายกันอยู่อย่างหนึ่ง คือเป็นแหล่งรวบรวมวัสดุและสารสนเทศซึ่งเป็นทรัพยากรของห้องสมุด ทั้งนี้ก็เพื่อการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการและการวิจัยจึงสามารถแบ่งประเภทของทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการภายในห้องสมุดได้ดังนี้

1. สารสนเทศที่เป็นสิ่งพิมพ์ เป็นหนังสือประเภทตำราหนังสือที่เป็นวิชาการหนังสือถึงวิชาการหนังสือ วารสารจุลสารหนังสือพิมพ์รายวันรายสัปดาห์รายปักษ์ เอกสารการประชุมสัมมนาทางวิชาการนอกจากนี้ยังมีหนังสือที่เป็นความรู้ทั่วไปในสาขาวิชาแขนงต่างๆ หนังสืออ้างอิง และหนังสือที่เป็นคัมภีร์ทางศาสนาอันเป็นหนังสือที่มีคุณค่าอย่างมั่นคงทางเนื้อหาทางพระพุทธศาสนา คือพระไตรปิฎกเป็นต้น รวมถึงสารสนเทศบางอย่างที่เป็นตัวเขียน คือคัมภีร์ใบลานที่เป็นของเก่าสมัยโบราณเช่นสมุดข่อย ต้นฉบับเดิมล้วนเขียนด้วยมือทั้งสิ้น

2. สารสนเทศที่ไม่ได้เป็นสิ่งพิมพ์ คือภาพยนตร์สารคดีโสตทัศนวัสดุแถบเสียงฟิล์ม สดริป สไลด์ แผนที่และลูกโลก ภาพทั้งเก่าและใหม่ ยังมีวัสดุอีกบางอย่างที่ต้องใช้เครื่องชนิดพิเศษวัสดุย่อยส่วนต่างๆ คือไมโครฟิชไมโครการ์ดและไมโครฟิล์ม

วัสดุเพื่อการศึกษาและค้นคว้าวิจัยเหล่านี้จะต้องมีการเลือกคัด เพื่อจัดหามาไว้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และให้ทันสมัยอยู่เสมอ ต้องมีการจัดให้ใช้ประโยชน์โดยทำการจัดหมู่และทำบัตรรายการตามระบบสากล ต้องอนุรักษ์ไว้ให้อยู่ในสภาพที่ดีและใช้ประโยชน์ได้เป็นเวลานาน ต้องเรียกใช้ได้โดยสะดวกและเผยแพร่ให้ผู้ใช้ได้ทราบเพื่อช่วยให้ใช้วัสดุแต่ละชนิดได้อย่างมีประสิทธิภาพองค์ประกอบสำคัญของห้องสมุดคืออาคารสถานที่ วัสดุเพื่อการศึกษาและค้น

คว่ำวิจัยบรรณารักษ์ที่มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจำนวนที่เพียงพอ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพผลตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุด และเงินงบประมาณ อย่างเพียงพอที่ได้รับเป็นประจำทุกปี (สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์, 2542 : 1)

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ได้ทรงประทานพระราชดำรัสตอนหนึ่งใจความว่า บริการห้องสมุดเป็นบริการด้านความรู้ ข้อมูลข่าวสารเพื่อการพัฒนาทุกด้านส่วนใหญ่เป็นบริการของรัฐจัดขึ้นเพื่อการศึกษาของแต่ละคน และเพื่อให้สนองความต้องการในการพัฒนาประเทศโดยส่วนรวมห้องสมุดเป็นสถาบันซึ่งต้องใช้บุคลากรที่ได้รับการฝึกฝนทางวิชาชีพ โดยเฉพาะเป็นผู้ปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันห้องสมุด และสถาบันฝึกอบรมทางวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์จึงเป็นสิ่งจำเป็นมาก นอกจากนี้บริการห้องสมุดเป็นบริการแก่สังคมเพื่อความก้าวหน้าทุกวิถีทางของสังคม ห้องสมุดกับสังคมจึงต้องมีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้น การที่จะกล่าวว่าต้องสัมพันธ์ช่วยเหลือเกื้อกูลกันทำงานร่วมกันประสานงานกัน รักษามาตรฐานเดียวกันกล่าวได้ไม่ยากแต่การปฏิบัติให้ได้ดังกล่าวยากเย็นนัก (สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ, 2528: 17)

แหล่งจัดเก็บสารสนเทศที่สำคัญนั้นอยู่ที่การจัดการของห้องสมุด ที่จะจัดในรูปแบบใด แต่ส่วนใหญ่แล้วห้องสมุดทุกๆ ที่จะจัดทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดของสถาบันเป็นแบบมาตรฐานการสืบค้นสะดวก สารสนเทศอยู่ในกลุ่มนี้ผู้ใช้มีความต้องการ และตรงกับความต้องการของนิสิต นักศึกษาคณาจารย์ และนักวิชาการนักวิจัย เนื่องจากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยนั้นเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา หรือมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่เปิดการเรียนการสอนในรูปของวิชาเฉพาะทางซึ่งส่วนใหญ่จะเน้นด้านพุทธศาสนาและปรัชญาจริยศาสตร์ วิชาสังคมทั้งพื้นฐานและชั้นสูงภาษาและวรรณคดี การที่ห้องสมุดจะจัดสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้จำเป็นต้องทราบความต้องการของผู้ใช้ก่อนการศึกษากการสังเกตการ เก็บข้อมูลจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้ เมื่อทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้จะทำให้ผู้บริหารห้องสมุดสามารถจัดหาสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และผู้ใช้ก็สามารถหาสารสนเทศที่ตนต้องการนั้นได้สะดวกและรวดเร็วที่สุด บริการห้องสมุดจำแนกได้ดังนี้

1. บริการการอ่านบริการการอ่านเป็นบริการหลักของห้องสมุดทำหน้าที่ในการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีคุณค่าต่อการศึกษาค้นคว้าให้แก่ผู้ใช้โดยนำมาจัดหมวดหมู่ หรือจัดเก็บตามประเภทของทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสะดวก ในการค้นหา มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคอยให้บริการแนะนำผู้ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ มีการจัดเตรียมที่นั่งอ่านหนังสือแสงสว่าง บรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการอ่าน นอกจากนี้ยังรวมถึงการจัดเตรียมวัสดุ และอุปกรณ์อื่นๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกใน การค้นคว้าด้วย เช่นคอมพิวเตอร์เครื่องพิมพ์โทรศัพท์ เป็นต้น

2. บริการจ่าย-รับ หรือบริการยืม - คืน มีหน้าที่เบื้องต้นคือ การให้ยืมและรับคืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เช่นหนังสือวารสาร จุลสาร หรือวัสดุอื่นๆ ที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ ปัจจุบันห้องสมุดส่วนใหญ่ได้มีการยืม - คืนโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นนอกจากนี้บริการจ่าย - รับอาจเกี่ยวข้องกับการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้ในการยืม - คืนหนังสือ

3. การติดตามทวงถามในกรณีที่ผู้ใช้ยืมหนังสือไปแล้วยังไม่มีการนำมาคืน ตามวันกำหนดส่งทางเจ้าหน้าที่จะดำเนินการทวงหนังสือคืนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้คนอื่นๆ ต่อไปการปรับ หากผู้ใช้นำหนังสือไปแล้วนำมาคืนช้ากว่ากำหนดผู้ใช้จะต้องเสียค่าปรับตามระเบียบการใช้ห้องสมุดแห่งนั้นๆ กำหนดไว้เช่นปรับเล่มละ 5 บาท ต่อ 1 วันนอกจากนี้ยังมีบริการอื่นๆ อีกเช่นการทำสถิติการยืมหรือการตรวจสอบประวัติการยืม - คืน ของสมาชิกแต่ละคนซึ่งปัจจุบันนี้การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติทำให้ผู้ใช้สามารถทำการตรวจสอบประวัติการยืม - คืน ของตนได้อย่างรวดเร็ว

4. บริการจองหนังสือ คือบริการที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถจองหนังสือที่มีผู้ยืมออกไปในขณะนั้นได้ด้วยการแจ้งความจำนง ให้ทางห้องสมุดทราบเมื่อผู้ที่ยืมหนังสือไปนำหนังสือมาคืนห้องสมุดจะไม่อนุญาตให้ผู้ที่นำหนังสือมาคืนต่ออายุการยืม และจะเก็บหนังสือเล่มนั้นไว้ให้ผู้จองคนอื่น ต่อไป

5. บริการหนังสือสำรองหนังสือสำรองหมายถึงหนังสือที่มีจำนวนน้อยแต่มีผู้ต้องการใช้มาก ในเวลาจำกัดเมื่อมีผู้ร้องขอให้จัดหนังสือเล่มใดเล่มหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นหนังสือสำรองทางห้องสมุดจะจัดแยกหนังสือ นั้นออกมาแล้วกำหนดระยะเวลาในการยืมให้สั้นลงหรือคิดให้ยืมเพื่อให้ผู้ใช้สามารถอ่านได้ทั่วถึงกัน เช่นอาจารย์ได้มอบหมายให้นักศึกษาอ่านหนังสือเล่มหนึ่งแต่เป็นหนังสือที่ห้องสมุดมีจำนวนน้อยก็จะแจ้งให้ทางห้องสมุดจัดหนังสือเล่มนั้นเป็นหนังสือสำรองโดยลดระยะเวลาในการยืมจากเดิม 7 วันให้เหลือยืมได้ 1-2 วันหรืออาจกำหนดให้อ่านเฉพาะภายในห้องสมุดเท่านั้น

6. บริการแนะนำการอ่านบริการนี้บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะช่วยแนะนำหนังสือวารสารและสิ่งพิมพ์ให้แก่ผู้ใช้ด้วยวิธีการต่างๆ เช่นจัดนิทรรศการแนะนำเป็นการส่วนตัว จัดทำบรรณานุกรม หรือรายชื่อหนังสือในสาขาวิชาที่น่าสนใจหนังสือดีเด่นที่ได้รับรางวัลออกเผยแพร่หรือวิจารณ์หนังสือเพื่อเป็นการชักจูงให้ผู้อ่านสนใจอยากอ่านมากขึ้น และเป็นแนวทางให้ผู้ใช้ในการเลือกอ่านการแนะนำอาจจะมีการแนะนำเป็นรายบุคคลหรือแบบกลุ่มก็ได้

7. บริการสอนและแนะนำการใช้ห้องสมุดบริการสอน และแนะนำการใช้ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในการสร้างทักษะแก่ผู้ใช้เกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศในห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นการสืบค้นจากฐานข้อมูล

รายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (OPAC) การสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป CD-ROM การสืบค้นข้อมูล จากฐานข้อมูลออนไลน์ และการค้นข้อมูลที่มีกระจายอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ ทางห้องสมุดอาจมีการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดหรือสอนการใช้โปรแกรมของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการสืบค้นสารสนเทศ การสอนจัดทำออกมาได้ 2 ลักษณะ คือ

7.1 การสอนรายบุคคลเป็นการสอนให้เฉพาะบุคคลที่ต้องการบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ช่วยสอนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า หรือทำให้เกิดทักษะในการค้นคว้า

7.2 การสอนแบบกลุ่มเป็นการสอนโดยผู้เข้าร่วมกลุ่มกันมาติดต่อกับ ทางห้องสมุด ให้มีการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด รวมถึงวิธีการใช้โปรแกรมการสืบค้นของห้องสมุดผู้ใช้งานจะต้องแจ้งจำนวนของผู้ที่ต้องการเข้ารับการสอนเพื่อทางห้องสมุดจะได้จัดตารางเวลาและดำเนินการต่อไป

8. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ห้องสมุดยืมหนังสือหรือวัสดุการอ่านอื่นๆ ที่ไม่มีในห้องสมุดจากแหล่งสารสนเทศอื่นเพื่อบริการแก่ผู้ใช้งานการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้อาจยืมเป็นตัวเลขโดยมีกำหนดส่งคืนที่แน่นอนหรือขอยืมยืมเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ไม่สามารถ ยืมออกนอกห้องสมุดได้เช่นหนังสืออ้างอิง บทความจากวารสารเป็นต้นระยะเวลาการให้ยืม และค่าใช้จ่ายในการยืมขึ้นอยู่กับระเบียบและข้อบังคับของห้องสมุดที่เป็นเจ้าของหนังสือหรือสิ่งพิมพ์นั้น และผู้ใช้บริการจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง การยืมระหว่างห้องสมุดอาจเป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งภายในและต่างประเทศปัจจุบันนิยมใช้วิธีการทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แล้วส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้ใช้

9. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหมายถึงบริการตอบคำถาม และช่วยเหลือผู้ใช้งานาคำตอบที่ต้องการ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องจากทรัพยากรของห้องสมุดโดยบรรณารักษ์อาจหาคำตอบจากหนังสืออ้างอิงหรือจากคู่มือช่วยค้นอื่นๆ ปัจจุบันบริการนี้ได้ขยายขอบเขตมากขึ้นจึงเปลี่ยนมาเรียกว่า บริการการค้นสารสนเทศซึ่งมีความหมาย กว้างขวาง และลึกซึ้งกว่าบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าเพราะมีขอบเขตรวมถึงการค้นคว้าข้อมูลข่าวสาร หรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่างๆ อย่างละเอียดโดยไม่ได้ค้นเฉพาะภายในห้องสมุดเท่านั้น แต่จะค้นจากแหล่งสารสนเทศอื่นๆ รวมถึงการติดต่อสอบถาม จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่ผู้ใช้งานต้องการ

10. บริการรวบรวมบรรณานุกรม เป็นบริการจัดรวบรวมรายการสิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุที่มีในห้องสมุดในรูปแบบของบรรณานุกรมแล้วนำมาจัดเรียงตามหัวเรื่องหรือชื่อผู้แต่งอาจมีรายละเอียด

อื่นๆ ไปด้วยเช่นจำนวนหน้าราคาหรือเนื้อเรื่องย่อห้องสมุดบางแห่งอาจจะมีการจัดรวบรวม บรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา

11. บริการข่าวสารทันสมัยเป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบข่าวสารข้อเท็จจริง หรือความก้าวหน้าใหม่ๆ ในวิชาการที่ผู้ใช้สนใจอย่างรวดเร็วบริการข่าวสารทันสมัยอาจทำได้หลาย วิธีเช่นการแจ้งรายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่ๆ ที่เข้ามาในห้องสมุดหรืออาจนำภาพหน้าสารบัญวารสารฉบับ ใหม่บรรจุไว้ในเว็บไซต์ของห้องสมุดเพื่อให้เกิดความรวดเร็วเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้ และช่วยป้องกัน การสูญหายของวารสารฉบับจริงได้

12. บริการสืบค้นสารสนเทศสารสนเทศหมายถึงข้อเท็จจริงข่าวสารข้อมูลตลอดจนความรู้ ซึ่งได้มีการบันทึกไว้ในวัสดุทั้งสิ่งพิมพ์วัสดุทัศนวัสดุวัสดุย่อส่วนวิดิทัศน์ (Video Tape) เทปแม่เหล็ก งานแม่เหล็กแผ่นซีดี-รอม บริการสืบค้นสารสนเทศแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือบริการสืบค้นรายการ สารสนเทศจากฐานข้อมูลของห้องสมุดบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี - รอมและ บริการสืบค้นสารสนเทศ ระบบออนไลน์

12.1 บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลของห้องสมุด

12.2 บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี - รอม ตัวอย่างฐานข้อมูล สำเร็จรูปที่สำคัญได้แก่ AGRIS เป็นฐานข้อมูลอ้างอิงด้านการเกษตรและเทคโนโลยีทางการเกษตร จากประเทศต่างๆ มากกว่า 110 ประเทศตั้งแต่ปี 1957-1997 ให้ข้อมูลในรูปของรายการบรรณานุกรม และสาระสังเขป เป็นฐานข้อมูลอ้างอิงด้านชีววิทยาทางการเกษตรและสิ่งแวดล้อมตั้งแต่ปี 1997 ถึง ปัจจุบันให้ข้อมูลในรูปของรายการบรรณานุกรมและสาระสังเขป เป็นฐานข้อมูลอ้างอิงด้านการ เกษตรและสิ่งแวดล้อมตั้งแต่ปี 1983 ถึงปัจจุบันให้ข้อมูลในรูปของรายการบรรณานุกรมและสาระ สังเขป

13. บริการโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ห้องสมุดที่มีการจัดเก็บและให้บริการโสตทัศน วัสดุ เช่น ภาพนิ่ง วัสดุย่อส่วน ภาพยนตร์ รูปภาพ แผนที่ แผนภูมิ เทปบันทึกเสียง และแผ่นเสียงผู้ใช้ สามารถขอใช้บริการภายในห้องสมุดหรือยืมออกไปใช้นอกห้องสมุดได้ นอกจากนี้ยังมีบริการฉาย ภาพยนตร์ หรือวิดิทัศน์ในโอกาสต่างๆ บริการบันทึกภาพ และเสียง บริการทำสำเนาเทปกลับบริการ พิมพ์ภาพไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช บริการผลิตโสตทัศนวัสดุเพื่อการศึกษา เป็นต้น

14. บริการจัดพิมพ์และเผยแพร่เอกสารงานห้องสมุดและห้องสมุดจะจัดทำเอกสารเพื่อ เผยแพร่ผลงานบริการของห้องสมุดให้ผู้ใช้ได้ทราบอย่างทั่วถึงกัน และเป็นการประชาสัมพันธ์ก ิจกรรมของห้องสมุดด้วย เช่นการทำจดหมายข่าวห้องสมุดการจัดพิมพ์ รายชื่อหนังสือใหม่ บรรณานุกรม สาระสังเขป

15. บริการวิชาการแก่ชุมชนเป็นการเผยแพร่ความรู้ และชักจูงให้ผู้ใช้รักการอ่านเป็นบริการให้กับประชาชนในชุมชนที่ใกล้เคียงหรือห่างออกไป ที่นอกเหนือจากกลุ่มผู้ใช้ประจำกิจกรรม หรือ บริการที่จัดทำเช่นการช่วยจัดระบบห้องสมุด การบริการห้องสมุดเคลื่อนที่การจัดงาน แสดงหนังสือจัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ เพื่อให้ประชาชนที่อยู่ในชุมชน สามารถเข้าร่วมกิจกรรมที่ห้องสมุดได้

16. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร ห้องสมุดจะจัดบริการถ่ายสำเนาเอกสารไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้เพราะเอกสารบางชนิดจะไม่อนุญาตให้ยืมออกจากห้องสมุด เช่นหนังสืออ้างอิง หนังสือสารอง วารสารอีกทั้งเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ประหยัดเวลาในการคัดลอกอีกด้วย

17. บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาล

18. วิทยานิพนธ์หรือปริญาานิพนธ์ รายงานการวิจัยและภาคินิพนธ์

19. พจนานุกรม และสารานุกรม

20. บริการหนังสือคู่มือ

21. บริการดรรชนี และสาระสังเขป

22. บริการบรรณานุกรม

23. นามานุกรม

24. อักษรานุกรมชีวประวัติ

25. จุลสาร

26. กฤตภาค

การบริการสารสนเทศเป็นหน้าที่และเป็นสิ่งจำเป็นที่ทางสถาบัน จำต้องจัดหาและจัดการให้มีให้เกิดมีขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการวางแผน และการพัฒนาสถาบันของคนให้เจริญก้าวหน้าตาม ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสถาบันที่ได้ กำหนดไว้ตลอดถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุด สมองวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ซึ่งแยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. ต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุด

2. สมองความต้องการของผู้ใช้บริการคือต้องจัดหาหนังสือที่จำเป็น และสอดคล้องกับ หลักสูตรการเรียนการสอนซึ่งอยู่ภายใต้ความต้องการของผู้ใช้ อันเป็นการลดช่องว่าง

3. การกำหนดปริมาณหรือจำนวนหนังสือ ซึ่งตามมาตรฐานแล้วห้องสมุดจำเป็นต้องมี หนังสือที่สอดคล้องกับหลักสูตรและความต้องการของผู้ใช้แล้ว จำเป็นต้องกำหนดปริมาณด้วยซึ่ง ปริมาณและจำนวนนั้นกำหนดตามมาตรฐาน ดังนี้

ห้องสมุดประชาชนจัดทำโดยสหพันธ์สากลแห่งสมาคมห้องสมุด ในปี ค.ศ.1973 ได้กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำให้มีจำนวนหนังสือ 9,000 เล่ม ต่อจำนวนประชากร 3,000 คน มาตรฐานห้องสมุดโรงเรียนฉบับที่ 3 ค.ศ.1969 ของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American library association) กำหนดให้มีหนังสือจำนวน 10,000 เล่ม หรือ 20 เล่ม ต่อนักเรียน 1 คน ส่วนมาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดวิจัยกำหนดจำนวนหนังสือว่าควรมี 50,000 เล่ม สำหรับมหาวิทยาลัยที่มีนักศึกษา 600 คนและเพิ่มอีก 10,000 เล่ม ต่อนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นทุกๆ 200 คน (วัลลภ สวัสดิวัตน์, 2536 : 2)

2. ทฤษฎีการประเมิน

การประเมินผลตามทัศนะของนักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้การประเมินผล (Evaluation) หมายถึงการนำเอาข้อมูลทั้งหลาย ที่ได้จากการคิดมาใช้ในการตัดสินใจโดยการหาข้อสรุปตัดสินประเมินค่าหรือตีราคาโดยเปรียบเทียบกับข้อมูลอื่นๆ หรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (ภัทร นิคมานนท์, 2543: 12) การประเมินนั้นเกิดขึ้นจากแนวคิดเพื่อที่จะวัดคุณค่าของสิ่งใดๆ ก็ตามที่เป็นกิจกรรมอันเกี่ยวเนื่องกับการศึกษาเพื่อค้นหาคุณค่าของข้อเท็จจริงภายใต้กฎเกณฑ์ และบริบทของสังคม การประเมินมีความละเอียดอ่อนและซับซ้อนค่อนข้างมากเกี่ยวข้องกับทฤษฎีและศาสตร์ในหลายสาขาเช่น ปรัชญาสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์

ช่วงระยะเวลาประมาณ 4 ทศวรรษที่ผ่านมา notions ของการวิจัยประเมินผลได้รับการพัฒนาให้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วตามมิติของเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากช่วงปลายทศวรรษที่ 1960 เป็นต้นมานับตั้งแต่ที่ซัสแมนได้เสนอการประยุกต์ใช้รูปแบบการวิจัยทดลองประเภทต่างๆ เพื่อการวิจัยประเมินผลนโยบายแผนงาน โครงการนักวิชาการอีกจำนวนมากก็ได้เริ่มเสนอรูปแบบแบบอื่นๆ เพื่อการดำเนินการวิจัยประเมินผลนโยบายแผนงาน โครงการด้านต่างๆ เช่น การวิจัยประเมินผลเบื้องต้นและสรุปรวม การประเมินแบบอิสระจากเป้าประสงค์ สดักเฟิลบีม ได้เสนอการวิจัยประเมินผลแบบซิป สเตค ได้เสนอการวิจัยประเมินแบบเคาเคิเทนซ์ (ปุรัช เปี่ยมสมบูรณ์, 2545 : 55)

การประเมินโครงการหมายถึงการพิจารณาความเหมาะสมของโครงการ การตรวจสอบความก้าวหน้าของการดำเนินโครงการการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของโครงการนั้นๆ ว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด ผลการประเมินจะเป็นสารสนเทศในการปรับปรุงหรือตัดสินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ และการประเมินผลนั้นทางการศึกษาให้ความหมายว่า เป็นขบวนการตีความหมาย และตัดสินคุณค่า จากสิ่งที่วัดได้จากการวัดผลการประเมินผลต้องอาศัยวิธีการที่มีระบบแบบแผนการรวบรวมข้อมูลตลอดจนเหตุผลประกอบการพิจารณาตัดสินว่ากิจกรรมการศึกษานั้นดีหรือเลวอย่างไรเหมาะสมหรือไม่เพียงใด (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2539: 2 และ 91)

การประเมินผลหมายถึงกระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบสำหรับคำถามที่ว่า นโยบาย แผนงาน โครงการบรรลุตามเป้าหมายและเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่และระดับใด (เขาวดี วิบูลย์ศรี, 2539: 7) การประเมินหมายถึงกระบวนการในการตรวจสอบหรือข้อป่งชี้ประสิทธิภาพของ โครงการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดดำเนินโครงการ (พิชิต ฤทธิรัฐ, 2540:14)

สรุปการประเมิน คือกระบวนการตรวจสอบถึงประสิทธิภาพของโครงการ เพื่อประกอบการตัดสินใจที่จะยุติหรือดำเนินการต่อไปการวิเคราะห์ข้อมูลถึงผลงานที่ผ่านมาเพื่อแสวงหา จุดที่ต้องปรับปรุงที่ผ่านมาด้วย ตลอดจนการหาทางแก้ไขและปรับปรุงข้อผิดพลาดอันอาจเกิดขึ้นใน อนาคตของโครงการนั้นๆ และการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ความหมาย ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ ความต้องการการหาแนวทางวิธีการปรับปรุงวิธีการจัดการเกี่ยวกับโครงการ และหาผลที่แน่ใจว่าเกิด จากโครงการเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพของ โครงการให้ดียิ่งขึ้น

2.1 กระบวนการของการประเมิน

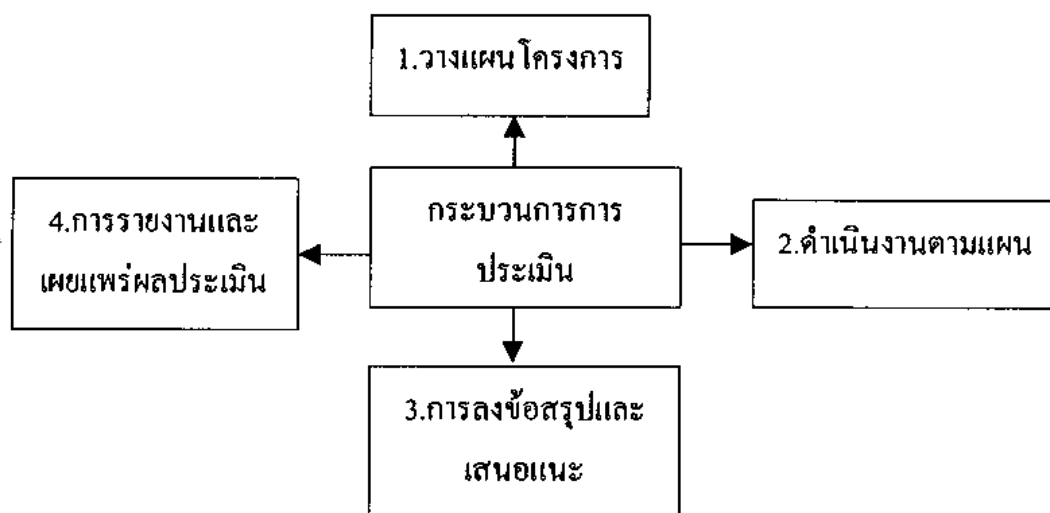
กระบวนการของการประเมินปัญหาเป้าหมายวัตถุประสงค์ เป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนา คัดเลือกรูปแบบต่างๆ ในการประเมินปัญหาเป้าหมายและวัตถุประสงค์ต้องชัดเจนการประเมินผล โครงการ สมควรที่จะยึดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการเป็นสำคัญโครงการต่างๆ นั้นมักจะ เริ่มต้นจากปัญหา และความต้องการเมื่อโครงการสรุปจบและรายงานความก้าวหน้าแล้วปัญหา ต่างๆ ก็ควรจะหมดสิ้นไปเพราะโครงการต่างๆ โดยทั่วๆ ไปนั้นมักจะเริ่มจากสาเหตุก่อนคือปัญหา ความต้องการ ประการใดประการหนึ่งแล้วจึงเข้าสู่กระบวนการของการดำเนินการเพื่อให้ปัญหานั้นๆ บรรเทาเบาบางลงไป ซึ่งโครงการแต่ละโครงการจะต้องดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของโครงการ วัตถุประสงค์นั้นก็ขึ้นอยู่กับความสำคัญของปัญหาหรือความต้องการในการแก้ไขปัญหา และวิถี ทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อจะได้หาวิธีในการกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนา กระบวนการทั้งหมด จะสัมพันธ์กับแผนแม่แบบของโครงการ โดยที่ได้ทราบถึงสภาพอันแท้จริงและจุดบกพร่องต่างๆ ของปัญหา

หลังจากที่ทราบถึงสภาพที่แท้จริงและลักษณะของปัญหาแล้ว งานโครงการมักจะเริ่มต้น ด้วยงานวางแผนโครงการ ผู้ดำเนินงานวางแผนอาจเป็นคณะกรรมการ หรือผู้ชำนาญงานคนใดคนหนึ่งก็อาจเป็นได้เมื่อมีแผนโครงการแล้วอาจต้องมีการทดลอง หรือโครงการนำร่องเพื่อแสดงผลของ วิถีทางในการแก้ปัญหาก็ได้ทั้งนี้เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขวิธีการให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพดียิ่ง ขึ้นจากนั้นแผน โครงการก็มักจะชี้จุดให้เริ่มดำเนินงานตามแผน โดยมีหัวหน้าโครงการเป็นผู้รับผิดชอบควบคุมดูแลให้งานตามโครงการดำเนินไปตามที่ได้กำหนดไว้ ส่วนเจ้าหน้าที่ดำเนินงานคณะ

กรรมการที่ปรึกษาจะมีจำนวนไม่น้อยเพียงใดนั้นต้องแล้วแต่ลักษณะของโครงการแต่เจ้าหน้าที่ด้านการประเมินผลควรจัดให้มีอยู่ประจำโครงการด้วย เพราะงานด้านการประเมินผลต้องทำกันอย่างเป็นระบบ และต้องสอดคล้องกับแผนโครงการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นโครงการ งานประเมินบางส่วนอาจต้องทำหลังจากเสร็จสิ้นโครงการแล้ว แต่ก็ต้องอยู่ในแผนของโครงการนั้นด้วย (ดิเรก ศรีสุข, 2544 : 84)

การที่จะทำความเข้าใจถึงความหมายของการประเมินนั้นควรทำความเข้าใจ ในทฤษฎี นิยามโดยสั้นๆ ของการประเมินก่อน คือ

1. การประเมิน เป็นกิจกรรมที่มีลักษณะเป็นกระบวนการคือมีความต่อเนื่องกันในการดำเนินงานอย่างครบวงจร และย้อนกลับมาสู่รอบใหม่ของวงจรด้วย
2. การประเมิน จะต้องมีการระบุหรือบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการกระบวนการประเมินจะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่ได้ระบุหรือบ่งชี้ไว้
3. การประเมิน จะต้องมีการนำเอาข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เป็นสารสนเทศ
4. สารสนเทศที่ได้มานั้น จะต้องมีความหมาย และมีประโยชน์
5. สารสนเทศดังกล่าวจะต้องได้รับการนำไปเสนอเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการกำหนดทางเลือกใหม่หรือแนวทางดำเนินงานใดๆ ต่อไป (เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2542: 57) ขั้นตอนของการทำงานโครงการโดยส่วนใหญ่แล้วอาจแสดงได้โดยแผนภูมิดังนี้



แผนภูมิที่ 2 กระบวนการของการประเมิน

ที่มา : (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2544: 157)

2.2 ประเภทและรูปแบบของการประเมิน

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินซึ่งมีชื่อเรียกว่า Education Evaluation and Decision Making เขียนโดยสตีฟเฟิลบีม และคณะในปี ค.ศ.1971 เป็นที่นิยมในวงการศึกษาของไทยและยอมรับกันอย่างมากมายเนื่องจากเป็นแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ทันสมัยเข้ากันได้ดีกับวัฒนธรรมประเพณีดั้งเดิมของสังคมวิชาการของไทยและสตีฟเฟิลบีมยังได้ให้คำนิยามทางการประเมินไว้ดังนี้ การประเมิน คือกระบวนการของการระบุหรือการกำหนดข้อมูลที่ต้องการรวมถึงการดำเนินการเก็บข้อมูลและนำข้อมูลที่เก็บมานั้นมาจัดทำเป็นข้อมูลที่เป็นสารสนเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางวิชาการในอันที่จะนำเสนอเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2544: 158)

เมื่อพิจารณาคำนิยามดังกล่าวซึ่งมีสาระสำคัญขยายออกเป็นประเด็นต่างๆ มากมายแต่ว่าโดยสรุปแล้วทฤษฎีแห่งการประเมินนั้นมีอยู่มากมายหลายทฤษฎี และในแต่ละทฤษฎีนั้นมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างเป็นของตนเอง มีจุดดีจุดด้อยและข้อจำกัดในการนำไปใช้ที่ต่างกันในการประเมินโครงการใดๆ ก็ตามไม่สมควรอย่างยิ่งที่จะยึดวิธีการเดียวหรือทฤษฎีอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียวควรพิจารณาถึงสภาพแวดล้อม ตลอดจนวัตถุประสงค์ของการประเมินจุดประสงค์ของการประเมิน และองค์ประกอบอื่นๆ อันจะเอื้อต่อการใช้รูปแบบนั้นๆ ที่อำนวยความสะดวกมากกว่า ซึ่งขอเสนอทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

เฮาส์ (House) (อ้างใน ปุรชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2529: 58 - 59) ได้อาศัยกรอบความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์ความรู้ทางการประเมินของวอร์คเทนและแซนเดอร์ (Worthen and Sanders) โพเพมและคณะโดยเสนอองค์ความรู้ทางการประเมินออกเป็น 8 แนวทาง คือ

1. แนววิเคราะห์เชิงระบบ โดยจะมุ่งเน้นถึงผลประโยชน์จากโครงการและพยายามหาความเกี่ยวข้องของรูปแบบแผนงานที่วางในโครงการกับตัวปัจจัยต่างๆ ของข้อมูลและผลที่จะเกิดโครงการต้องวัดได้ในเชิงปริมาณและหาสาเหตุที่เป็นเรื่องของเหตุผลได้ โดยทั้งไปจะมีข้อดกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวัดผลของโครงการ คือการหาความเกี่ยวข้องทางเหตุผลของปัจจัยในการปฏิบัติจัดทำโครงการกับผลของโครงการ โดยการใช้เทคนิคการทดลองของวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ผลที่เกิดขึ้นจากโครงการจะถูกวัดทางด้านต่างๆ ทั้งทางสังคมวิทยาจิตวิทยาและทางเศรษฐกิจ และเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายในโครงการต่างๆ เพื่อประเมินค่าเปรียบเทียบผลที่เกิดที่มีประสิทธิภาพสูงสุด รูปแบบการประเมินแบบนี้นิยมใช้ในการวัดผลโครงการทางด้านบริการสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการของรัฐบาลและสามารถจะถือได้ว่าเป็นกระบวนการทางสังคมศาสตร์มาเป็นประโยชน์ในการจัดการกับบริการทางด้านสังคมมากกว่ารูปแบบอื่น

2. แบบยึดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมผู้ประเมินจะนำเอาวัตถุประสงค์ที่ผู้พัฒนาโครงการได้ตั้งไว้ว่า ต้องการให้ประสบผลสำเร็จเท่าไรมาวางไว้เป็นเกณฑ์ความแตกต่างระหว่างวัตถุประสงค์

ที่วางไว้กับสิ่งที่โครงการทำจริงคือผลของโครงการ ความสำเร็จของโครงการก็คือไม่มีความแตกต่าง หรือมีความแตกต่างน้อยมาก ระหว่างวัตถุประสงค์ที่วางไว้กับสิ่งที่โครงการทำได้จริงๆ

3. แบบยึดการตัดสินใจเป็นหลักรูปแบบนี้ถือว่า การประเมินเป็นการรวบรวมข้อมูลแนวทางเลือกแก่ผู้บริหารดังนั้นต้องวางแผนการตัดสินใจของผู้บริหาร เป็นเกณฑ์นั่นคือผู้ประเมินผลจะต้องให้ความสำคัญและสนใจตรงจุดระดับการตัดสินใจและสร้างภาพของสถานการณ์ต่างๆ ว่าควรตัดสินใจอย่างไร

4. แบบอิสระจากวัตถุประสงค์เป็นการประเมินทุกๆ อย่างที่เกิดขึ้นจากโครงการทั้งหมด และเปรียบเทียบความสำคัญของผลที่เกิดขึ้นเหล่านั้นว่าตรงกับความต้องการหรือไม่ จำเป็นที่ผู้ประเมินจะต้องรับรู้และใช้วัตถุประสงค์เป็นเกณฑ์ของการประเมิน เพราะอาจจะทำให้เกิดความลำเอียงในการมองผลโครงการ หรือบางครั้งอาจจะมองข้ามผลข้างเคียงที่เกิดจากโครงการบางเรื่องไป เพราะคิดว่าไม่ใช่ผลสำคัญ (Scriven, 1973:16) และรูปแบบการประเมินนี้ไม่เป็นที่นิยมในการประเมินโครงการด้านบริการสังคมเพราะยุ่งยากที่จะหาและค้นคิดเกณฑ์มาใช้ เพราะถ้าไม่ใช่วัตถุประสงค์ของโครงการมาเป็นเกณฑ์ก็คงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องใช้เกณฑ์ของผู้ประเมินเสียเอง (นิศา ชูโต, 2531: 20)

5. แบบศึกษาเฉพาะกรณีการศึกษามุ่งประเด็นไปที่บุคคลอื่นๆ ที่รู้จักโครงการมีความเห็นเกี่ยวกับโครงการอย่างไรวิธีการที่ใช้ในการศึกษาจึงใช้ทั้งการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ศึกษาสภาพแวดล้อมต่างๆ ของโครงการในสภาพปกติตามธรรมชาติ และการสัมภาษณ์อย่างเจาะลึกบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นับได้ว่าเป็นกระบวนการศึกษาแบบเชิงคุณภาพ

6. แบบศิลปวิจารณ์แนวคิดนี้เกิดจากผลงานและวิธีการที่ผู้วิจารณ์งานทางศิลปะ วรรณคดี คนตรี การละคร และผู้วิจารณ์งานศิลปะต่างๆ จะต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีเกณฑ์อันเป็นแนวทางที่จะประเมินความงามของศิลปะในสาขานั้นๆ เกณฑ์เหล่านั้นเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการวิจารณ์คุณภาพและคุณค่าของงานศิลปะในสาขานั้นๆ

7. แบบกึ่งกฎหมาย รูปแบบนี้ได้นำกระบวนการชักฟอกและการพิจารณาคดีของศาลและระบบ มาใช้ในวิธีการประเมินโดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการประเมินปัญหาสำคัญๆ ทางสังคม ประเด็นปัญหาอาจจะเป็นเรื่องของการสืบค้นข้อเท็จจริง หรือตรวจสอบความคิดเห็นที่สำคัญๆ หรือที่น่าสงสัย ได้แย้งหรือยังหาข้อยุติไม่ได้

8. แบบตรวจสอบทางวิชาชีพ เป็นการประเมินที่อาศัยกลุ่มบุคคลผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพนั้นๆ เป็นผู้ตรวจสอบมาตรฐาน และคุณค่าของคนไทยในอาชีพเดียวกันนั่นเองวิธีการของแต่ละสาขาวิชาชีพจะแตกต่างกันไปในรายละเอียด แต่ก็เป็นการประเมินมาตรฐานของภาพรวมทุกๆ ด้านของวิชาชีพนั้นๆ เอง

การประเมิน มักจะใช้การประเมินผลทั้งแบบประเมินผลเพื่อการปรับปรุงเป็นสำคัญ มักใช้ประเมินผลระหว่างวางแผนหรือระหว่างพัฒนาโครงการ ผลที่ได้จากการประเมินนี้ช่วยกำหนดทิศทางของวัตถุประสงค์ของโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่แท้จริง นอกจากนั้นการประเมินผลแบบนี้อาจใช้ในระหว่างดำเนินโครงการก็ได้เพื่อช่วยตรวจสอบว่า โครงการนั้นดำเนินงานไปตามแผนของโครงการหรือไม่ อย่างไร ซึ่งมีชื่อเรียกเฉพาะว่า การประเมินผลการดำเนินงาน และบางครั้งการประเมินนี้ อาจช่วยตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการว่าดำเนินงานได้ผลมากน้อยเพียงใด (Carole H. White อ้างใน พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์, 2528: 29 -30)

การประเมินโครงการจำแนกตามระยะเวลาของการประเมินได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. การประเมินสรุปโครงการเป็นการประเมินผลรวมของโครงการที่ดำเนินไปแล้วและได้สิ้นสุดลงเพื่อเป็นการสรุปการประเมินผลว่า มีผลกระทบในข้อดีและข้อเสียอย่างไร และมีการประสบความสำเร็จตามที่ได้วางเป้าหมายไว้มากน้อยเพียงใด ควรปรับปรุงแก้ไขในส่วนไหนของการให้ความช่วยเหลือ และเปลี่ยนแปลงของโครงการอย่างไรการประเมินผลสรุป เป็นการประเมินผลรวมสรุปมักใช้ประเมินหลังสิ้นสุดโครงการ สำหรับโครงการที่มีการดำเนินงานระยะยาวก็อาจใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน ช่วยสรุปผลการดำเนินงานซึ่งจะได้ข้อมูลการดำเนินงานเป็นระยะต่างๆ ก่อนเป็นการประเมินผลสรุป ส่วนใหญ่แล้วจะรวบรวมผลของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เข้าเป็นการประเมินผลสรุป ซึ่งผลสรุปจากการประเมินผล สามารถนำไปสู่การรายงานว่าโครงการได้บรรลุเป้าหมายหรือไม่อย่างไร ตลอดจนรายงานถึงสถานภาพของโครงการว่า ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวเพียงใด ปัญหาหรืออุปสรรคใดที่ต้องแก้ไขปรับปรุง สามารถช่วยให้ผู้บริหารโครงการสามารถนำไปตัดสินใจได้ว่า โครงการนั้นควรดำเนินการต่อหรือยกเลิก

2. การประเมินความก้าวหน้าของโครงการเป็นการประเมินระหว่างการดำเนินการตามโครงการเพื่อเป็นการค้นหาว่า การดำเนินการไปแล้วนั้นได้มีความก้าวหน้าอย่างไรมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร ซึ่งจะเป็นการทำให้มีการย้อนกลับถึงผู้รับผิดชอบในโครงการต้องปรับปรุงแก้ไขอะไรบ้างเพื่อเป็นการทำให้โครงการนี้ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน (สุชาติ ประสิทธิรัฐสินธุ์, 2540: 1-3)

การประเมินความก้าวหน้าของโครงการ เน้นการประเมินเป็นขบวนการต่อเนื่องในการหาข้อมูล จะได้เป็นการทราบข้อเท็จจริงของโครงการ เป็นการหาแนวทางในการเลือกทางที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นการเสนอในการตัดสินใจของผู้บริหาร รูปแบบของการประเมินผลความก้าวหน้าของโครงการ ประกอบด้วยการประเมิน 4 ด้าน คือ

1. การประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อมของโครงการ เป็นการศึกษาสภาพปัญหาและสิ่งต่างๆ เพื่อใช้ในการกำหนดวางแผนเกี่ยวกับโครงการ

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้นเป็นการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ ที่นำมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง

3. การประเมินกระบวนการเป็นการประเมินเรื่องราวหรือกิจกรรมต่างๆ ในชั้นการปฏิบัติงาน

4. การประเมินผลผลิตเป็นการศึกษาผลของโครงการว่าได้ผลตามความมุ่งหมายหรือไม่ เป็นการดำเนินการเพื่อที่จะตัดสินใจเกี่ยวกับการเริ่มวงจรใหม่

นอกจากนั้นการประเมินจัดทำขึ้นเพื่อตรวจสอบระดับความสำเร็จของโครงการ ว่าการตัดสินใจในกรณีต่อไปนี้จะเกิดขึ้นได้

1. เพื่อที่จะดำเนินการต่อหรือยกเลิกโครงการ
2. เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน และขบวนการทำงานของโครงการ
3. เพื่อเพิ่มหรือลดยุทธวิธี และเทคนิคเฉพาะสำหรับ โครงการ
4. เพื่อที่จะสร้างโครงการที่คล้ายคลึงกันนั้นไปใช้ในท้องถิ่นอื่นๆ
5. เพื่อที่จะแจกแจงทรัพยากรให้เหมาะสมระหว่างโครงการที่ต้องการทั้งหลาย
6. เพื่อที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธแนวทางหรือทฤษฎีที่โครงการนำมาใช้
7. การประเมินผลโครงการจำแนกตามระยะเวลาของการประเมินได้เป็น 2 ประเภท

ใหญ่ๆ คือ

7.1 การประเมินผลสรุปโครงการ เป็นการประเมินผลรวมของโครงการที่ดำเนินไปแล้วและได้สิ้นสุดลงเพื่อเป็นการสรุปการประเมินผลว่ามีผลกระทบในข้อดีและข้อเสียอย่างไร และการประสบความสำเร็จตามที่ได้วางเป้าหมายไว้มากน้อยเพียงใด ควรปรับปรุงแก้ไขในส่วนไหนของการให้ความช่วยเหลือและเปลี่ยนแปลงของโครงการอย่างไร

7.2 การประเมินผลสรุปเป็นการประเมินผลรวมสรุป มักใช้ประเมินหลังสิ้นสุดโครงการสำหรับโครงการที่มีการดำเนินงานระยะยาวก็อาจใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน ช่วยสรุปผลการดำเนินงานซึ่งจะได้ข้อมูลการดำเนินงานเป็นระยะต่างๆ ก่อนเป็นการประเมินผลสรุป ส่วนใหญ่แล้วจะรวบรวมผลของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เข้าเป็นการประเมินผลสรุป ซึ่งผลสรุปจากการประเมินผลสามารถนำไปสู่การรายงานว่าโครงการได้บรรลุเป้าหมายหรือไม่ อย่างไร ตลอดจนรายงานถึงสถานภาพของโครงการว่า ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวเพียงใด ปัญหาหรืออุปสรรคใดที่ต้องแก้ไขปรับปรุง สามารถช่วยให้ผู้บริหารโครงการสามารถนำไปตัดสินใจได้ว่าโครงการนั้นควรดำเนินการต่อหรือยกเลิก

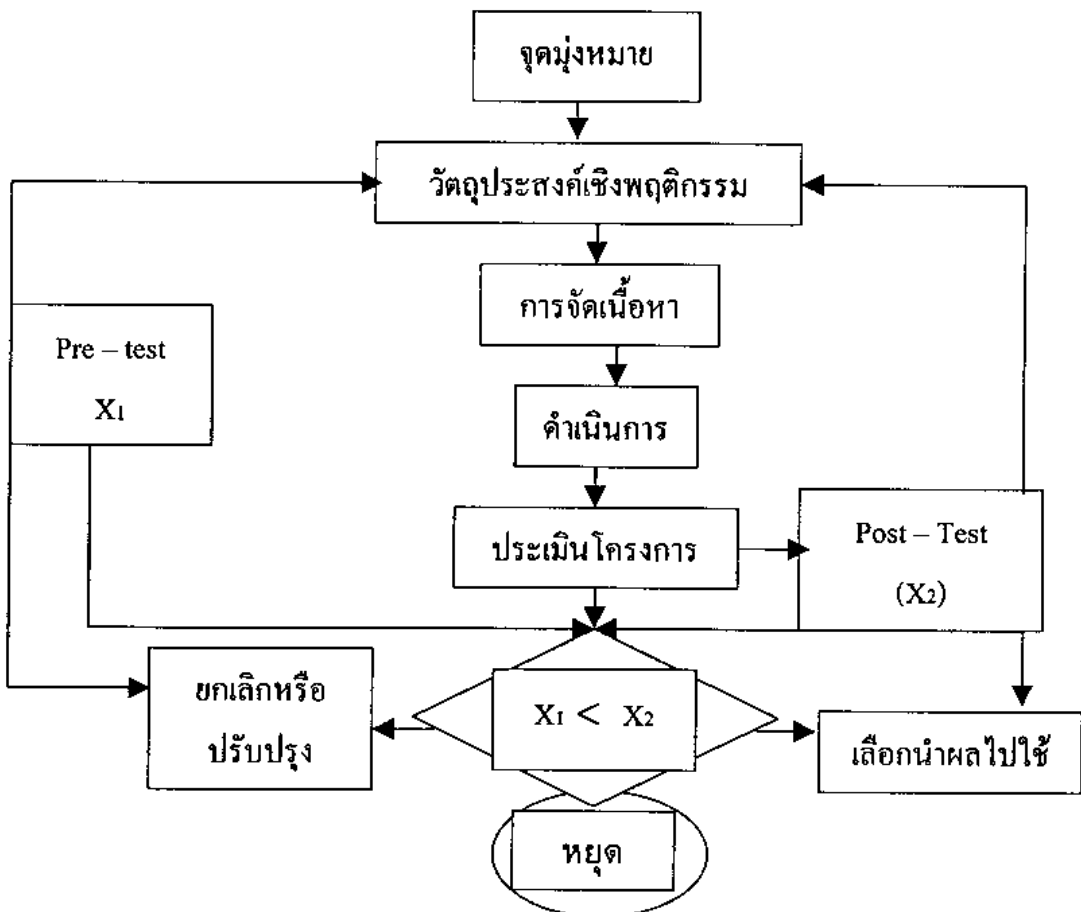
7.3 การประเมินผลความก้าวหน้าของโครงการ เป็นการประเมินระหว่างการดำเนินการตามโครงการ เพื่อเป็นการค้นหาว่า การดำเนินการไปแล้วนั้นได้มีความก้าวหน้าอย่างไร มี

ปัญหาและอุปสรรคอย่างไร ซึ่งจะเป็นการทำให้มีการย้อนกลับถึงผู้รับผิดชอบในโครงการต้องปรับปรุงแก้ไขอะไรบ้าง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540: 1-3)

7.4 การประเมินผลความก้าวหน้าของโครงการ เน้นการประเมินเป็นขบวนการต่อเนื่องในการหาข้อมูล จะได้เป็นการทราบข้อเท็จจริงของโครงการ เป็นการหาแนวทางในการเลือกทางที่เป็นประโยชน์ เพื่อเป็นการเสนอในการตัดสินใจของผู้บริหารการประเมินเป็นกระบวนการของการตัดสินใจ การวินิจฉัยโครงการหรือแผนงานของหน่วยงานอย่างเป็นระบบและมีหลักเกณฑ์โดยอาศัยความยุติธรรมและความไม่มีอคติในการประเมิน และในการประเมินนั้นมีรูปแบบที่หลากหลายจึงนำเสนอรูปแบบบางรูปแบบที่เป็นที่นิยมและยอมรับกันในปัจจุบันดังนี้

1. รูปแบบการประเมินของไทเลอร์

เป็นระบบแนวคิดมูจเห็นว่าผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนที่ได้รับการประเมินจะมีผลเป็นอย่างไรต่อการพัฒนาการเรียนการสอน ในทัศนะของไทเลอร์การประเมินจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ผู้เรียนสามารถปฏิบัติได้จริงๆ หลังจากการจัดการเรียนและการสอนตามกระบวนการ ทั้งวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ได้กำหนดขึ้นไว้แล้ว ก่อนที่จะจัดการเรียนการสอน ดังแผนภูมิ



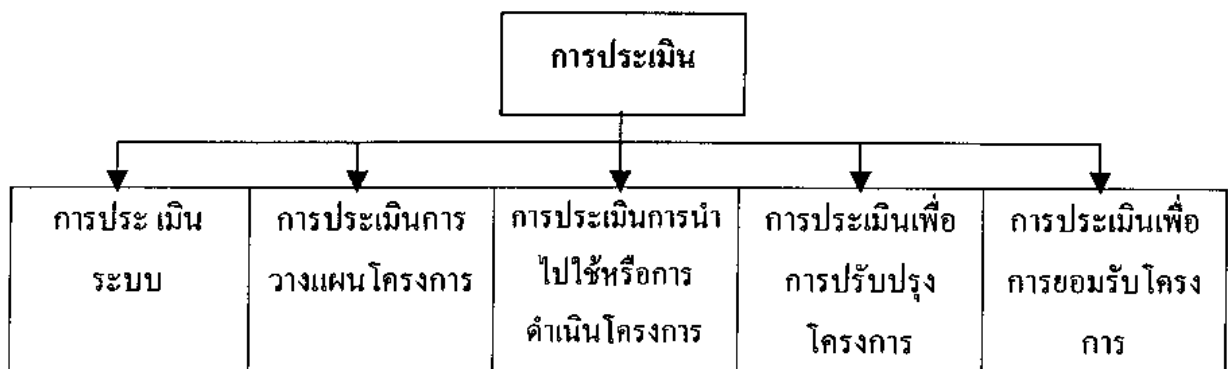
แผนภูมิที่ 3 แสดงการประเมินตามรูปแบบของไทเลอร์

ที่มา : (สุชุม มูลเมือง, 2530: 15)

2. รูปแบบและแนวคิดทฤษฎีการประเมินของอัลคิน

ในแนวการประเมินของอัลคินนั้นคือการคัดเลือกข้อมูล และการจัดระบบสารสนเทศที่เป็นประโยชน์คือ กระบวนการประเมินทั้งนี้ก็นำเสนอต่อผู้มีอำนาจในการตัดสินใจและเพื่อเลือกหนทางในอันที่จะทำกิจกรรมและโครงการต่างๆ นั่นเองซึ่งมีจุดเน้นของการประเมินอยู่ที่การตัดสินใจ การกำหนดขอบเขตของสิ่งที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจ การเลือกวิธีและแนวทางที่เหมาะสม การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม มีกรอบการประเมินอยู่ 5 ด้าน คือ

- 1) ประเมินระบบ 2) ประเมินการวางแผนโครงการ 3) ประเมินการดำเนินโครงการ 4) ประเมินเพื่อการปรับปรุงโครงการ 5) ประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ

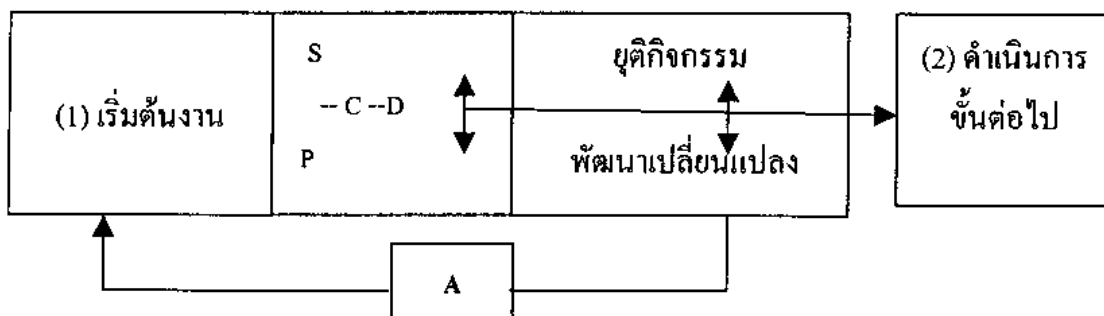


แผนภูมิที่ 4 รูปแบบในการประเมินตามแบบของอัลคิน

ที่มา : (สมคิด พรชัย, 2542: 46)

3. รูปแบบและแนวคิดทฤษฎีการประเมินแบบโพรวัว

กำหนดมาตรฐานที่เป็นเกณฑ์ เพื่อค้นหาช่องทางและช่องว่างของสถานภาพแห่งภาวะที่เป็นจริงกับเกณฑ์มาตรฐานที่ได้กำหนดเพื่อใช้ภาวะดังกล่าวนั้นเป็นตัวบ่งชี้ หรือระบุข้อบกพร่องต่างๆ ของแผนการหรือโครงการซึ่งการประเมินนั้นจะต้องดำเนินควบคู่ไปด้วยกันกับโครงการคือ จุดสำคัญของแนวคิดทฤษฎีนี้ ซึ่งนำเสนอเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 5 รูปแบบแนวคิดทฤษฎีการประเมินแบบโพรวัว

ที่มา : (เขาวดี เรืองชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2542: 52)

จากแผนภูมิ ด้านบนสัญลักษณ์และความหมายตามตัวอักษรดังนี้คือ

S ย่อมาจาก Standard หมายถึง เกณฑ์มาตรฐาน

P ย่อมาจาก Program Performance หมายถึง การปฏิบัติงานของ โครงการ

C ย่อมาจาก Comparison หมายถึง การเปรียบเทียบ

D ย่อมาจาก Discrepancy Information หมายถึง สารสนเทศที่แสดงความแตกต่าง

A ย่อมาจาก Alternative หมายถึง ทางเลือกเพื่อการเปลี่ยนแปลง (อนันต์ เดียวต้อย, 2545: 28) โดยสรุปแล้ว โพรวิส ถือว่าการประเมินนั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องดำเนินการให้มีควบคู่ไปกับ โครงการซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

1. การออกแบบโครงการ
2. การเตรียมพร้อม
3. กระบวนการที่ใช้ในการดำเนินงาน
4. ผลผลิต
5. การวิเคราะห์เกี่ยวกับแหล่งทุน

4. โมเดลและรูปแบบการประเมินของ ไมเคิล สไครเวน

การประเมินเป็นกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับประมวลข้อมูล และรวบรวมข้อมูลซึ่งมีเป้าหมายในการตัดสินคุณค่าของกิจกรรมซึ่ง สไครเวนได้ให้ความหมายของการประเมินว่ามันคือ การเก็บรวบรวมข้อมูลในด้านต่างๆ ซึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติการตามกำหนดของเป้าหมายแห่งโครงการสรุปได้เป็น 2 ประเด็นคือ

1. การประเมินในระหว่างดำเนินโครงการ คือการประเมินโครงการในระหว่างที่กำลังดำเนินการอยู่ ก็คือประเมินความก้าวหน้าของโครงการ
2. การประเมินผลรวม คือการประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการแล้วเพื่อจะตัดสินคุณค่าของโครงการ คือประเมินผลสรุปของโครงการซึ่งมีจุดหมายอยู่ที่การตัดสินคุณค่าของมันว่าดีมาน้อยเพียงไรซึ่งสไครเวนได้เสนอแนะว่า "ในเรื่องการประเมินเพื่อการปรับปรุงหรือดูความก้าวหน้าของโครงการโดยทำการประเมินความก้าวหน้า ไม่จำเป็นที่จะต้องใช้นักประเมินอาชีพอาจจะเป็นนักประเมินสมัครเล่น ซึ่งอาจจะเป็นผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับโครงการนั้นๆ ก็ได้แต่ถ้าเป็นการประเมินเพื่อตัดสินคุณค่าหรือการประเมินสรุปผลควรที่จะใช้นักวิจัยมืออาชีพ ในการดำเนินการประเมินนั้นควรจะได้แยกหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลต่างๆ ให้ชัดเจนรวมทั้งควรได้มีการปรึกษาหารือกันระหว่างนักประเมินกับผู้ดำเนินงานในโครงการด้วยวิธีการประเมินในการประเมินมีวิธีการที่สามารถนำมาใช้ได้ 2 วิธีคือ

1. การประเมินก่อนมีการปฏิบัติงานหรือการประเมินคุณค่าภายในคือการประเมินคุณค่าของเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื้อหาจุดมุ่งหมาย กระบวน วิธีการ ให้ได้คะแนนและเจตคติของครู เป็นการประเมินก่อนที่จะได้มีการปฏิบัติงาน

2. การประเมินเมื่อมีการปฏิบัติงานแล้ว หรือการประเมินคุณค่าการปฏิบัติงานเป็นการตัดสินคุณค่าจากผลที่เกิดขึ้นจากการใช้เครื่องมือกับนักเรียน เช่นการประเมินมีความแตกต่างระหว่างคะแนนการทดสอบ ก่อนเรียนและหลังเรียนหรือคะแนนที่ได้จากกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล, 2542: 34 – 36)

5. ทฤษฎีและรูปแบบการประเมินของสแตก

ตามแนวทางการประเมินเป็นการประเมินที่มีรูปแบบการมุ่งเน้น ที่การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ในอันที่จะจัดทำให้เป็นระบบระเบียบและมีความหมายที่สื่อถึงความสอดคล้องทางเหตุผลหรือความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลของปัจจัยในเบื้องต้น ตลอดจนการปฏิบัติและผลผลิตคุณค่าที่เหมาะสมนั้น นักประเมินจึงต้องหามาตรฐานให้ได้ในแต่ละส่วน สแตกได้เสนอรูปแบบการประเมินเกณฑ์ที่เน้นซึ่งตามโครงสร้างของรูปแบบนี้ ได้จำแนกข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือเมตริกซ์บรรยายและเมตริกซ์การตัดสินคุณค่า และได้เสนอว่าก่อนบรรยายหรือตัดสินคุณค่าของโครงการ และได้จำแนกสิ่งที่จะต้องพิจารณาในการประเมินออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. สิ่งนำหรือปัจจัยเบื้องต้น หมายถึงเป็นสภาพที่มีอยู่ก่อนเงื่อนไขหรือปัจจัยต่างๆ ในการดำเนินโครงการ

2. กระบวนการหรือการปฏิบัติงาน หมายถึงกิจกรรมดำเนินตามกิจกรรมที่ปฏิบัติเป็นผลสำเร็จของการจัดกระทำงาน

3. ผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงาน หมายถึงผลผลิตที่ได้จากโครงการในการเก็บข้อมูลผู้ประเมินต้องบันทึกข้อมูล ทั้งสามชนิดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

3.1 ความคาดหวังหรือแผนงาน หมายถึงสิ่งที่คาดหวังไว้จำแนกเป็นความคาดหวังที่เกี่ยวกับปัจจัยเบื้องต้นการปฏิบัติ และผลการดำเนินการของโครงการ

3.2 สิ่งที่เกิดขึ้นจริงหมายถึงสภาพที่เกิดขึ้นจริงซึ่งจำแนกเป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจริงเกี่ยวกับปัจจัยเบื้องต้น การปฏิบัติ และผลการดำเนินงาน

3.3 มาตรฐาน หมายถึงแนวทางการดำเนินงานคุณลักษณะที่ควรจะมีควรจะทำหรือควรจะได้รับ เกี่ยวกับปัจจัยเบื้องต้น การปฏิบัติ และผลการดำเนินงาน

3.4 การตัดสินใจ หมายถึงผลการพิจารณาการตัดสินใจเป็นการพิจารณาสรุปเกี่ยวกับปัจจัยเบื้องต้นการปฏิบัติและผลการดำเนินงาน (ขนิษฐา วิทยาอนุมาศ, 2540: 177 – 182)

6. รูปแบบการประเมินของเคอร์คแพทริก

รูปแบบการประเมินตามทฤษฎีของโดนัลด์ แอล. เคอร์คแพทริกมหาวิทยาลัยวิสคอนซินสหรัฐอเมริกาได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการประเมินผล การฝึกอบรมนั้นเป็นการช่วยเหลือบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในการฝึกอบรมใดๆ ควรจะจัดให้มีการประเมินผลการฝึกอบรมซึ่งถือเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้รู้ว่าการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมมีประสิทธิผลเพียงใด เคอร์คแพทริก ได้เสนอแนวคิดในการประเมินผลการฝึกอบรมว่าควรจะเก็บข้อมูลไว้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2543 : 87 – 90)

ข้อมูลจะจัดเป็นสัดส่วนดังนี้

ระดับ	คำถาม
1. ปฏิกริยา (Reaction)	ผู้เข้าร่วมพอใจในโครงการหรือไม่
2. การเรียนรู้ (Learning)	ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้อะไรจากโครงการ
3. พฤติกรรม (Behavior)	ผู้เข้าร่วมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ตนได้จากการเรียนรู้หรือไม่
4. ผล (Results)	การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมีผลเชิงบวกต่อองค์กรหรือไม่

7. รูปแบบการประเมินตามแบบของเบลล์

ระบบการประเมินแบบเบลล์ ได้เสนอการประเมินผลโครงการและการฝึกอบรมอยู่ที่การมุ่งผลลัพธ์ในด้านต่างๆ ซึ่งจะเกิดตามมาในระยะยาวซึ่งแยกเป็นประเด็นได้ดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์ทางปฏิกริยา คือ การศึกษาทัศนคติของผู้เข้าร่วมรับการฝึกอบรมต่อโครงการ
2. ผลลัพธ์ทางความสามารถหลังจากสิ้นสุดโครงการ เป็นการคาดหวังว่าผู้เข้าร่วมโครงการคาดว่าจะรู้ จะคิด จะทำอะไร หรือจะสร้างอะไร หลังจากที่โครงการสิ้นสุดลง
3. ผลลัพธ์ทางการประยุกต์
4. ผลลัพธ์ทางด้านการคุ้มค่า เป็นการศึกษาผลลัพธ์ซึ่งสำคัญที่สุดของโครงการเพราะแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของโครงการเมื่อเปรียบเทียบกับทุน (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2543 : 90 – 91)

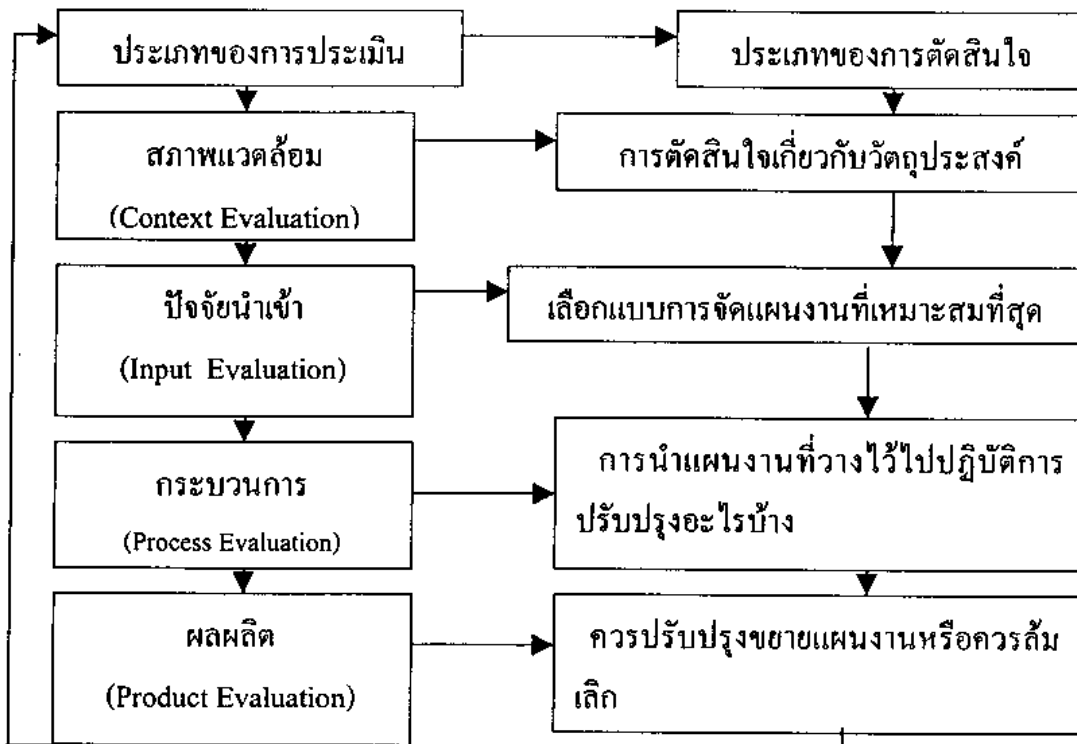
8. การประเมินผลตามแบบของไฮโป

รูปแบบการประเมินผลของไฮโปเป็นรูปแบบ และโมเดลการประเมินแบบวัตถุประสงค์เป็นหลัก รูปแบบการประเมินที่มีรูปแบบที่ยืดหยุ่นได้พร้อมกับความสามารถที่จะรวบรวมสารสนเทศที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจโครงการซึ่งผ่านการคัดเลือกมาแล้ว หลังจากที่ได้พิจารณาวัตถุประสงค์ของโครงการ

3. ประเมินกระบวนการ คือการประเมินสิ่งที่เป็นจุดเด่นและจุดด้อยของแนวทางในอันที่จะเลือกมาใช้เช่นกระบวนการบริหารและการจัดการในด้านต่างๆ เพื่อนำแผนไปปฏิบัติ เพื่อจุดหมายตามที่กำหนด

4. ประเมินผลผลิต คือการตัดสินค่าหรือคุณค่าของโครงการทั้งมวลทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพอันเป็นเครื่องบ่งชี้ว่าแผนที่ทำมานั้นได้บรรลุจุดประสงค์ตามที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงไร ซึ่งจะสามารถช่วยให้ผู้บริหารได้นำไปประกอบการตัดสินใจได้ว่าจะยุติโครงการนั้นๆ หรือจะปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไปโดยปรับแก้กระบวนการต่างๆ ก็พอ ทั้ง 4 ด้านนี้ย่อเป็นตัวอักษรย่อเป็น (CIPP) (ปฤษฎี เปี่ยมสมบูรณ์, 2545: 63)

แนวคิดและทฤษฎีของ สตัฟเฟิลบีม นั้นเป็นแนวคิดที่ละเอียดชัดเจนเป็นประโยชน์โดยตรงที่ผู้บริหารจะตัดสินใจได้ง่าย เพราะมองเห็นภาพรวมของเป้าหมายและโครงสร้างด้านต่างๆ เป็นแนวการประเมินที่มีระบบ พิจารณาตรงขั้นตอนการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง มีการปรับปรุงตัดสินใจทุกขั้นตอน รูปแบบของการประเมินนั้นจัดกลุ่มได้เป็น 2 กลุ่มคือ 1) กลุ่มการประเมินเพื่อการตัดสินใจ 2) รูปแบบการประเมินเพื่อการตัดสินใจคุณค่า การประเมินตามทฤษฎีของสตัฟเฟิลบีม หรือในรูปของ CIPP Model เป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมจากนักประเมินปัจจุบันเป็นอย่างมาก ซึ่งการประเมินทฤษฎีนี้จะมุ่งประเด็น 4 ประเด็นตามที่กล่าวมา ดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 กระบวนการประเมินแบบ CIPP MODEL

ที่มา : (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2535: 233)

การแล้วนั้นเองอันเป็นคัวแบบที่บริษัทไอบีเอ็ม ได้ดัดแปลงนำไปใช้ในการประผลการฝึกรอบมเพื่อช่วยในการตัดสินใจ

9. รูปแบบและแนวคิดตามทฤษฎีของสต๊าฟเฟิลบีม (CIPP Model)

การประเมินผลตามรูปแบบของแดเนียล แอล. สต๊าฟเฟิลบีมและคณะ เป็นการให้ทฤษฎีใหม่ทางการประเมินสมัยใหม่ในยุคปัจจุบัน เป็นผู้ให้ความหมายทางการประเมินว่ากระบวนการให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีประโยชน์ในอันที่จะนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ และได้แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ประเมินสภาพแวดล้อม (Context Evaluation)
2. ประเมินตัวป้อนเข้า (Input Evaluation)
3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)
4. ประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น (Product Evaluation)

จากแนวคิดของสต๊าฟเฟิลบีมนั้นทำให้ทราบว่า มีแนวคิดที่ชัดเจนอยู่ที่ว่า ต้องการที่จะแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่างฝ่ายแต่ละฝ่ายออกจากกันอย่างชัดเจน เช่น ฝ่ายประเมินกับฝ่ายบริหาร เพราะโดยหน้าที่แล้วฝ่ายประเมินมีหน้าที่ระบุ จัดหาจัดเตรียมนำเสนอข้อมูลให้กับฝ่ายบริหารนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามแต่จะเห็นสมควร

การประเมินตามทัศนะของ สต๊าฟเฟิลบีมอาจแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอนคือ

1) ระบุข้อมูลที่ต้องการ 2) รวบรวมและจัดเก็บข้อมูล 3) จัดการและวิเคราะห์สารสนเทศเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร

ในขณะเดียวกัน สต๊าฟเฟิลบีม และคณะได้จัดการประเมินออกเป็น 4 ประเภทเป็นการประเมินปัจจัยหลัก 4 ด้านและได้ให้รายละเอียดของกรอบ 4 ด้านดังนี้

1. ประเมินสภาพแวดล้อม คือเป็นการประเมินสภาวะเศรษฐกิจสังคม การศึกษา การเมือง ความต้องการทางสังคมปัญหาสังคมแผนและปรัชญาทางการศึกษา เพื่อจะนำไปใช้ประโยชน์ต่อการตัดสินใจวางแผนกำกับนโยบาย กำหนดจุดหมาย

2. ประเมินปัจจัยนำเข้าหรือตัวป้อน คือกระบวนการตรวจสอบความพร้อมของปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่จะเข้าสู่กระบวนการเป็นต้นว่า งบประมาณอาคารและสถานที่ตลอดถึงบุคลากร เพื่อจะนำไปใช้ประโยชน์ต่อการตัดสินใจวางแผนโครงการ และการหาวิธีในอันที่จะดำเนินโครงการนั้นๆ ให้ได้บรรลุจุดหมายที่ได้ตั้งไว้ เป็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดให้เข้ากันได้กับทรัพยากรที่มีอยู่ในทุกๆ ด้าน

การประเมินเป็นสิ่งเดียวกับการวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียน เป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่างๆ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการตรวจสอบการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ช่วยเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ และเป็นการสนองสารสนเทศแก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายด้วยการบรรยายอย่างลุ่มลึก

การประเมินเป็นการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน การสืบทอดและการพัฒนากันมาอย่างต่อเนื่องทำให้ความหมายของการประเมินมีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การประเมินในอนาคตน่าจะขยับสถานภาพให้มีความหมาย และบทบาทต่อสังคมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเป็นสารสนเทศเชิงคุณค่าที่สนับสนุนการเจรจาต่อรองเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้บรรลุถึงเอกภาพของความคิด แนวทางและข้อสรุปทางการเมืองและเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันของสังคม (ดิเรก ศรีสุโข, 2544 : 84)

การประเมินเท่าที่ใช้เป็นแบบกันอยู่ในทุกวันนี้มีผลสืบเนื่องมาจากการพัฒนาการ ของความคิดจากประสบการณ์ของนักทฤษฎีทางการประเมินได้ช่วยกันสร้างสานต่อสะสมกันมาเป็นเวลาชยาวนาน การประเมินเป็นกิจกรรมที่ปฏิบัติสืบต่อกันมาเป็นเวลานานตั้งแต่ครั้ง โบราณกาลจากหลักฐานที่ปรากฏสามารถสืบย้อนไปได้ถึงประมาณสี่พันปีมาแล้วเมื่อ 2357 ปีก่อนคริสต์ศักราช จักรพรรดิของจีนได้ใช้การตรวจสอบสมรรถภาพข้าราชการทหารทุก 3 ปี เป็นหลักในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง ระหว่างปี 1122 B.C.-225 B.C. (ก่อนคริสต์ศักราช) จึงได้ริเริ่มการใช้ข้อสอบคัดเลือกบุคคลเข้ารับการศึกษา (Nitko : 1983) นอกจากนี้เป็นที่ทราบกันมานานเช่นกันว่าปรมาจารย์ชาวกรีก เช่น โสกราตีส ได้ใช้การประเมินด้วยวาจาเป็นสื่อในกระบวนการเรียนรู้ เป็นต้น (ดิเรก ศรีสุโข, 2544 : 21)

สรุป รูปแบบการประเมินจะเห็นว่า มีอยู่หลากหลายรูปแบบตามจุดมุ่งหมายของการใช้ ในการประเมินซึ่งย่อมจะมีข้อแตกต่างกัน แต่ทุกรูปแบบย่อมมีจุดเด่นจุดด้อยข้อดีข้อจำกัดที่แตกต่าง กัน ขึ้นอยู่ภาระงานและโครงการนั้นๆ ว่าจะเหมาะกับทฤษฎีแบบใด สำหรับการท้าวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้รูปแบบการวิจัยเชิงประเมินตามแบบของ ชิปปโมเดล (CIPP Model) เป็นตัวกำหนดเพราะแนวคิดตามแบบจำลองของชิปป โมเดลสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับลักษณะงานและโครงการแผนงานได้เป็น 3 ลักษณะคือ 1) โครงการใหม่ซึ่งยังไม่ได้ริเริ่มทำมาก่อน 2) โครงการที่มีอยู่แต่ยังไม่ได้ลงมือดำเนินการ 3) โครงการที่อยู่ในระหว่างดำเนินการรูปแบบการประเมินแบบ ชิปปโมเดล เป็นการประเมินว่าโครงการหรือแผนงานนั้นๆ บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เท่านั้นแต่ยังเป็นการประเมินเพื่อให้ได้มาซึ่งรายละเอียดต่างๆ เพื่อช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการและแผนงานอีกด้วยการประเมินแผนงานเป็นการจัดและแปลผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นว่าบรรลุวัตถุประสงค์โครงการแผนงานหรือไม่และสม

ควรที่จะดำเนินการ โครงการแผนงานต่อไปหรือไม่ หรือจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง โครงการอย่างไร จึงจะทำให้โครงการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การประเมิน เป็นกระบวนการของการตัดสินใจ การวินิจฉัยสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเป็นระบบ และมีหลักเกณฑ์ โดยอาศัยความยุติธรรม และความไม่มีอคติในการประเมิน นักวิชาการทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายของการประเมินผลสรุปได้ว่า หมายถึงการวิจัยประยุกต์ ซึ่งได้นำระเบียบวิธีทางสังคมและพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระหว่างนโยบาย แผนงาน โครงการ (ตัวแปรอิสระ) กับผลลัพธ์และผลกระทบ (ตัวแปรตาม) ทั้งที่พึงปรารถนาและไม่พึงปรารถนา การเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์และผลกระทบที่พึงปรารถนา กับวัตถุประสงค์และเป้าหมายการศึกษา สังเกต รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์และผลกระทบข้างเคียงที่ไม่อาจคาดคิดไว้ล่วงหน้า และการติดตามและประเมินผลกระบวนการในขั้นตอนต่างๆ ระหว่างดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางหรือแบบแผนที่วางไว้ล่วงหน้า และการประเมินได้รับการพัฒนามาเป็นลำดับขั้นตอนโดยแบ่งออกเป็น 3 ยุคด้วยกัน คือ

1. การประเมินความพยายาม เป็นการประเมินผลที่มุ่งความสนใจไปที่ปัจจัยนำเข้า โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบด้านต่างๆ
2. การประเมินผลลัพธ์ เป็นการประเมินที่มุ่งตอบคำถามที่ว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ หรือโครงการมีประสิทธิผลเพียงใด
3. การประเมินผลรวบยอดหมายถึงการประเมินผลเพื่อที่จะพิจารณาว่า ปัจจัยที่ใช้ในการดำเนินงานโดยการได้รับการดำเนินการตามที่วางแผนไว้หรือไม่

การประเมินผลโครงการเป็นการสรุปเพื่อต้องการหาแนวทางการตัดสินใจ และมุ่งไปสู่การค้นหาคำตอบที่โครงการได้ดำเนินการไปแล้ว ว่าบรรลุตามเป้าหมายหรือไม่อย่างไรมีปัญหาและอุปสรรคใดบ้าง จะได้หาทางปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ จากข้อดีของรูปแบบการประเมินผลแบบซีพี (CIPP Model) จึงทำให้ผู้วิจัยเลือกรูปแบบดังกล่าว เพราะเป็นการประเมินทั้งระบบที่เป็นปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน อันอาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการ และจะให้ประโยชน์เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ

3.1.1 งานวิจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการ

วีระ จันทรง (2526: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสถานภาพศักยภาพและวัตถุประสงค์ของระบบสารสนเทศในประเทศไทย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคมีดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล มีความล่าช้า ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ผู้ให้ข้อมูลไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ การประสานงานไม่สะดวกและมีความซ้ำซ้อน

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ไม่ทันสมัย ล่าช้า ความร่วมมือจากผู้ช่วยประมวลผลยังไม่ดีพอ ขาดเครื่องมือในการวิเคราะห์ และขาดเทคนิควิธีการในการวิเคราะห์

3. การใช้ข้อมูลผู้บริหารเรียกใช้ข้อมูลเร่งด่วนเกินไป ข้อมูลไม่ครอบคลุมความต้องการ ผู้ใช้ไม่เข้าใจประโยชน์ของข้อมูลและระบบการจัดข้อมูลไม่ดีพอเรียกใช้ไม่สะดวก

4. งบประมาณในการเผยแพร่ไม่เพียงพอการสนับสนุนจากผู้บริหารยังไม่ดีพอ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอคุณภาพไม่ดีในบางหน่วยงานมีการย้ายงานบ่อยและการมอบหมายงานไม่ชัดเจน

เที่ยง จารุมณี (2530: บทคัดย่อ) ได้เสนอรูปแบบของการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังนี้

1. ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารซึ่งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จัดเก็บอยู่มี 4 ด้าน คือ ด้านโปรแกรมนักศึกษาบุคลากรการเงินและอาคารสถานที่ ได้มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเก็บยกเว้นข้อมูลด้านอาคารสถานที่ และจากการศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดระบบสารสนเทศพบว่า วัตถุประสงค์ของการจัดระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนและนโยบายเป็นอันดับแรกแต่ละหน่วยงานได้จัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเป็นส่วนใหญ่ ส่วนการสอบถามความต้องการใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้ใช้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

2. ปัญหาที่พบมากในการจัดระบบสารสนเทศ คือหน่วยงานยังไม่มีมีการจัดระบบเก็บรวบรวมรักษาประมวลผล และนำเสนอข้อมูลที่ตีมีการจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนข้อมูลที่สำคัญบางชนิดไม่มีการจัดเก็บ ผู้จัดกระทำและผู้ใช้สื่อความหมายไม่ตรงกันการให้ความรู้ด้านสารสนเทศยังไม่เพียงพอ

ภิรมยา อินทรกำแหง (2530: บทคัดย่อ) ได้วิจัยรูปแบบของระบบข้อมูลข่าวสารสารสนเทศในการวางแผนพัฒนาการศึกษาแบบบูรณาการระดับจังหวัดในเขตการศึกษา 11 ผลการวิจัยพบว่า ในการวางแผนพัฒนาการศึกษาแบบบูรณาการระดับจังหวัดนั้นผู้นำ ขององค์การใช้ประสบการณ์และสามัญสำนึกในการตัดสินใจมาก เท่ากับการใช้ข้อมูลและสารสนเทศโครงสร้างระบบข้อมูลกลางยังไม่มีรูปแบบที่แน่นอน นักวางแผนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความสามารถและประสบการณ์ขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับหลักการของระบบสารสนเทศโครงสร้างระบบข้อมูลที่นำมาใช้ในการวางแผนนั้นเป็นข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนประชากรบุคลากรทางการศึกษาคุณภาพการจัดการศึกษาระดับต่างๆ ทรัพยากรอาคารเรียนอาคารประกอบการ งบประมาณและข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรเป็นส่วนใหญ่ข้อมูลที่นำมาใช้น้อย คือ ข้อมูลสภาพภูมิศาสตร์ การสื่อสารและการคมนาคม

กรรณิการ์ มุลทวิ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการใช้สารสนเทศของอาจารย์สถาบันราชภัฏผลการวิจัยพบว่า การใช้เนื้อหาสารสนเทศของอาจารย์แตกต่างกันส่วนวัตถุประสงค์การใช้

สารสนเทศไม่แตกต่างกันและรูปแบบที่ใช้แตกต่างกันตามหน้าที่ ภาษาของสารสนเทศที่ใช้พบว่า อาจารย์ใช้สารสนเทศภาษาไทยระดับมาก ภาษาอังกฤษระดับปานกลางสำหรับความทันสมัยของสารสนเทศที่ใช้ไม่แตกต่างกันคือพิมพ์ใน 1 ปี ที่ผ่านมา

เหลาทอง สุริยะ (2543: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของอาจารย์คณะสัตวแพทยศาสตร์ในประเทศไทย พบว่า อาจารย์ใช้สารสนเทศเพื่อการสอนมากที่สุดรองลงมาตามลำดับ คือเพื่อติดตามข่าวสารทางวิชาการเพื่อการวิจัย/การทดลองเพื่อการเขียนตำราบทความทางวิชาการและเพื่อการบริการทางวิชาการโดยใช้ในระดับมากทุกรายการ เนื้อหาสารสนเทศพบว่า โดยรวมอาจารย์ใช้เนื้อหาสารสนเทศทางด้านปริทัศน์และทางด้านคลินิก โดยรวมในระดับปานกลาง เนื้อหาสารสนเทศทางด้านปริทัศน์ที่อาจารย์ใช้มากที่สุด คือเนื้อหาด้านเภสัชวิทยา และเนื้อหาที่มีการใช้น้อยที่สุดเท่ากัน คือจุลกายวิภาคศาสตร์และมหากายวิภาคศาสตร์ส่วนเนื้อหาสารสนเทศด้านคลินิกที่อาจารย์ใช้มากที่สุดเท่ากัน คือเนื้อหาด้านอายุศาสตร์สัตว์เคี้ยวเอื้องและอายุศาสตร์สัตว์เลี้ยง ส่วนเนื้อหาที่มีการใช้น้อยที่สุด คือ อายุศาสตร์ช้างรูปแบบสารสนเทศ พบว่า อาจารย์ใช้รูปแบบสารสนเทศในรูปของสิ่งตีพิมพ์โสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยรวมในระดับปานกลางโดยอาจารย์ใช้หนังสือตำราวิชาการมากที่สุดรองลงมาตามลำดับ คือรายงานการวิจัย วารสารวิชาการ Internet รายงานการประชุมสัมมนา CD-ROM สื่อผสมฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด วิทัศน์ของจริงส่วนสิทธิบัตรอาจารย์ใช้น้อยที่สุดแหล่งสารสนเทศและวิธีการเข้าถึงพบว่า อาจารย์ใช้แหล่งสารสนเทศภายในตัวบุคคล คือใช้แฟ้มข้อมูล/เอกสารที่สะสมไว้ใช้ส่วนตัวมากที่สุด

ส่วนแหล่งสารนิเทศภายนอกพบว่าอาจารย์ใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลโดยฟังการบรรยายอภิปรายในการประชุมสัมมนามากที่สุด แหล่งสารสนเทศภายนอกประเภทสถาบันที่เป็นทางการ อาจารย์ใช้ห้องสมุดคณะที่สังกัดมากที่สุดโดยใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภท Internet มากที่สุดแหล่งสารสนเทศภายนอกประเภทสถาบันที่ไม่เป็นทางการ อาจารย์ใช้หน่วยราชการที่เกี่ยวข้องเช่น ภาควิชาต่างๆ ในคณะสัตวแพทยศาสตร์กรมปศุสัตว์สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ส่วนสัตว์มากที่สุดและใช้วิธีการเข้าถึงโดยการสังเกตการณ์ดูงาน ในโรงพยาบาลสัตว์ฟาร์มเลี้ยงสัตว์มากที่สุดแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน พบว่า อาจารย์ใช้วิธีการอ่านหนังสือพิมพ์มากที่สุด ปัญหาในการใช้สารสนเทศพบว่า อาจารย์มีปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบและเนื้อหาสารสนเทศ คือวารสารเฉพาะสาขาวิชาไม่ครบทุกฉบับมากที่สุด และวารสารเฉพาะสาขาวิชาที่ต้องการมีน้อยหนังสือและโสตทัศนวัสดุในสาขาวิชาที่ต้องการมีน้อย และถ้าสมัยและ CD-ROM เฉพาะสาขาวิชาที่ต้องการมีน้อย ปัญหาเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศและวิธีการเข้าถึง พบว่า อาจารย์มีปัญหา ไม่มีเวลาในการติดตามสารสนเทศ มากที่สุดรองลงมาคือใช้เวลามากกว่า จะได้สารสนเทศที่ต้องการส่วนปัญหาในการใช้สารสนเทศแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนอาจารย์มี ปัญหาเกี่ยวกับไม่ทราบช่วงเวลาในการเผยแพร่สารสนเทศมากที่สุด ช้

ข้อเสนอแนะของอาจารย์ คือควรมีศูนย์รวมแหล่งสารสนเทศทางด้านสัตวแพทยศาสตร์เพื่อที่จะได้ทราบเกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โครงการวิจัยและผลงานวิชาการต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการติดตามความก้าวหน้าในสาขาวิชาและเป็นประโยชน์ในการประสานงานร่วมกัน

สรุปว่า ปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบมากเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศของแต่ละสถาบัน คือ ทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับรายวิชาที่สอนมีปริมาณไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการที่ตนต้องการ และผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์จะใช้เพื่อการเรียนการสอนในรายวิชาของตนเองเป็นส่วนมากสำหรับนักศึกษาจะใช้เพื่อค้นคว้าทำรายงานเป็นส่วนมาก

3.1.2 งานวิจัยสารสนเทศด้านการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศ

ปราณี สารมาศ (2530: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศของครูในการสอนวิชาภาษาไทยระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเขตการศึกษา 3 ผลการวิจัยพบว่า แหล่งสารสนเทศจากห้องสมุดโรงเรียน จากหมวดวิชาและจากของส่วนตัวของครูที่ครูใช้มากที่สุดคือบัตรคำใช้ในการสอนด้านการฟังการพูด และการเขียนแผ่นป้ายคำสำคัญใช้ในการสอน ด้านการฟังและการอ่าน โทรทัศน์ใช้ในการสอนด้านการพูดและการอ่าน หนังสือใช้ในการสอนด้านการฟังแถบบันทึกภาพใช้ในการสอนด้านการพูดกิจกรรมใช้ในการสอนด้านการอ่าน และภาพนิ่งใช้ในการสอนด้านการเขียน สำหรับปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศจากห้องสมุดโรงเรียน คือหนังสือและรูปภาพเก่าไม่ทันเหตุการณ์ ไม่พอเพียงและไม่ทราบว่าหนังสือที่ตนต้องการมีในห้องสมุดหรือไม่นอกจากนี้ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่มีแถบบันทึกภาพแถบบันทึกเสียง และรูปภาพไว้บริการ

เที่ยง จารุมณี (2530 : บทคัดย่อ) ได้เสนอรูปแบบของการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ดังนี้ ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารซึ่งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จัดเก็บอยู่มี 4 ด้าน คือด้านโปรแกรมนักศึกษาบุคลากรการเงิน และอาคารสถานที่ได้มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเก็บ ยกเว้นข้อมูลด้านอาคารสถานที่และจากการศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดระบบสารสนเทศพบว่า วัตถุประสงค์ของการจัดระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เพื่อใช้ในการวางแผนและนโยบายเป็นอันดับแรก แต่ละหน่วยงานได้จัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเป็นส่วนใหญ่ ส่วนการสอบถามความต้องการใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้ใช้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย ปัญหาที่พบมากในการจัดระบบสารสนเทศ คือหน่วยงานยังไม่มีการจัดระบบเก็บรวบรวม รักษาประมวลผลและนำเสนอข้อมูลที่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนข้อมูลที่สำคัญบางชนิดไม่มีการจัดเก็บ ผู้จัดกระทำและผู้ใช้สื่อความหมายไม่ตรงกันการให้ความรู้ด้านสารสนเทศยังไม่เพียงพอ

ศักดิ์ชัย สภาคง (2533 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงผลการวิจัยพบว่า แหล่งสารสนเทศที่ใช้ในระดับมากคือ

ตำราประกอบการสอนกระบวนวิชาต่างๆ ที่ผลิตโดยมหาวิทยาลัยและการเข้ารับฟังการบรรยายในชั้นเรียนที่มหาวิทยาลัย ใช้ในระดับปานกลางค่อนข้างมากคือ การสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อน การชมและฟังรายการข่าวและสารคดีวิชาการที่ให้ความรู้ถ่ายทอดทางสถานีโทรทัศน์ต่างๆ การอ่านเอกสารและแนะแนวข้อสอบคำตอบและสรุปการบรรยายที่มีจำหน่ายตามร้านค้าหนังสือพิมพ์ และหนังสือทั่วไปภาษาไทย นอกนั้นใช้ในระดับปานกลางและน้อยสำหรับปัญหาและอุปสรรคในการใช้แหล่งสารสนเทศที่ประสบในระดับมากเพียงข้อเดียวคือ จำนวนที่นึ่งจัดไว้บริการในหอสมุดไม่เพียงพอกับผู้ให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือโทรทัศน์การศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับกระบวนวิชาที่เสนอไม่ตรงกับวิชาที่เรียน จำนวนที่นึ่งฟังการบรรยายในชั้นเรียนไม่พอเพียงจำนวนหนังสือที่หอสมุดกลางให้ยืมไปอ่านภายนอกน้อยเกินไป และจำนวนหนังสือทั่วไปในหอสมุดในสาขาที่สนใจมีน้อย นอกจากนั้นเป็นปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในระดับปานกลางและน้อย

เทียมจันทร์ ศิลปาจารย์ (2534 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยผลการวิจัย พบว่า นิสิตใช้วัสดุสารสนเทศทุกประเภทโดยส่วนรวมในระดับปานกลางจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และห้องสมุดประชาชนและหอสมุดแห่งชาติ หอสมุดมหาวิทยาลัย ไม่เคยใช้เลย นิสิตประสบปัญหาและอุปสรรคโดยส่วนรวมในระดับปานกลาง ในการใช้วัสดุสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในระดับมาก ได้แก่หนังสือส่วนมากมีเนื้อหาไม่ทันสมัยหนังสือเล่มที่ต้องการมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ และไม่มีในห้องสมุดและชั่วโมงเรียนมีมากไม่มีเวลาไปศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม

สุธี ทิพย์สุข (2538 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศของสถานีตำรวจภูธรในสังกัดสำนักงานตำรวจภาค 2 ได้ศึกษาจากหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรในสังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 จากการศึกษาพบว่า สภาพการปฏิบัติงานมีการปฏิบัติในระดับปานกลางปัญหาการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และส่วนใหญ่เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยและเพียงพอในการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลควรกำหนดมาตรการในการตรวจสอบข้อมูลให้ชัดเจน และเป็นไปอย่างต่อเนื่องทันสมัยต่อสถานการณ์และควรจัดอบรมให้ความรู้และเทคนิควิธีแก่เจ้าหน้าที่ในการนำเสนอข้อมูลควรจัดสรรตำแหน่งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และสมัครใจทำงานด้านการนำเสนอข้อมูลเข้าปฏิบัติงานโดยพิจารณาให้ความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

กฤษณา อาจแก้ว (2543: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของครูภาษาไทยที่สอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการ

ประถมศึกษาจังหวัดเลยผลการวิจัยพบว่าครูภาษาไทยมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ภาษาไทยเพื่อทำการสอนเพื่อทำคู่มือการสอน และเพื่อทำสื่อการสอนในระดับมากตามลำดับ แหล่งสารสนเทศสถาบันที่เป็นทางการครูใช้ห้องสมุดโรงเรียนในระดับมาก แหล่งสารสนเทศสถาบันที่ไม่เป็นทางการ ครูใช้สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอในระดับปานกลางแต่ใช้สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดในระดับน้อย รูปแบบสารสนเทศสิ่งพิมพ์ที่ครูใช้ในระดับมากที่สุด คือหนังสือเรียนรองลงมาที่ใช้ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือคู่มือครูแบบฝึกหัดและพจนานุกรมสิ่งไม่ตีพิมพ์ครูใช้ภาพและแถบบันทึกเสียงในระดับมาก

ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์เกือบทุกชนิดครูใช้ในระดับน้อย ยกเว้นอินเทอร์เน็ตครูใช้ระดับน้อยที่สุด วิธีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศสถาบันที่เป็นทางการครูใช้วิธีค้นจากบัตรรายการด้วยตนเอง และขอให้บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ช่วยค้นหาในระดับปานกลางวิธีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศสถาบันที่ไม่เป็นทางการครูใช้วิธีการเดินทางไปขอข้อมูลด้วยตนเองในระดับมาก ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศพบว่า ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศสถาบันที่เป็นทางการห้องสมุดสถาบันราชภัฏเลยมีปัญหาในระดับมากที่สุด โดยมีปัญหาเรื่องอยู่ห่างไกลที่ทำงานและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อข้อมูลในระดับมากที่สุด ปัญหาด้านรูปแบบสารสนเทศพบว่าห้องสมุดโรงเรียนมี ปัญหาในระดับมาก โดยมีปัญหาเรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อความต้องการ ปัญหาด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศพบว่า ห้องสมุดโรงเรียนมีปัญหาในระดับมากในเรื่องไม่มีบัตรรายการให้ค้นไม่มีคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด ไม่มีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่มีเอกสารแนะนำแหล่งสารสนเทศภาษาไทย ส่วนปัญหาแหล่งสารสนเทศสถาบันที่ไม่เป็นทางการพบว่า สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดมีปัญหาในระดับมาก โดยมีปัญหาเรื่องแหล่งสารสนเทศอยู่ห่างไกลที่ทำงานและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อข้อมูลในระดับมากแต่สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอมีปัญหาในเรื่องดังกล่าวในระดับปานกลางด้านรูปแบบสารสนเทศ พบว่าทั้ง 2 แหล่งสารสนเทศมีปัญหาในระดับมากเหมือนกัน โดยมีปัญหาเรื่องรูปแบบสารสนเทศไม่หลากหลายตรงตามความต้องการของหลักสูตรวิชาภาษาไทยด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศพบว่าทั้ง 2 แหล่งสารสนเทศมีปัญหาในระดับมากโดยมีปัญหาเรื่องขาดการประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่าหน่วยงานใดผลิตหรือเผยแพร่สารสนเทศภาษาไทยและขาดการประชาสัมพันธ์เมื่อได้รับสารสนเทศใหม่ๆ ให้สถานศึกษาและครูทราบในระดับมาก

อนันศักดิ์ พวงเอก (2543: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการมัลติมีเดียของนักศึกษาในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่นผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหญิงกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 และส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และสาขาวิชาการศึกษามีประสบการณ์ในการใช้บริการ 1- 5 ครั้งนักศึกษาส่วน

ใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการมีดังนี้ เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม ฐานข้อมูลอ้างอิง และวิชาการที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือฐานข้อมูลข้อมูลสถิติสำคัญ 75 จังหวัดฐานข้อมูลที่ให้ความรู้ด้านภาษาอังกฤษที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือฐานข้อมูล English Vocabulary : Entertainment ฐานข้อมูลที่ให้ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ ฐานข้อมูล CD – ROM guide to multimedia Authoring และฐานข้อมูลสารคดีและให้ความรู้ทั่วไปที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ ฐานข้อมูลประเพณีอีสานสิบสองเดือน (Heet Sip Song) นักศึกษาส่วนใหญ่มีความดีในการให้บริการไม่แน่นอนส่วนใหญ่ให้บริการในวันจันทร์ - ศุกร์ และให้บริการในช่วงเวลา 16.30 น. เป็นต้นไปมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้บริการพบว่า นักศึกษาพึงพอใจในเรื่องต่อไปนี้ในระดับปานกลาง คือฐานข้อมูลที่ให้บริการคู่มือแนะนำการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและพึงพอใจในสถานที่ที่ให้บริการในระดับน้อยนักศึกษาลส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องพื้นที่ในการให้บริการไม่พอเพียง และเสนอแนะให้ขยายพื้นที่ในการให้บริการมากที่สุด

ทวิชชัย จินดาศักดิ์ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคการบริหารการส่งออกเครื่องปรับอากาศและชิ้นส่วนกรณีศึกษา บริษัท ไทยอีทเอ็กซ์เชนจ์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่สำคัญจากภายนอก 7 ประเด็นและภายใน 2 ประเด็นจากภายนอก คือ 1) ทางด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลให้ความต้องการชิ้นส่วนคอนเดนเซอร์และคอยล์ลดลง 2) ด้านอัตราแลกเปลี่ยนเป็นผลให้ราคาวัตถุดิบสูงขึ้น และยากต่อการตั้งราคาสินค้า 3) ด้านการแข่งขันพบว่ามีการค้าราคาสินค้ากันสูง 4) ด้านผู้ขายปัจจัยการผลิตนั้น ให้เครดิตการชำระเงินสั้นลง 5) ด้านการจัดส่งนั้นมีราคาสูงขึ้น 6) กฎระเบียบข้อบังคับพบว่ารัฐมีการขึ้นภาษีล่าช้า 7) ด้านสังคมและวัฒนธรรม พบอุปสรรคในเรื่องเวลาทำการ พิธีการตลอดจนสภาพภูมิอากาศและภูมิประเทศส่วนประเด็นปัญหาภายในที่สำคัญคือ 1) ต้นทุนการผลิตสูงแรงงานขาดทักษะทำให้การผลิตมีของเสียจำนวนมาก และจำนวนการสั่งซื้อที่น้อยทำให้เกิดการสูญเสียพลังงานมาก 2) ทางด้านเทคโนโลยีสภาพเครื่องจักรที่ใช้มีลักษณะกึ่งอัตโนมัติ และเก่าประกอบกับการผลิตตามความต้องการของลูกค้าส่งผลให้เป็นปัญหาด้านคุณภาพและปริมาณ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสามารถแก้ไขโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ พันธมิตรทางการผลิต และการเข้าร่วมโครงการเครือข่ายการกระจายสินค้าในต่างประเทศ

3.2.3 งานวิจัยสารสนเทศด้านความต้องการและความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการใช้สารสนเทศ

ศศิวิมล ชัยวีระไทย (2528: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาผู้ใหญ่แบบเบ็ดเสร็จระดับ 4 โรงเรียนผู้ใหญ่เฉลิมขวัญสตรีจังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการบริการต่างๆ จากห้องสมุดโรงเรียนในระดับปานกลางบริการที่ต้องการใน

ระดับมาก คือบริการให้ยืมและบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนความต้องการของนักศึกษาในบริการด้านสิ่งพิมพ์ ซึ่งจำแนกโดยใช้ระบบการจัดหมู่แบบทศนิยมดิวอี้เป็นแนวทางอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ หนังสือที่ใช้ที่นักศึกษาต้องการในระดับมากคือหนังสือเกี่ยวกับการศึกษาหนังสือความรู้รอบตัวเบ็ดเตล็ดหนังสือสังคมการเมืองการปกครอง หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์หนังสือเกี่ยวกับกฎหมาย และหนังสือเกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณีตามลำดับ

มาลี เสียงไทย (2534: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการและการใช้สารสนเทศของคณาจารย์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ผลการวิจัยพบว่า คณาจารย์มีความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อการสอนมากที่สุด รองลงมาคือเพื่อการเพิ่มพูนความรู้หรือติดตามข่าวสาร เพื่อการวิจัย และเพื่อการเขียนงานหรือบทความทางวิชาการน้อยที่สุด ในส่วนของข้อเสนอแนะ พบว่าคณาจารย์เสนอให้ห้องสมุดจัดหาสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งมีเนื้อหาที่ทันสมัยเกี่ยวกับสาขาวิชาที่เปิดสอน โดยเฉพาะสารสนเทศประเภทวารสารทางวิชาการ รายงานการวิจัยรายงานการประชุมหนังสือวิชาการและหนังสืออ้างอิง เพิ่มขึ้นให้เพียงพอกับการเรียนการสอน

จารุรัตน์ บุญประเสริฐ (2535: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการและการใช้สารสนเทศของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์วิทยาลัยพยาบาลมีความต้องการสารสนเทศและบริการสารสนเทศไม่แตกต่างกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสอนและเพื่อผลิตผลงานทางวิชาการ ส่วนปัญหาในการใช้สารสนเทศของอาจารย์ส่วนใหญ่ประสบ คือ เครื่องมือช่วยค้น เช่นบัตรบรรณนิวารสารไม่มีประสิทธิภาพ และปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศมีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ

คนัยศักดิ์ โกวิทวิบูล (2543 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการและลักษณะการใช้สารสนเทศของนักศึกษาในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ความต้องการและลักษณะการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศของฝ่ายบริการทั่วไป ประเภทสารสนเทศที่ใช้ คือตำราและเอกสารประกอบการบรรยายเครื่องมือที่ใช้ช่วยค้นสารสนเทศส่วนใหญ่ใช้อินเตอร์เน็ต ส่วนลักษณะการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกันนักศึกษามีอาชีพต่างกันมีความต้องการและลักษณะการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกันนักศึกษาศึกษาอยู่ต่างคณะกันมีความต้องการและลักษณะการใช้สารสนเทศแตกต่างกันนักศึกษาดำรงชั้นปีกันมีความต้องการใช้สารสนเทศแตกต่างกันแต่มีลักษณะการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ธัญรัตน์ ธิชัย (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศของอาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ใสถาบันอุดมศึกษาเอกชนผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษต่างกัน

มีความต้องการสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับสำคัญ .05 ส่วนความต้องการบริการสารสนเทศแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

กมลทิพย์ หอนาวนนท์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการใช้สารสนเทศด้านการตลาดของผู้ประกอบการส่งออกอาหารสดและอาหารแปรรูปในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า สภาพการใช้สารสนเทศและความต้องการสารสนเทศด้านการตลาดของผู้ประกอบการการส่งออกอาหารสดและอาหารแปรรูปให้อยู่ในระดับสูง ส่วนสารสนเทศทางการตลาดที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญและมีความถี่ในการใช้งานสูงสุด คือด้านกฎระเบียบต่างๆ ข้อมูลตลาดต่างประเทศ ข้อมูลด้านราคาข้อมูลแหล่งวัตถุดิบ และราคาของวัตถุดิบจากแหล่งต่างๆ ส่วนปัญหาในการแสวงหาสารนิเทศพบว่า ผู้ประกอบการมีความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานทั้งภายนอกและภายในไม่ว่ากรมศุลกากรกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สถานเอกอัครราชทูตองค์การตำรวจระหว่างประเทศและบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพของข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอกและภายในทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน จากการเปรียบเทียบความถี่ของการใช้สารสนเทศด้านต่างๆ ตามสถานภาพส่วนตัว พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์และตำแหน่งที่สูงขึ้นมีแนวโน้ม และความถี่เกี่ยวกับความต้องการในการใช้ข้อมูลมากขึ้นขณะที่ความพอใจในคุณภาพของข้อมูลจะขึ้นอยู่กับวุฒิการศึกษานอกจากนั้นพบว่า ขนาดของบริษัทและระยะเวลาในการดำเนินงานของบริษัทที่แตกต่างกัน มีความต้องการและความถี่ในการใช้สารนิเทศที่แตกต่างกัน

บุษบา เชื้อวงศ์ (2545 : บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท เอ็มเอ็มซี ลิทริลส์ จำกัด : สาขาหัวหมาก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพของศูนย์บริการซึ่งประกอบด้วยความสะดวกของทำเลที่ตั้ง ความง่ายในการหาตำแหน่งจอดรถความสะดวกในการนัดหมายเข้ารับบริการ ความสะดวกสบายของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะดวกของศูนย์บริการช่วงเวลาในการให้บริการ ลูกค้าที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการบริการของพนักงานรับรถการต้อนรับและด้านความสะดวกสบายในการชำระเงิน ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมากด้านคุณภาพของการให้บริการราคาค่าบริการและค่าอะไหล่ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจปานกลาง ส่วนทางด้านความคิดเห็นหลังการให้บริการลูกค้าที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจเพียงปานกลาง ส่วนลูกค้าที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจมาก สรุปการให้บริการโดยรวมของบริษัทลูกค้าส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมากจากความคิดเห็นของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ และจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามปัจจัยภูมิหลังพบว่า ลูกค้าที่จำแนกตามความแตกต่างของอายุ เพศ และอายุการใช้งานของรถยนต์จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในเรื่องการให้บริการ

ของพนักงาน แต่ลูกค้าที่จําแนกตามความแตกต่างของรถยนต์จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วิภาวรรณ ปลัดคุณ (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของคณาจารย์ต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคพายัพ ผลการวิจัยพบว่า คณาจารย์มีความพึงพอใจต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในระดับปานกลาง และคณาจารย์มีความคิดเห็นว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหาให้บริการ โดยเฉพาะ ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศยังมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้นอกจากนี้คณาจารย์ยังได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ห้องสมุดควรเพิ่มงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ทุกรูปแบบ และครอบคลุมทุกสาขาวิชา ในปริมาณที่เพียงพอ

3.2.4 งานวิจัยสารสนเทศด้านการประเมิน

สมบูรณ์ ทองคำ, (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการจัดบริการสารสนเทศในโรงเรียนจอมทองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า อาชีพ ส่วนตัว และสังคม มีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนในด้านกระบวนการและรูปแบบการดำเนินงานมีความเหมาะสมในระดับมาก สำหรับบุคลิกภาพของครูแนะแนวในการให้บริการ และการยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการนั้นมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนผลของบริการที่ได้รับนักเรียนเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก แต่ต้องการให้มีครูแนะแนวเพิ่มขึ้นให้เพียงพอกับจำนวนนักเรียน

นอกจากนั้นนักเรียนยังมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนจัดเพิ่มเติม คือเชิญวิทยากรภายนอกมาให้ความรู้จัดนิทรรศการ ศึกษาสถานนอกสถานที่และการจัดเสด็จตามสาย

พนิดา สมประจบ (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่มีต่อมาตรฐานห้องสมุดสถานศึกษา เพื่อการอาชีวศึกษาและเทคโนโลยี พุทธศักราช 2535 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์ส่วนใหญ่เห็นว่ามาตรฐานมีความเหมาะสมทั้งมาตรฐานทั่วไปและมาตรฐานเชิงปริมาณ วัตถุประสงค์ใช้มาตรฐานคือเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการให้ความสนับสนุนและพัฒนาห้องสมุดให้บรรลุเป้าหมาย ส่วนสภาพห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลต่ำกว่ามาตรฐานเชิงปริมาณทุกด้าน ได้แก่ 1) จำนวนวัสดุสารสนเทศ 2) บุคลากร 3) อาคารห้องสมุดและครุภัณฑ์ 4) งบประมาณ

พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสาร

สเนศของนักศึกษารวมทุกด้านมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการสารสนเทศไม่ใช่ว่าอย่างที่คาดหวัง ความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านลักษณะทางกายภาพ และความเชื่อมั่นของนักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และการเข้าถึงจิตใจ ของนักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในทุกด้านของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกันไม่แตกต่างกัน ความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในทุกด้านของนักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพ็ญพรรณ หังกรณ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลหลักสูตรวิชาชีพ ระยะสั้นสาขาวิชาช่างเสื้อผ้าสตรีเบื้องต้น ของโรงเรียนฝึกออาชีพกรุงเทพมหานคร โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบซิป ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านบริบทจุดประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 5 ก่อนข้างน้อย สภาพของหลักสูตรทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความเห็นว่าง่ายด้านจุดประสงค์ของหลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านโครงสร้างของหลักสูตร คือจำนวนวิชาที่เรียนปริมาณเวลาที่เรียนตลอดหลักสูตร และปริมาณเวลาที่ใช้สำหรับเรียนรายวิชาต่างๆ มีความเหมาะสม และปัจจัยด้านเนื้อหาวิชาในหลักสูตรส่วนมากมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 2) ด้านปัจจัยเบื้องต้นพบว่า ด้านความพอเพียงคุณภาพและความสะดวกในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านกระบวนการพบว่า อาจารย์ผู้สอนใช้เทคนิคการสอนแบบสาริตและการฝึกปฏิบัติจริงอยู่ในระดับมากที่สุด การวัดและประเมินผลการเรียนการสอนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนการบริหารหลักสูตรผู้บริหารโรงเรียนได้ดำเนินการด้านวิชาการ โดยมีการปรับเนื้อหาให้ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน มีการปรับเวลาให้เหมาะสมกับสภาพการเรียนการสอน มีการส่งครูเข้าอบรมทำสื่อการเรียน และมีการนิเทศการสอนการวัดและประเมินผลและการทำสื่อการสอน สำหรับปัญหาในการบริหารหลักสูตรที่พบคือปัญหาด้านวิชาการด้านบุคลากรด้านงบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์ อาคารและสถานที่ ด้านธุรการและด้านการเงินและพัสดุ 4) ด้านผลผลิต นักศึกษาผู้สำเร็จการศึกษาที่ประกอบอาชีพแล้ว ร้อยละ 41.14 และยังไม่ได้ประกอบอาชีพ ร้อยละ 58.86 สำหรับปริมาณและคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาพบว่านักศึกษามีอัตราการสำเร็จการศึกษาร้อยละ 74.26 และนักศึกษาผู้สำเร็จการศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี

สมบุญ จงคำ (2544 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประเมินผลการจัดบริการสารสนเทศในโรงเรียนจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า บริการสารสนเทศในด้านการศึกษาอาชีพ ส่วนตัวและสังคม มีความเหมาะสมในระดับมากส่วนในด้านกระบวนการและรูปแบบการดำเนินงานมีความเหมาะสมในระดับมาก สำหรับบุคลิภาพของครูแนะแนวในการให้บริการและการยอมรับฟังความ

คิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการนั้นมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนผลของการบริการที่ได้รับนักเรียนเห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับมากแต่ต้องการให้มีครูแนะแนวเพิ่มขึ้นให้เพียงพอกับจำนวนนักเรียน

นอกจากนั้นนักเรียนยังมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนจัดเพิ่มเติม คือเชิญวิทยากรภายนอกมาให้ความรู้จัดนิทรรศการ ศึกษาสถานประกอบการและการจัดเลี้ยงตามสาย

ศุภมงคล พจน์ธีรมนตรี (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิเคราะห์หนังสือส่งเสริมการอ่านระดับประถมศึกษาผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบ คือด้านเนื้อหา พบว่าการวางโครงเรื่องให้คุณธรรมศีลธรรมและจริยธรรมมากที่สุด โครงเรื่องให้ความรู้เรื่องชีวิตประจำวันพบน้อยที่สุดด้านแนวคิด พบมากที่สุดคือแนวคิดด้านสังคมคุณธรรมและจริยธรรม แนวคิดด้านการประกอบอาชีพพบน้อยที่สุด ด้านกลวิธีการเขียนนิยมปิดเรื่องด้วยการบรรยายตัวละครและฉาก ดำเนินเรื่องเป็นไปตามลำดับปฎิทินและปิดเรื่องแบบสุชนาฏกรรมด้านการใช้ภาษาใช้คำสั้น และง่ายต่อความเข้าใจ ประโยคสั้น กระชับชัดเจน

คุณค่าของหนังสือส่งเสริมการอ่าน พบคุณค่าด้านความบันเทิงมากที่สุดคุณค่าด้านการให้ความรู้สาขาต่างๆ พบน้อยที่สุด ส่วนความสัมพันธ์ของเนื้อหาบทกับหลักสูตรมีความสัมพันธ์กับหลักกลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัยมากที่สุด และกลุ่มการงานพื้นฐานและอาชีพพบน้อยที่สุด

อนันต์ เตียวต้อย (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการฝึกอบรมเตรียมผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลผลการศึกษา พบว่า 1) ด้านสภาพแวดล้อมวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมโดยรวมและเป็นรายชื่อมีความเหมาะสมในระดับมากทุกข้อ ส่วนโครงสร้างของหลักสูตรการฝึกอบรม โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมากในรายชื่อส่วนใหญ่มีความเหมาะสมในระดับมาก 2) ด้านปัจจัยนำเข้าคุณลักษณะของวิทยากร โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมากในรายชื่อส่วนใหญ่มีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนการจัดตั้งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมากในรายชื่อส่วนใหญ่มีความเหมาะสมระดับมาก ส่วนสถานที่ฝึกอบรมและสถานที่พัก โดยรวมและเป็นรายชื่อมีความเหมาะสมในระดับมากส่วนงบประมาณตามโครงการฝึกอบรม มีความเหมาะสมในระดับมากในรายชื่อส่วนใหญ่มีความเหมาะสมในระดับมาก 3) ด้านกระบวนการการดำเนินงานฝึกอบรมโดยรวมและเป็นรายชื่อมีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนการวัดผลและการประเมินผล โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมากในรายชื่อส่วนใหญ่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนการบริหารโครงการฝึกอบรม โดยรวมและเป็นรายชื่อมีความเหมาะสมในระดับมาก 4) ด้านผลผลิต ปริมาณผู้ผ่านการฝึกอบรม โดยรวมและเป็นรายชื่อมีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนคุณภาพผู้ผ่านการฝึกอบรม โดยรวมและเป็นรายชื่อมีความเหมาะสมในระดับมาก 5) สรุปผลการประเมินในด้านสภาพแวดล้อมด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้าน

ผลิต โดยรวมและเป็นรายชื่อ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกด้านและทุกข้อ 6) ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อโครงการฝึกอบรม เป็นโครงการที่ดีมีประโยชน์ต่อบุคลากรและสถาบัน เทคโนโลยีราชมงคล ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมเกิดความมั่นใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานดีควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ควรคัดเลือกวิทยากรที่มีประสบการณ์ควร จัดระบบการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยความสมัครใจหรือใช้วิธีสมัครเข้ารับการฝึกอบรม หรือคัดเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรมตามที่หน่วยงานเรียงลำดับไว้ ควรจัดช่วงเดือนมีนาคม- พฤษภาคมของทุกปี จัดภาคทฤษฎีไม่ควรเกิน 8 ชั่วโมง ต่อวันควรเชิญผู้ประสบผลสำเร็จการบริหาร มาเล่าประสบการณ์ และควรเพิ่มหลักสูตรการพัฒนานักศึกษา

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

3.3.1 งานวิจัยต่างประเทศด้านพัฒนาระบบการจัดการสารสนเทศ

บลัสเทิน (Blausten, 1984 : 1517- A) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในหน่วยงานรัฐบาลกลางโดยการวิเคราะห์ภาระหน้าที่สำคัญ ความซ้ำซ้อนของงาน ตลอดจนปัญหาต่างๆ จากการวิเคราะห์สถานะแวดล้อมทางเทคโนโลยี การเมืององค์การและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลผลการศึกษาได้สรุปว่า ไม่มีกุศโลบายการตัดสินใจแบบใดแบบหนึ่งที่เหมาะสมกับทุกสภาพการณ์ งานการออกแบบและนำระบบไปใช้มีความซับซ้อนและหลากหลายเกินกว่าที่จะใช้กุศโลบายเพียงอย่างเดียวผู้จัดระบบควรจะนำวิธีการที่เหมาะสมหลายๆ อย่างมาประยุกต์ใช้และผู้จัดการระบบควรจะรู้แบบการบริหารของตนเอง เตรียมพร้อมที่จะปรับปรุงให้สอดคล้องกับลักษณะการตัดสินใจเฉพาะครั้งคราว

นอกจากนี้ บลัสเทินยังได้ศึกษาเกี่ยวกับระบบสารสนเทศในการจัดการสำหรับจัดสรรให้คณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา จุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อกำหนดจำนวนบุคลากรของคณาจารย์ในแต่ละภาควิชาต้องการ ตามจำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อุทิศให้กิจกรรมวิชาการทุกกิจกรรมรวมทั้งหน้าที่บริหารด้วย โดยได้เสนอให้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ 1) ลักษณะทั่วไปของวิทยาลัย 2) นโยบายของทางวิชาการและเกณฑ์ที่ใช้ และ 3) กิจกรรมหลักที่ภาควิชาปฏิบัติ ได้แก่ การสอนการวิจัย การผลิตผลงานเชิงสร้างสรรค์ การบริการชุมชน การพัฒนาคณาจารย์ และงานด้านวิชาการและด้านบริหารของภาควิชา

เซฟเฟอร์แมน (Siefferman, 1989 : 4452-B) ได้ศึกษาการสังเคราะห์วัตถุดิบตามระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่สร้างขึ้นจุดประสงค์ก็เพื่อศึกษาองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งส่งผลต่อการควบคุมและสังเคราะห์วัตถุดิบตามระบบบริหารจัดการข้อมูลของมหาวิทยาลัยอลาบามา และในการศึกษา

ค้นคว้าได้นำเอาความต้องการและศักยภาพของระบบบริหารจัดการข้อมูลโดยใช้ยุทธศาสตร์ ของ ไอบีเอ็ม (ระบบการวางแผนทางธุรกิจ) เป็นการบริหารจากระดับบนลงมาลงกับการปฏิบัติงานจากระดับกลางสู่ระดับบนผลการศึกษาค้นคว้าทำให้พบรูปแบบของการบริหารจัดการ รูปแบบของกระบวนการสังเคราะห์ของระบบเน้นการรายงานแหล่งข้อมูล ขั้นตอนหรือกระบวนการวิเคราะห์การไหลเวียนข้อมูลการแสดงผลข้อมูล โดยใช้ตารางรวมทั้งข้อมูลที่เป็นสถิติต่างๆ

วาเลนซูเอลตา (Valenzuela, 1992 : 886 - A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาการของการบริหารข้อมูลในหน่วยงานซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า การนำระบบบริหารข้อมูลภายในหน่วยงานจำเป็นต้องได้รับการเอาใจใส่ในเรื่องรายละเอียดของเนื้อหาความสามารถของบุคลากรรับผิดชอบ ด้านข้อมูล เพื่อให้ได้ระบบการบริหารข้อมูลที่ทันสมัย เพราะถ้าหากไม่ได้กำหนดความสำคัญก่อนหลังของกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานไว้จะทำให้เกิดปัญหาการพัฒนากระบวนการข้อมูลวาเลนซูเอลตา

3.3.2 งานวิจัยต่างประเทศด้านความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ

โกรฟ และเดวิส (Grovea and Davis : 1980, 22-29) ได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะกรรมาธิการพิษสุรา และยาเสพติดแห่งเมืองอัลเบอร์ตา (The Alberta Alcoholism and Abuse Commission Library) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้ให้คำปรึกษาและแนะนำ และกลุ่มผู้รับบริการปรึกษาและแนะนำจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ดัชนีที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นในการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่ต้องการ แต่กลุ่มผู้บริหารจะค้นข้อมูล โดยใช้ดัชนีคอมพิวเตอร์ (Online index) มากที่สุด

ในปีเดียวกันโรเบิร์ตสัน (Robertson : 1980, 345 - 353) ได้สำรวจการใช้บริการห้องสมุดของนักวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็น ในการจัดลำดับความสำคัญของการบริการห้องสมุดของหน่วยงานเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้รับและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้อำนวยการห้องสมุดทั้ง 3 แห่งพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดให้ความสำคัญกับความต้องการบริการด้านสิ่งวารสารและหนังสือ บริการค้นหาข้อมูลโดยระบบคอมพิวเตอร์ และบริการยืมระหว่างห้องสมุด ตามลำดับ

สรุปว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้เพื่อสนองความต้องการของตนเองเป็นสำคัญ และสิ่งที่ตนเองต้องการนั้นมันตรงหรือไม่กับทรัพยากรที่มีอยู่ภายใน และมันสอดคล้องกันหรือเปล่าเป็นสำคัญ

3.3.3 งานวิจัยต่างประเทศด้านการประเมิน

ชิปส์ (Ships: 1970, 5009 A) ได้ประเมินการใช้ห้องสมุดฐานทรัพยากรอเมริกันเพื่อส่งเสริมการเรียนในโครงการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีซึ่งได้รับความร่วมมือจาก

วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยฝ่ายพลเรือนจากการประเมินพบว่า ห้องสมุดไม่สามารถให้บริการแก่โครงการนี้อย่างเพียงพอ เพราะขาดงบประมาณสำหรับซื้อวัสดุเข้าห้องสมุด เพราะเจ้าหน้าที่ห้องสมุดยังไม่มีอำนาจเต็มในการจัดหาวัสดุนอกจากนี้ห้องสมุดยังขาดความสัมพันธ์กับผู้แทนของสถานศึกษา ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญในการจัดวัสดุในห้องสมุดทำให้เกิดความไม่สัมพันธ์กันกับหลักสูตรของโครงการ

ดาไล (Dalai: 1994) ศึกษาผู้ใช้เป็นการประเมินห้องสมุดเฉพาะจากรายการ การศึกษา และข้อมูลพื้นฐานจากฝ่ายจ่าย-รับหนังสือ จากการสำรวจและการใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินทรัพยากรห้องสมุดของห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ในส่วนภูมิภาคที่เมือง Bhubaneswer ประเทศอินเดีย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลในการปฏิบัติงานสารสนเทศมีปัญหาการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยไม่เพียงพอ การเก็บข้อมูลมีความล่าช้าทางด้านการตรวจสอบข้อมูลไม่มีการตรวจสอบความเป็นปัจจุบัน ของข้อมูลสำหรับการจัดกระทำข้อมูลไม่มีการกำหนดแบบฟอร์ม และรูปแบบที่เป็นมาตรฐานสวนการจัดเก็บข้อมูลมีการจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาเสริมช่วย ในการจัดเก็บข้อมูลสำหรับทางด้านการนำเสนอข้อมูลมีการนำเสนอข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์มีการรายงานผลงานจอเทอร์มินอล นอกจากนี้ยังมีการอบรมบุคลากรให้มีความรู้และเทคนิคการใช้ที่ดี

สรุปจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า สารสนเทศจะเกิดขึ้นได้ 2 ทางคือสารสนเทศที่ได้เก็บรวบรวมมาตามขั้นตอน คือจากการสำรวจสัมภาษณ์ทดลอง ศึกษาค้นคว้าตามกระบวนการทางวิชาการ แล้ววิเคราะห์สังเคราะห์ตามหลักวิชาการของบรรณารักษศาสตร์และจัดเก็บไว้บริการเรียกสารสนเทศชนิดนี้ว่า สารสนเทศชั้นปฐมภูมิและสารสนเทศที่ได้รวบรวมหรือเรียบเรียงไว้แล้วเรียกว่าสารสนเทศชั้นตติยภูมิสารสนเทศชนิดนี้ ก็คือสารสนเทศที่ได้ผ่านกระบวนการคัดเลือก และจำแนกแจกแจงตามกระบวนการแล้วนั่นเองสารสนเทศดังกล่าวได้ผ่านการค้นคว้าและรวบรวมจากแหล่งสารสนเทศ คือห้องสมุดเอกสารหรือแหล่งบุคคลโดยผ่านกระบวนการการสังเกตการสัมภาษณ์ การออกแบบสอบถาม

สารสนเทศทั้งสองสามารถจำแนกลักษณะของสารสนเทศได้ดังนี้

1. จำแนกตามคุณภาพของสารสนเทศ
2. จำแนกตามปริมาณ
3. จำแนกตามกาลเวลาซึ่งเรียกสารสนเทศประเภทนี้ว่า สารสนเทศตามอนุกรมเวลา
4. จำแนกตามภูมิวรรณา ซึ่งเป็นสารสนเทศที่แยกหรือจำแนกตามลักษณะของพื้นที่ และ

อาณาเขต

สารสนเทศจะมีคุณสมบัติดังนี้

1. อดคติ คือไม่มีการเอนเอียงไปในลักษณะเข้าข้างใดข้างหนึ่ง

2. ถูกต้องสมบูรณ์แบบ คือถูกต้องสมบูรณ์แบบตามความต้องการ

3. เชื่อถือได้ และมีความแม่นยำเที่ยงตรงสูง

4. มีความต่อเนื่องคือมีความถูกต้องตรงต่อความต้องการ ตรงตามเป้าหมายและอยู่ในประเด็นของผู้ต้องการใช้

การประเมินทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ภายในห้องสมุด เป็นการประเมินทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ทั้งหมดภายในห้องสมุด และการบริการสารสนเทศเพื่อให้ได้ภาพรวมของการบริการสารสนเทศ เพื่อที่จะสามารถประเมินได้ว่า ดีหรือไม่ มีความบกพร่องเพียงใด จะได้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน โดยการทบทวนนโยบายและวัตถุประสงค์หลักของสถาบันการศึกษาผู้ใช้ การเลือกทรัพยากรสารสนเทศการจัดหาการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ และการคัดทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้น้อยและไม่ได้ใช้เลยออกไป และการประเมินทรัพยากรสารสนเทศเพื่อตรวจ สอบข้อบกพร่องต่างๆ เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประเมินการบริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย” ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสอดคล้องของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดกับหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาระบบและการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดที่เอื้อต่อการศึกษาตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
3. เพื่อศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสารสนเทศ ในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ต่อผู้ใช้บริการ
5. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการทำวิจัยครั้งนี้ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดในการวิจัย คืออาจารย์ผู้สอนนิสิตระดับชั้นปริญญาตรีปีที่ 1 - 4 และนิสิตระดับชั้นปริญญาโท ตลอดถึงเจ้าหน้าที่และผู้บริหารของ

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2548 รวมทั้งสิ้น 547 ท่าน มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้มาจากกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นจากกลุ่มประชากร 574 ท่านเป็นจำนวน 147 ท่านโดยใช้สูตรตัวแทนขนาดพอเหมาะที่จะเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1960:1088 – 1089 อ้างในสุจินต์ ธรรมชาติ, 2546:189)

$$N = \frac{P(1-P)}{\frac{e^2}{Z^2} + \frac{P(1-P)}{N}}$$

โดยกำหนดให้ $P = .15$ $e = .05$ $Z = 1.96$

ขนาดของประชากร (N) = 574

$$n = \frac{(.15)(.85)}{\frac{(.05)^2}{(1.96)^2} + \frac{(.15)(.85)}{574}} = 146.215$$

ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 147 ท่าน โดยใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นได้ผลดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทประชากร	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่มตัว อย่าง
อาจารย์	41	11
นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1	78	19
นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2	56	14
นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3	69	19
นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4	85	23
นักศึกษาระดับปริญญาโท	166	42
เจ้าหน้าที่	79	19
รวม	574	147

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์เจ้าหน้าที่และนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท โดยแยกแต่ละคณะได้ผลดังที่ปรากฏในตารางที่ 2 และ 3 ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่

คณะ	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	กลุ่มตัวอย่าง
ศาสนาและปรัชญา	12	-	3
คณะมนุษยศาสตร์	11	-	3
คณะสังคมศาสตร์	8	-	2
คณะศึกษาศาสตร์	10	-	3
สำนักงานอธิการบดี	-	79	19
รวม	120		รวม 30

ตารางที่ 3 จำนวนนักศึกษาชั้นปีที่ 1 – 4 จากคณะต่างๆ และระดับบัณฑิตศึกษา

คณะ	ชั้นปีที่	กลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
รวมทุกคณะ	1	78	19
รวมทุกคณะ	2	56	14
ศาสนาและปรัชญา	3	14	4
คณะมนุษยศาสตร์	3	17	5
คณะสังคมศาสตร์	3	21	6
คณะศึกษาศาสตร์	3	16	4
ศาสนาและปรัชญา	4	29	8
คณะมนุษยศาสตร์	4	20	5
คณะสังคมศาสตร์	4	17	5
คณะศึกษาศาสตร์	4	19	5
บัณฑิตศึกษา	1	91	23
บัณฑิตศึกษา	2	75	19
รวม		454	117

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นด้วยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นงานวิจัยที่มีเนื้อหาสาระในรูปแบบของการประเมินความต้องการความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด ในระดับมหาวิทยาลัย และงานวิจัยในเชิงประเมินคุณภาพ ตามกรอบแนวคิดการประเมินในรูปแบบซิปป์โมเดล แบบสอบถามจะแยกเป็น 3 ชุด คือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับอาจารย์ผู้ใช้สื่อสารสนเทศซึ่งเกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่เปิดสอนอยู่ในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจถึงประเภทของสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและบรรณารักษ์ ถึงประเภทและปริมาณของสารสนเทศที่ผู้สอนจำเป็นต้องใช้ที่มีอยู่ในห้องสมุด

ชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้อาคารสารสนเทศ ประกอบด้วยอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 1 – 4 และปริญญาโท แบบสอบถามจะแยกเป็นรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับสถานภาพ คณะที่เรียน ระดับการศึกษาทางธรรมในกรณีที่เป็นพระภิกษุสงฆ์สามเณรแม่ชี วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ ความถี่ในการใช้สารสนเทศ ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับจุดประสงค์ในการการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยของท่าน ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่ถามความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาสารสนเทศภายในห้องสมุดกับการเรียนการสอนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ 2 ตัวเลือกจำนวน 110 รายการ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศและเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ซึ่งมีระดับความต้องการและความพึงพอใจให้เลือก 5 ระดับ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 110 รายการ

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยในฐานะผู้ให้บริการ

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย เรื่อง “การประเมินการบริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย” ผู้วิจัยได้สร้างจากขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมกันนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาจากหลักสูตรของมหาวิทยาลัยเพื่อกำหนดรายรายชื่อสารสนเทศที่เห็นว่าสอดคล้องกับหลักสูตร ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้

2. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามชุดที่ 1 เพื่อสำรวจประเภทของสารสนเทศที่จำเป็นเพื่อสอดคล้องกับการสอน ในหลักสูตรต่างๆ ที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. เมื่อได้แบบสอบถามชุดที่ 1 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสม

4. เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจแก้ และตรวจสอบจากคณะกรรมการ แล้วผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามชุดที่ 1 ไปแจกอาจารย์และนักวิชาการผู้ใช้สารสนเทศตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เพื่อสำรวจประเภทของสารสนเทศที่ใช้ในการเรียนการสอนตามความต้องการจากอาจารย์และนักวิชาการจากหลักสูตรทั้ง 4 คณะของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

5. ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือชุดที่ 2 ซึ่งเป็นลักษณะเป็นแบบสอบถามใช้สำรวจประเภทและปริมาณสารสนเทศประเภทต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสอนตามผลการสำรวจจากแบบสอบถามชุดที่ 1 และชุดที่ 3 จากข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามชุดที่ 1 และได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบโดยผู้วิจัยได้ขอหนังสือจาก บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญให้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม จำนวน 5 ท่าน

6. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามทั้ง 5 ชุดจากผู้เชี่ยวชาญพร้อมกับได้ปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน และได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงและสมบูรณ์แล้ว

7. ทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 35 ท่าน ณ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย แล้วนำมาคำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 125) ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.85 และ 0.95 ตามลำดับ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อขออนุญาตให้อาจารย์และนักวิชาการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ตอบแบบสอบถาม ชุดที่ 1 โดยผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการหาค่าความเที่ยงตรงแล้วแจกแก่ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์เจ้าหน้าที่นักศึกษาโดยผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาเพื่อขออนุญาต แจกแบบสอบถามแต่ละกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 147 ท่าน โดยขอความอนุเคราะห์ให้กลุ่มประชากรเหล่านั้นตอบแบบสอบถาม และดำเนินการเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 ผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 30 ท่าน จากจำนวน 120 ท่าน

2.2 นักศึกษา ระดับปริญญาตรีปี 1-4 ปริญญาโท จำนวน 117 ท่าน จาก 454 ท่าน

3. รวบรวมข้อมูลแบบสอบถามได้จำนวน 147 ฉบับ จาก 147 ฉบับ คิดเป็นร้อยละร้อย (100 %)

4. ผู้วิจัยใช้เครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถามชุดที่ 3 แจกแก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วยอาจารย์เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์และนักศึกษา จำนวน 147 ฉบับ โดยผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาเพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 147 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าไค-สแควร์ (Chi-square test) โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS วิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ

2. จากแบบสอบถามชุดที่ 1 ศึกษาความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรที่เปิดสอน แยกตามคณะโดยใช้ค่าร้อยละซึ่งในแบบสอบถามชุดที่ 1 มีรายการทรัพยากรสารสนเทศทั้งสิ้น 101 รายการและพบว่า สนับสนุน 100 รายการมีค่าอยู่ที่ 80.00 ยกเว้นรายการที่ 80 คือ การสอนวิชากลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัย การสอนวิชากลุ่มการงานพื้นฐานอาชีพมีค่าอยู่ที่ 72.22 เป็นปริมาณสารสนเทศที่จำเป็นในการจัดให้มีในห้องสมุด

3. จากแบบสอบถาม ชุดที่ 2 สํารวจปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยวิเคราะห์จากปริมาณสูงสุดที่พบจากแบบสอบถามชุดที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.1 ศึกษาความสอดคล้องของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดกับหลักสูตรที่เกิตสอนในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิเคราะห์โดยใช้ค่า ไค-สแควร์

3.2 วิเคราะห์การให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดจากลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3 ศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสารสนเทศในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4 ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ปัญหา สรุปจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การหาค่าร้อยละ (Percentage) ของคำตอบเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและข้อคำถามแบบให้เลือกตอบโดยใช้หลักสูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ที่ตอบคำถามนั้นๆ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่ามัธยิมเลขคณิต (Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum \int x}{N}$$

$\bar{x}$ = ค่ามัธยิมเลขคณิต

N = จำนวนคำตอบทั้งหมด

f = จำนวนความถี่ของแต่ละคำตอบ

x = ค่าน้ำหนักคำตอบแต่ละข้อ

$\sum fx$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละระดับคูณกับความถี่

การวิเคราะห์หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อศึกษาการกระจายของข้อมูล โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{n(n-1)}}$$

n = จำนวนคำตอบทั้งหมด

x = ค่าของน้ำหนักคำตอบแต่ละข้อ

f = จำนวนความถี่ของแต่ละระดับ

$\sum fx^2$ = ผลรวมของความถี่คูณกับคะแนนแต่ละระดับยกกำลังสอง

$(\sum fx)^2$ = กำลังสองของผลรวมความถี่คูณกับคะแนนแต่ละระดับยกกำลังสอง

การวิเคราะห์ความสอดคล้องด้วยค่าสถิติ ไค - สแควร์ โดยใช้สูตร

$$\chi^2 = \left\{ \frac{(o - \ell)^2}{\ell} \right\}$$

$$d_f = (n - 1)$$

χ^2 แทนค่าสถิติ ไค-สแควร์

o แทนค่าความถี่ที่ได้จากข้อมูล (Observation Frequency)

ℓ แทนความถี่ที่คาดหวัง (Expectation Frequency)

d_f แทนขั้นแห่งความเป็นอิสระ

n แทนจำนวนค่าที่เลือกทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การประเมินการบริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย” ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการประเมินด้านบริบท (Context Evaluation)
3. ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)
4. ผลการประเมินด้านกระบวนการ (Process Evaluation)
5. ผลการประเมินด้านผลผลิต (Product Evaluation)
6. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ปัญหาในการให้บริการสารสนเทศ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 147 ท่าน แยกตามสถานภาพดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	(N = 147)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	107	72.8
หญิง	40	27.2
2. สถานภาพ		
พระสงฆ์	93	63.3
แม่ชี	42	28.6
คฤหัสถ์	12	8.2

ตารางที่ 4 (ต่อ)

สถานภาพ	(N = 147)	
	จำนวน	ร้อยละ
3. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3	2.0
21 – 40 ปี	94	63.9
41 – 60 ปี	47	32.0
มากกว่า 60 ปี	3	2.0
4. ระดับการศึกษาปริญญิตรรมแผนกธรรม		
นักธรรมตรี	8	5.4
นักธรรมโท	5	3.4
นักธรรมเอก	123	83.7
ไม่ตอบ	11	7.5
5. ระดับการศึกษาปริญญิตรรมแผนกบาลี		
เปรียญตรี ป.ธ.3	21	20.8
เปรียญโท ป.ธ.4 – 6	22	21.8
เปรียญเอก ป.ธ.7 – 9	58	57.4
6. นักศึกษาระดับ		
ปริญญาตรี	85	62.0
ปริญญาโท	52	38.0
ปริญญาเอก	-	-
7. คณะที่ศึกษา		
คณะพุทธศาสนาและปรัชญา	67	50.0
คณะศึกษาศาสตร์	28	20.9
คณะสังคมศาสตร์	20	14.9
คณะมนุษยศาสตร์	19	14.2

ตารางที่ 4 (ต่อ)

สถานภาพ	(N = 147)	
	จำนวน	ร้อยละ
8. ระดับการศึกษาสามัญ (สำหรับอาจารย์และเจ้าหน้าที่)		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	5.5
ปริญญาตรี	30	27.5
ปริญญาโท	69	63.3
ปริญญาเอก	4	3.7
9. ระดับตำแหน่งเฉพาะอาจารย์และเจ้าหน้าที่		
เจ้าหน้าที่ทั่วไป	20	19.0
ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ	3	2.9
ระดับผู้อำนวยการ	63	60.0
ระดับหัวหน้า	13	12.4
อื่นๆ	6	5.7

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่นำมาวิเคราะห์ 147 ท่านส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.8 หญิงร้อยละ 27.2 เป็นพระสงฆ์ร้อยละ 63.6 เป็นแม่ชีร้อยละ 28.6 และเป็นคฤหัสถ์ร้อยละ 8.2 มีอายุระหว่าง 21- 40 ร้อยละ 63.9 และระหว่าง 41 – 60 มีร้อยละ 32.0 มีการศึกษาปริญญาตรีธรรมดาแผนกธรรมระดับนักธรรมเอกร้อยละ 83.7 นักธรรมตรีและโทร้อยละ 5.4 และ 3.4 ตามลำดับ มีการศึกษาปริญญิตติบัณฑิตกบิลระดับเปรียญเอก (ป.ธ.7 – 9) ร้อยละ 57.4 เปรียญโท (ป.ธ.4 – 6) ร้อยละ 21.8 และเปรียญตรี (ป.ธ.3) ร้อยละ 20.8

นักศึกษา ศึกษาในระดับปริญญาตรีร้อยละ 62.0 ระดับปริญญาโทร้อยละ 38.0 นักศึกษาในคณะพุทธศาสนาและปรัชญาร้อยละ 50.0 คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์ร้อยละ 20.0 14.9 และ 14.2 ตามลำดับ

ในขณะที่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ มีความรู้ในระดับปริญญาโทร้อยละ 63.3 ปริญญาตรีต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาเอกร้อยละ 27.5 5.5 และ 3.7 ตามลำดับ

2.การประเมินด้านบริบท (Context Evaluation)

2.1 การประเมินบริบทโดยศึกษาความสอดคล้องของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด กับหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเชิงสำรวจมาจาก 4 คณะคือคณะศาสนาและปรัชญา คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์ คณะละ 3 ท่าน จากทั้ง 4 คณะ แต่ละคณะมนุษยศาสตร์มี 2 ท่าน รวมเป็น 11 ท่านสรุปความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดและความต้องการของผู้สอน ได้ผลแสดงในตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนในรายวิชาที่สอน

เนื้อหาสารสนเทศ	สนับสนุนคณะ				รวม	ร้อยละ ที่ สนับสนุน
	ศาสนา และ ปรัชญา	ศึกษา ศาสตร์	สังคม ศาสตร์	มนุษย์ ศาสตร์		
1. ชุดสารัตถะแห่งพระวินัยปิฎก	3	2	2	2	9	81.81
2. ชุดสารัตถะแห่งพระอภิธรรมปิฎก	3	2	2	2	9	81.81
3. ชุดการปฏิบัติกรรมฐาน ประวัติศาสตร์พระพุทธศาสนา	3	2	2	2	9	81.81
4. ธรรมพакย์ภาษาอังกฤษ ศาสนาเปรียบเทียบ	3	3	2	2	9	81.81
5. พุทธศาสนากับสังคมพุทธปรัชญา หลักแห่งศาสนาพุทธ	3	2	2	2	9	81.81
6. ประวัติความเป็นมาของพระพุทธศาสนาในประเทศไทย	3	2	2	2	9	81.81
7. พจนานุกรม สารานุกรมพุทธศาสนา ผลงานวิจัยทางพระพุทธศาสนา	3	2	2	2	9	81.81
8. ประวัติผู้บำเพ็ญประโยชน์ของพุทธศาสนาคณะมนุษย	3	3	2	2	9	81.81
9. สมณศักดิ์ของคณะสงฆ์ไทย ประวัติและความเป็นมา	2	2	2	2	9	81.81
10. พระพุทธศาสนานิกายมหายานฝ่ายเหนือ การปฏิบัติกรรมฐาน 1 - 6	3	2	2	2	9	81.81
11. พระพุทธศาสนานิกายธิเบตแบบคาโลลามะ พุทธปรัชญาเถรวาท 1 - 3	3	2	2	2	9	81.81
12.อรรถกถาพระสุตตันตปิฎก 1 - 3 อรรถกถาพระอภิธรรมปิฎก 1 - 3	3	2	2	2	9	81.81
13. พุทธปรัชญามหายาน 1 - 3 เศรษฐศาสตร์ตามแนวพุทธ ศาสตร์	3	2	2	2	9	81.81
14. มลทินปัญหาวิสุทธิมรรคพุทธจริยศาสตร์พุทธปฏิภาณ จริยศาสตร์ศาสนา	3	2	2	2	9	81.81

ตารางที่ 5 (ต่อ)

เนื้อหาสาระสนเทศ	สนับสนุนคณะ				รวม	ร้อยละ ที่ สนับสนุน
	ศาสนา และ ปรัชญา	ศึกษา ศาสตร์	สังคม ศาสตร์	มนุษย์ ศาสตร์		
15. พุทธธรรมวิทยา 1 - 3 ประวัติวรรณคดีบาลี 1 - 2	3	3	2	2	9	81.81
16. ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 1 - 2 ภาษาบาลีพื้นฐาน 1 - 2 ภาษาสันสกฤตพื้นฐาน 1 - 2	3	3	2	2	9	81.81
17. ไวยากรณ์อังกฤษ 1 - 2 การแปลอังกฤษเป็นไทย 1 - 2	3	3	2	2	9	81.81
18. ทักษะทางภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 1 - 2 ปรัชญาเบื้องต้น	3	2	2	2	9	81.81
19. ทักษะทางภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมาย เฉพาะด้านจิตวิทยาในชีวิตประจำวัน	3	2	2	2	9	81.81
20. สังคมนิยม มนุษย์กับเศรษฐกิจ ศูนย์วิทยาศาสตร์ในงาน ประพันธ์ไทย	3	2	2	2	9	81.81
21. มนุษย์กับอารยธรรม การเมืองการปกครองไทย ประวัติศาสตร์ไทย	3	2	2	2	9	81.81
22. เคมินในชีวิตประจำวัน ฟิสิกส์ในชีวิตประจำวัน ยากับชีวิตประจำวัน	2	2	2	2	8	81.81
23. พืชและสัตว์ท้องถิ่น ประวัติศาสตร์ พระพุทธศาสนา พระพุทธศาสนามหายาน	3	3	2	2	10	90.9
24. การศึกษาพระธรรมพาทย์ภาษาอังกฤษ หลักการเผยแผ่ และวาทศิลป์	3	2	2	2	9	81.81
25. ศาสนาพราหมณ์ ศาสนาเชน และซิกข์ ศาสนาคริสต์	3	2	2	2	9	81.81
26. ศาสนาอิสลาม ศาสนากับโลกปัจจุบัน	3	2	2	2	9	81.81
27. ปรัชญาอินเดีย 1 - 2 ปรัชญากรีก ปรัชญาตะวันตกร่วมสมัย ญาณวิทยา	3	2	2	2	9	81.81
28. ศาสนาปฐมบรรพ ศูนย์วิทยาศาสตร์ปรัชญา ตะวันตกสมัยใหม่ศาสนาเต๋าขงจื้อและชินโต	3	2	2	2	9	81.81
29. ศาสนาโซโรอัสเตอร์และยูดา พิธีกรรมทางศาสนา สตรีกับศาสนา อภิปรัชญา	3	2	2	2	9	81.81
30. สัมมนาปัญหาศาสนา พุทธปรัชญาเถรวาท พุทธปรัชญามหายาน จริยศาสตร์	3	2	2	2	9	81.81

ตารางที่ 5 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	สนับสนุนคณะ				รวม	ร้อยละ ที่ สนับสนุน
	ศาสนา และ ปรัชญา	ศึกษา ศาสตร์	สังคม ศาสตร์	มนุษย์ ศาสตร์		
31. ปรัชญาอัตถิภาวนิยมปรัชญาการศึกษา ระเบียบวิธีวิจัย	3	2	2	2	9	81.81
32. ประวัติศาสตร์พระพุทธศาสนาพระพุทธศาสนาพหุศาสนามหายาน หลักการเผยแผ่	3	2	2	2	9	81.81
33. การศึกษารรรมพหุภักย์ภาษาอังกฤษ	3	2	2	2	9	81.81
34. ศาสนาวัฒนธรรมและสังคมไทย พิธีกรรมทางศาสนา	3	2	2	2	9	81.81
35. มานุษยวิทยา จิตวิทยาศาสนา สังคมวิทยาศาสนา	3	2	2	2	9	81.81
36. ศาสนากับความคายนามิในศาสนาสัมมนาปัญหาศาสนา	3	2	2	2	9	81.81
37. พระพุทธศาสนากับวิทยาศาสตร์จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน	3	2	2	2	9	81.81
38. การแปลอังกฤษเป็นไทย 1-2 ทักษะทางภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสาร 1 - 2	3	3	2	2	10	90.9
39. มนุษย์กับการใช้เหตุผลสุนทรียศาสตร์และปรัชญาเบื้องต้น	3	2	2	2	9	81.81
40. สุนทรียศาสตร์ในงานประพันธ์ไทย สังคมกับกฎหมาย	3	3	2	2	9	81.81
41. คณิตศาสตร์ คอมพิวเตอร์เบื้องต้น ๑-๒	3	2	2	2	9	81.81
42. การใช้โปรแกรมคณิตศาสตร์ในชีวิตประจำวันวิทยาศาสตร์ เกี่ยวกับโลก	3	2	2	2	9	81.81
43. พืชและสัตว์ท้องถิ่น	3	2	2	2	9	81.81
44. มนุษย์กับชีวมณฑล มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวเชิง อนุรักษ์	3	2	2	2	9	81.81
45. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า ผลึกษาับการศึกษาคุณภาพชีวิต	3	2	2	2	9	81.81
46. หลักการศึกษานอกระบบ การพัฒนา หลักสูตรการศึกษานอกระบบ	3	2	2	2	9	81.81
47. วิวัฒนาการของอุดมการณ์และนโยบาย การศึกษานอกระบบจิตวิทยาผู้ใหญ่	3	2	2	2	9	81.81
48. การพัฒนาสังคมและการแนะแนว	3	2	2	2	9	81.81
49. การวางแผนการประเมินผล และ โครงการการศึกษา นอกระบบ	3	2	2	2	9	81.81

ตารางที่ 5 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	สนับสนุนคณะ				รวม	ร้อยละ ที่ สนับสนุน
	ศาสนา และ ปรัชญา	ศึกษา ศาสตร์	สังคม ศาสตร์	มนุษย์ ศาสตร์		
50. ประชากรกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษานอกระบบ การจัดการศึกษานอกระบบ	3	2	2	2	9	81.81
51. เทคโนโลยีและสื่อการเรียนการสอนกับการศึกษานอก ระบบ 1 - 2	3	2	2	2	9	81.81
52. การศึกษานอกระบบกับห้องสมุด การจัดกิจกรรม การศึกษานอกระบบ	3	2	2	2	9	81.81
53. จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว	3	3	2	2	10	90.9
54. มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษานอกระบบ นันทนาการชุมชน	3	2	2	2	9	81.81
55. การใช้สื่อมวลชนเพื่อการศึกษานอกระบบ การประชาสัมพันธ์	3	2	2	2	9	81.81
56. ปฏิบัติการเทคโนโลยีทางการศึกษา และการติดตามผลงานการศึกษานอกระบบ	3	2	2	2	9	81.81
57. การศึกษานอกระบบกับสถาบันสงฆ์ สัมมนาการศึกษานอกระบบ	3	2	2	2	9	81.81
58. หลักสูตรการศึกษาหลักการสอนจิตวิทยา สำหรับครู คุณธรรมสำหรับครู	3	2	2	2	9	81.81
59. การประเมินผล การสร้างแบบทดสอบ เทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษา	3	2	2	2	9	81.81
60. ทฤษฎีการทดลองสอนวิชาพระพุทธศาสนา ทฤษฎีวิธีสอนวิชาเฉพาะการประถมศึกษา	3	2	2	2	9	81.81
61. การมัธยมศึกษา การอาชีวศึกษาการจัด	3	2	2	2	9	81.81
62. ศึกษาศาสตร์ตามแนวพุทธศาสตร์ โรงเรียนชุมชน ระเบียบวิธีสอนทั่วไป	3	2	2	2	9	81.81
63. จิตวิทยาการแนะแนวเด็กวัยรุ่น การวิเคราะห์แบบเรียน ชั้นประถมศึกษา	3	2	2	2	9	81.81
64. การสร้างสื่อและการวิเคราะห์แบบเรียนชั้นมัธยมศึกษา	3	2	2	2	9	81.81
65. การวางแผนการศึกษา กฎหมายการศึกษา หลักการ บริหารการศึกษา	3	2	2	2	9	81.81

ตารางที่ 5 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	สนับสนุนคณะ				รวม	ร้อยละ ที่ สนับสนุน
	ศาสนา และ ปรัชญา	ศึกษา ศาสตร์	สังคม ศาสตร์	มนุษย์ ศาสตร์		
66. สังคมศึกษาในโรงเรียนประถม	3	2	2	2	9	81.81
67. การพัฒนาหลักสูตร การนิเทศการศึกษา สัมมนาปัญหาทางการศึกษา	3	2	2	2	9	81.81
68. คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาคณิตศาสตร์ใน ชีวิตประจำวัน,วิทยาศาสตร์เกี่ยวกับโลก	3	2	2	2	9	81.81
69. เคมินในชีวิตประจำวัน ยากับชีวิตประจำวัน ฟิลิกส์ในชีวิตประจำวัน	3	2	2	2	9	81.81
70. มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม โภชนาการ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า	3	2	2	2	9	81.81
71. การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ พลศึกษา การศึกษาคุณภาพชีวิต การศึกษาคึก	3	2	2	2	9	81.81
72. จิตวิทยาและการแนะแนวเด็กประถม สัมมนาปัญหาการประถมศึกษา	3	2	2	2	9	81.81
73. กิจกรรมการศึกษาเพื่อท้องถิ่นการศึกษา กับการพัฒนาชุมชน	3	2	2	2	9	81.81
74. หลักการนิเทศการศึกษา หลักสูตรและ การจัดการประถมศึกษา	3	3	2	2	10	90.9
75. ทักษะและเทคนิคการสอนในระดับประถมศึกษา	3	3	2	2	10	90.9
76. การสร้างสื่อและวิเคราะห์แบบเรียนชั้นประถมศึกษา	3	3	2	2	10	90.9
77. การสอนวิชากลุ่มทักษะที่เป็นเครื่องมือการเรียนรู้ 1-2						
78. การสอนวิชากลุ่มทักษะที่เป็นเครื่องมือการเรียนรู้ 1-2	3	2	2	2	9	90.9
79. การสอนวิชากลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต ๑ - ๒	3	3	2	2	10	90.9
80. การสอนวิชากลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัย การสอนวิชากลุ่มการทำงานพื้นฐานอาชีพ	2	2	2	2	8	72.72
81. การสอนวิชากลุ่มประสบการณ์พิเศษ	3	2	2	2	9	81.81
82. การสอนวิชาพระพุทธศาสนาในโรงเรียนประถมศึกษา	3	3	2	2	10	90.9
83. การสอนซ่อมเสริมในโรงเรียนประถมศึกษา	3	2	2	2	9	81.81
84. การสอนคำนิคม ภาษาไทยสำหรับครูประถม	3	2	2	2	9	81.81

ตารางที่ 5 (ต่อ)

เนื้อหาสาระสนเทศ	สนับสนุนคณะ				รวม	ร้อยละ ที่ สนับสนุน
	ศาสนา และ ปรัชญา	ศึกษา ศาสตร์	สังคม ศาสตร์	มนุษย์ ศาสตร์		
85. คณิตศาสตร์สำหรับครูประถมหลานามัยใน โรงเรียนประถม	3	2	2	2	9	81.81
86. วิทยาศาสตร์สำหรับครูประถม คหกรรมศาสตร์ ในโรงเรียนประถม	3	2	2	2	9	81.81
87. เกษตรกรรมในโรงเรียนประถม การฝึกผู้นำและกิจกรรมเยาวชน	3	2	2	2	9	81.81
88. คณิตสำหรับครูประถม การละครสำหรับ ครูประถม โภชนาการสำหรับครูประถม	3	2	2	2	9	81.81
89. การสอนอ่าน หัตถกรรมท้องถิ่นสำหรับครู ประถม หลักการศึกษา หลักการสอน	3	2	2	2	9	81.81
90. จิตวิทยาสำหรับครู คุณธรรมสำหรับครู	3	3	2	2	10	90.9
91. เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา การฝึกสอน พื้นฐานการศึกษา	3	3	2	2	10	90.9
92. การทดลองสอนวิชาพระพุทธศาสนา วิธีสอนวิชาเฉพาะการประถมศึกษา	3	2	2	2	9	81.81
93. การมัธยมศึกษาการอาชีวศึกษาโรงเรียนชุมชน	3	2	2	2	9	81.81
94. ศึกษาศาสตร์ตามแนวพุทธศาสตร์ ปรัชญา การศึกษา ระเบียบวิธีสอนทั่วไป	3	2	2	2	9	81.81
95. จิตวิทยาการแนะแนวเด็กวัยรุ่น การศึกษาของไทย และกฎหมายการศึกษา	3	2	2	2	9	81.81
96. การวางแผนการศึกษา	3	3	2	2	10	90.9
97. การสร้างสื่อและการวิเคราะห์แบบเรียนชั้น มัธยมศึกษา หลักการ บริหารการศึกษา	3	3	2	2	10	90.9
98. หลักสูตรและการจัดการประถมศึกษา หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา	3	3	2	2	10	90.9
99. การนิเทศการศึกษา การศึกษาเด็ก คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา	3	3	2	2	10	90.9
100. ทักษะและเทคนิคการสอนในระดับประถมศึกษา	3	3	2	2	10	90.9
101. หลักสูตรประถมศึกษา และการจัดการประถมศึกษา	3	3	2	2	10	90.9

จากผลที่ได้รับจากตารางที่ 5 พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ สนับสนุนการเรียนการสอนและอยู่ในความต้องการของผู้สอนในคณะต่างๆ ในระดับมากเท่ากับ 80.00% ในทุกรายการ ยกเว้นรายการที่ 80 การสอนวิชากลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัย การสอนวิชากลุ่มการงานพื้นฐานอาชีพศิลปสำหรับครูประถมมีความต้องการร้อยละ 72.22 %

สรุปว่า ทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดทุกรายการเป็นปริมาณที่จำเป็นในการจัดหาให้มีอยู่ในห้องสมุดและเมื่อนำมาจัดกลุ่มสารสนเทศที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จึงได้เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งสิ้น 110 รายการ ดังแสดงในตารางที่ 6

2.2 รายการสารสนเทศต่างๆ ที่ได้จัดกลุ่มแล้ว ซึ่งได้จากเครื่องมือชุดที่ 1 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 เนื้อหาสารสนเทศที่จัดกลุ่มแล้ว

เนื้อหาสารสนเทศ	เนื้อหาสารสนเทศ
1. ชุดสารัตถะแห่งพระวินัยปิฎก	2. ชุดสารัตถะแห่งพระสุตตันตปิฎก
3. ชุดสารัตถะแห่งพระอภิธรรมปิฎก	4. ชุดการปฏิบัติกรรมฐาน
5. ประวัติศาสตร์พระพุทธศาสนาพระพุทธศาสนากับสังคม	6. การศึกษาธรรมพาทย์ภาษาอังกฤษ
7. ศาสนาเปรียบเทียบ	8. พุทธปรัชญาหลักแห่งศาสนาพุทธพุทธศาสนากับวิทยาศาสตร์
9. ประวัติความเป็นมาของพระพุทธศาสนาในประเทศไทย	10. พจนานุกรมพุทธศาสนาฉบับประมวลศัพท์
11. พจนานุกรมพุทธศาสนาฉบับประมวลธรรม	12. สารานุกรมพุทธศาสนาและผลงานวิจัยทางพระพุทธศาสนา
13. ประวัติผู้บำเพ็ญประโยชน์ของพระพุทธศาสนา	14. สมณศักดิ์ของคณะสงฆ์ไทย ประวัติและความเป็นมา
15. พระพุทธศาสนานิกายมหายานฝ่ายเหนือ	16. พระพุทธศาสนานิกายทิเบตแบบคาโลลามะ
17. พุทธศาสนามหายานแบบจีนพุทธศาสนามหายานแบบญี่ปุ่น	18. พุทธศาสนามหายานแบบเกาหลี
19. ทฤษฎีแห่งความรู้ และความเป็นมนุษย์	20. อภิปรัชญา ปรัชญาเชิงวิพากษ์
21. ภาววิทยา	22. จักรวาลวิทยา
23. อัตตา คัวตณ จิตนิยม	24. ปรัชญาของธรรมชาติและความคิดทางปรัชญาเฉพาะกลุ่ม
25. ความเป็นเหตุและความเป็นผล	26. อรรถกถาวิภาษนิตตามทรรศนะของนักปรัชญาต่างๆ
27. ธรรมชาตินิยม และเสรีนิยม สรรพพานิยม	28. สิทธิชนนิยมจิตวิทยาทั่วไป และจิตวิทยาประยุกต์
29. จิตวิทยาตามทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ	30. กระบวนการของจิตสำนึก
31. สภาวะและกระบวนการของจิตสำนึก	32. จิตวิทยานามธรรม
33. จิตวิทยาเปรียบเทียบ	34. จิตวิทยาและความแตกต่างทางจิตวิทยาพัฒนาการ
35. จริยศาสตร์ทางการเมือง	36. ปรัชญาทางการเมือง
37. จริยศาสตร์ศีลธรรม	38. ระบบและหลักเกณฑ์ของจริยศาสตร์
39. ศรรคศาสตร์และศรรควิทยา	40. จริยศาสตร์ของความสัมพันธ์ในครอบครัว
41. จริยศาสตร์ของอริสโตเติล	42. จริยศาสตร์ในการประกอบอาชีพ
43. จริยศาสตร์ทางเพศ	44. จริยศาสตร์ในการเข้าสู่สังคม

ตารางที่ 6 (ต่อ)

เนื้อหาสาระสนเทศ	เนื้อหาสาระสนเทศ
45. บรรทัดฐานของจริยศาสตร์	46. ปรัชญาตะวันตกสมัยโบราณ
47. ปรัชญาตะวันตกสมัยกลาง	48. ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่
49. ปรัชญาตะวันออก	50. ปรัชญาอินเดีย
51. ปรัชญาจีน	52. ปรัชญาไทย
53. ปรัชญาญี่ปุ่น	54. รวมชุดปรัชญาตะวันออกร่วมสมัย
55. ปรัชญากรีก	56. ปรัชญากรีกรวมยุค
57. ปรัชญาของเพลโต โสเครตีส อริสโตเติล	58. รวมชุดปรัชญาตะวันตก
59. ปรัชญาสหรัฐอเมริกา	60. ปรัชญาแคนาดา
61. ปรัชญาฝรั่งเศส	62. มนุษย์กับการใช้เหตุผล
63. ศูนทฤษฎีศาสตร์ในงานประพันธ์ของไทย	64. พรรคการเมือง
65. กลุ่มผลประโยชน์และการเลือกตั้ง	66. สังคมกับกฎหมาย
67. การเมืองการปกครองไทย	68. ชุมชนวิทยาไทย
69. ชุมชนวิทยาอังกฤษพื้นฐาน	70. มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม
71. เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า	72. ชุมชนวิทยาภาษาอังกฤษ 1 - 2
73. ชุมชนวิทยาอังกฤษเป็นไทย 1 - 2	74. ชุมชนโครงสร้างภาษาอังกฤษ 1 - 2
75. วิธีการสอนภาษาอังกฤษ 1 - 2	76. ชุมชนวิทยาพื้นฐาน 1 - 2
77. ชุมชนวิทยา - ต้นตอที่ปรากฏอยู่ในภาษาไทย	78. ชุมชนวิทยาตะวันออก
79. ศิลปะการสมัยสุโขทัยศิลปนิยมสังคินิยมมนุษย์สังคิม	80. คอมพิวเตอร์เบื้องต้น 1 - 2 และการใช้โปรแกรม
81. วิทยาศาสตร์เกี่ยวกับโลกและการกำเนิดของชีวิต	82. คณิตศาสตร์ในชีวิตประจำวัน และเคมีในชีวิตประจำวัน
83. มนุษย์กับชีวภาพ พลิกขั้วในชีวิตประจำวัน	84. มนุษย์กับเศรษฐกิจ และสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
85. การศึกษากับภาษาสัญลักษณ์	86. พืชสัตว์ท้องถิ่น และโภชนาการ
87. วัฒนธรรมและสถาบันในสังคมกับชีวิตประจำวัน	88. กระบวนการสังคม และมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม
89. การทดลองสอนวิชาพระพุทธศาสนา	90. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า
91. หลักการศึกษากับความเป็นครู	92. การสอนเด็กปฐมวัย
93. การศึกษาของไทยการวางแผนการศึกษาหลักการสอน	94. กฎหมายทางการศึกษา หลักการบริหารการศึกษา
95. จิตวิทยาสำหรับครูการพัฒนาหลักสูตรพื้นฐานการศึกษา	96. การนิเทศการศึกษาการประเมินผล และการสร้างแบบทดสอบ
97. ระเบียบวิธีวิจัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา	98. คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา
99. การสัมมนาปัญหาทางการศึกษาวิธีการสอนวิชาเฉพาะ	100. ชุมชนวิทยาด้วยรายวิชาการประถมศึกษา

ตารางที่ 6 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	เนื้อหาสารสนเทศ
101. ชุดวิชาว่าด้วยรายวิชาการมัธยมศึกษา	102. ชุดวิชาว่าด้วยรายวิชาการอาชีวศึกษา
103. การจัดการศึกษานอกระบบ	104. ศีลภาสตร์ตามแนวพุทธศาสตร์
105. ปรัชญาการศึกษา จิตวิทยาการแนะแนว	106. ชุดวิชาว่าด้วยรายวิชาเกี่ยวกับโรงเรียนชุมชน
107. ชุดวิชาว่าด้วยระเบียบวิธีสอนทั่วไป	108. จิตวิทยาเด็กวัยรุ่น
109. การสร้างสื่อและการวิเคราะห์แบบเรียนระดับชั้นประถมศึกษา	110. การสร้างสื่อและการวิเคราะห์แบบเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา

รายการสารสนเทศทั้งหมดเป็นรายการที่เลือกและจัดกลุ่มแล้วจากแบบสอบถามชุดที่ 1 ซึ่งผู้ให้เห็นว่าจำเป็นต้องใช้ ซึ่งได้ผ่านการวิเคราะห์แล้วคิดเป็นร้อยละ 80.00 % ยกเว้นรายการที่ 81 มีความต้องการของผู้ใช้อยู่ที่ 72.22 % จึงได้ใช้เป็นแบบในการสร้างเครื่องมือชุดที่ 2,3 ตามลำดับ

พร้อมกันนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มสารสนเทศรายการที่ 2 คือชุดสารัตถะแห่งพระสุตตันปิฎก และชุดสารัตถะแห่งพระอภิธรรมปิฎกและรายการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาที่เหลือ คือรายวิชาแห่งคณะศาสนาและปรัชญา รายวิชาคณะศึกษาศาสตร์ รายวิชาคณะสังคมศาสตร์ และรายวิชาคณะมนุษยศาสตร์ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญจากแบบสอบถามปลายเปิด และนอกจากรายการสารสนเทศที่ปรากฏ ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และผู้เชี่ยวชาญยังมีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในลักษณะอื่นๆ ส่วนหนึ่งและได้จากแบบสอบถามปลายเปิดผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปได้ 19 รายการดังนี้

1. หนังสือพิมพ์รายวัน
2. วารสารเชิงวิชาการภาษาไทย
3. วารสารเชิงวิชาการภาษาต่างประเทศ
4. นิตยสารรายสัปดาห์/รายปักษ์/รายเดือน/และรายปีภาษาไทย/และต่างประเทศ
5. หนังสืออ้างอิงภาษาไทย/ต่างประเทศ
6. หนังสือวิชาการภาษาไทย/ต่างประเทศ
7. รายงานการประชุม
8. หนังสือประเภทตำราเรียนภาษาไทย/ต่างประเทศ
9. พระไตรปิฎกฉบับหลวงภาษาบาลี/ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ
10. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน
11. วารสารทั่วไปภาษาไทย/ต่างประเทศ
12. กฤตภาค (ข่าว บทความที่ตัดจากหนังสือพิมพ์รายวัน)

13. จุลสาร
14. รายงาน/ภาคินิพนธ์/วิทยานิพนธ์
15. สิ่งพิมพ์รัฐบาล
16. คู่มือหลักสูตรการศึกษา
17. วีดิทัศน์ (Videotape)
18. เทปดัด
19. แผ่นซีดี

3. การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าโดยพิจารณาจากความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย ตามความต้องการของผู้ใช้ประกอบการพิจารณาด้านปัจจัยนำเข้าเพื่อการให้บริการสารสนเทศที่ต้องการจากปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศที่ปรากฏอยู่ในห้องสมุด ด้วยการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือชุดที่ 2 ผู้ตอบแบบสำรวจคือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 3 ท่าน มีคุณสมบัติดังนี้ เป็นเพศชายและเป็นภุชงค์ 2 ท่าน หญิง 1 ท่าน มีอายุอยู่ในระหว่าง 42 – 48 ปี ประสบการณ์ 1- 5 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท 2 ท่าน ปริญญาตรี 1 ท่าน ทำการสำรวจปริมาณทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ในห้องสมุดพบว่า ได้จำนวนที่เท่ากันในทุกรายการ ผู้วิจัยได้สรุปปริมาณของสารสนเทศประเภทต่างๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัยโดยพิจารณาจากปริมาณที่มากที่สุดที่พบดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ปริมาณของสารสนเทศที่มีอยู่จริงในห้องสมุด

ประเภทสารสนเทศ	มีอยู่จริง
1. จุลสารคัดและแห่งพระวินัยปิฎก	8
2. จุลสารคัดและแห่งพระสุตตันตปิฎก	25
3. จุลสารคัดและแห่งพระอภิธรรมปิฎก	12
4. จุลการปฏิบัติกรรมฐาน	21
5. ประวัติศาสตร์พระพุทธศาสนา พระพุทธศาสนากับสังคม	17
6. การศึกษาธรรมพาคัยภาษาอังกฤษในพระสูตร	-
7. ศาสนาเปรียบเทียบ	19

ประเภทสารสนเทศ	มีอยู่จริง
8. พุทธปรัชญาหลักแห่งศาสนาพุทธพุทธศาสนากับวิทยาศาสตร์	12
9. ประวัติความเป็นมาของพระพุทธศาสนาในประเทศไทย	23
10. พจนานุกรมพุทธศาสนาฉบับประมวลศัพท์	14
11. พจนานุกรมพุทธศาสนาฉบับประมวลธรรม	21
12. สารานุกรมพุทธศาสนาและผลงานวิจัยทางพระพุทธศาสนา	5
13. ประวัติผู้บำเพ็ญประโยชน์ของพระพุทธศาสนา	5
14. สมณศักดิ์ของคณะสงฆ์ไทย ประวัติและความเป็นมา	3
15. พระพุทธศาสนานิกายมหายานฝ่ายเหนือ	10
16. พระพุทธศาสนานิกายธิเบตแบบคาโลลาม	5
17. พุทธศาสนมหายานแบบจีนพุทธศาสนมหายานแบบญี่ปุ่น	8
18. พุทธศาสนมหายานแบบเกาหลี	5
19. ทฤษฎีแห่งความรู้ และความเป็นมนุษย์	5
20. อภิปรัชญา ปรัชญาเชิงวิพากษ์	-
21. ภาววิทยา	5
22. จักรวาลวิทยา	17
23. อัตตา ตัวตน จิตนิยม	17
24. ปรัชญาของธรรมชาติและความคิดทางปรัชญาเฉพาะกลุ่ม	17
25. ความเป็นเหตุและความเป็นผล	17
26. อัตถิภาวนิยมตามทฤษฎีของนักปรัชญาต่างๆ	17
27. ธรรมชาตินิยม และเสรีนิยม สรรพทวนิยม	11
28. สิทธิฐานนิยมจิตวิทยาทั่วไปและจิตวิทยาประยุกต์	11
29. จิตวิทยาตามทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ	11
30. กระบวนการของจิตสำนึก	-
31. สภาวะและกระบวนการของจิตสำนึก	5

ประเภทสารสนเทศ	มีอยู่จริง
32. จิตวิทยานามธรรม	5
33. จิตวิทยาเปรียบเทียบ	10
34. จิตวิทยาและความแตกต่างทางจิตวิทยาพัฒนาการ	3
35. จริยศาสตร์ทางการเมือง	5
36. ปรัชญาทางการเมือง	5
37. จริยศาสตร์ศีลธรรม	5
38. ระบบและหลักเกณฑ์ของจริยศาสตร์	4
39. ตรรกศาสตร์และตรรกวิทยา	2
40. จริยศาสตร์ของความสัมพันธ์ในครอบครัว	12
41. จริยศาสตร์ของอริสโตเติล	9
42. จริยศาสตร์ในการประกอบอาชีพ	3
43. จริยศาสตร์ทางเพศ	10
44. จริยศาสตร์ในการเข้าสังคม	12
45. บรรทัดฐานของจริยศาสตร์	8
46. ปรัชญาตะวันตกสมัยโบราณ	12
47. ปรัชญาตะวันตกสมัยกลาง	12
48. ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่	10
49. ปรัชญาตะวันออก	5
50. ปรัชญาอินเดีย	5
51. ปรัชญาจีน	4
52. ปรัชญาไทย	3
53. ปรัชญาญี่ปุ่น	5
54. รวมชุดปรัชญาตะวันออกร่วมสมัย	7
55. ปรัชญากรีก	6

ประเภทสารสนเทศ	มีอยู่จริง
56. ปรัชญากรีกรวมยุค	5
57. ปรัชญาของเพลโต โสเครติส อริสโตเติล	5
58. รวมชุดปรัชญาตะวันตก	12
59. ปรัชญาสหรัฐอเมริกา	10
60. ปรัชญาแคนาดา	8
61. ปรัชญาฝรั่งเศส	3
62. มนุษย์กับการใช้เหตุผล	3
63. สุนทรียศาสตร์ในงานประพันธ์ของไทย	8
64. พรรคการเมือง	3
65. กลุ่มผลประโยชน์และการเลือกตั้ง	3
66. สังคมกับกฎหมาย	4
67. การเมืองการปกครองของไทย	10
68. ชุดวิชาภาษาไทย	21
69. ชุดวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน	10
70. มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม	2
71. เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า	22
72. ชุดวิชาไวยากรณ์อังกฤษ 1 – 2	42
73. ชุดวิชาแปลอังกฤษเป็นไทย 1 – 2	37
74. ชุดโครงสร้างภาษาอังกฤษ 1 – 2	21
75. วิธีการสอนภาษาอังกฤษ 1 – 2	8
76. ชุดวิชาบาลีพื้นฐาน	10
77. ชุดวิชาบาลี – สันสกฤต ที่ปรากฏอยู่ในภาษาไทย	10
78. ชุดวิชาภาษาตะวันออก	10
79. ศิลปการึกสมัยสุโขทัย ศิลปนิยม สังกัดนิยม มนุษย์กับสังคม	9

ประเภทสารสนเทศ	มีอยู่จริง
80. คอมพิวเตอร์เบื้องต้น 1 – 2 การใช้โปรแกรม	7
81. วิทยาศาสตร์เกี่ยวกับโลกและการกำเนิดชีวิต	5
82. คณิตศาสตร์ในชีวิตประจำวัน และเคมีในชีวิตประจำวัน	11
83. มนุษย์กับชีวมณฑล พืชและสัตว์ท้องถิ่น ฟิสิกส์ในชีวิตประจำวัน	2
84. มนุษย์กับเศรษฐกิจ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	47
85. การศึกษากับภาษาสัญลักษณ์	13
86. พืชสัตว์ท้องถิ่น และโภชนาการ	4
87. วัฒนธรรมและสถาบันในสังคมยากับชีวิตประจำวัน	7
88. กระบวนการสังคมและมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม	5
89. การทดลองสอนวิชาพระพุทธศาสนา	15
90. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า	3
91. หลักการศึกษากับความเป็นครู	29
92. การสอนเด็กปฐมวัย	36
93. การศึกษาของไทย การวางแผนการศึกษา หลักการสอน	29
94. กฎหมายทางการศึกษาหลักการบริหารการศึกษา	10
95. จิตวิทยาสำหรับครู การพัฒนาหลักสูตร	15
96. การนิเทศการศึกษา การประเมินผลและการสร้างแบบทดสอบ	17
97. ระเบียบวิธีวิจัย เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา	12
98. คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา	10
99. การสัมมนาปัญหาทางการศึกษา วิธีการสอนวิชาเฉพาะ	11
100. ชุดวิชาว่าด้วยรายวิชาการประถมศึกษา	21
101. ชุดวิชาว่าด้วยรายวิชาการมัธยมศึกษา	10
102. ชุดวิชาว่าด้วยรายวิชาการอาชีวศึกษา	19
103. การจัดการศึกษานอกระบบ	10

ประเภทสารสนเทศ	มีอยู่จริง
104. ศีลศาสตร์ตามแนวพุทธศาสตร์	13
105. ปรัชญาการศึกษา จิตวิทยาการแนะแนว	7
106. ชุมชิว่าด้วยรายวิชาเกี่ยวกับโรงเรียนชุมชน	12
107. ชุมชิว่าด้วยระเบียบวิธีสอนทั่วไป	8
108. จิตวิทยาเด็กวัยรุ่น	8
109. การสร้างสื่อและการวิเคราะห์แบบเรียนระดับชั้นประถมศึกษา	12
110. การสร้างสื่อและการวิเคราะห์แบบเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา	25

จากผลที่แสดงในตารางที่ 7 พบว่าทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้ถูกจัดไว้แล้วในทุกรายการตามที่คุณสอนเห็นสมควรให้มี (110 รายการ) โดยมีปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระหว่าง 2 – 25 เล่มต่อรายการ และพบว่า

มี 3 รายการที่ไม่ปรากฏอยู่ในห้องสมุดได้แก่

1. การศึกษาธรรมชาติภาษาอังกฤษ
2. พุทธศาสนานิกายแบบเถรวาท
3. สิทธิมนุษยชนจิตวิทยาทั่วไป และจิตวิทยาประยุกต์

รายการสารสนเทศที่มีน้อยกว่า 5 เล่ม ต่อรายการได้แก่

1. จิตวิทยาและความแตกต่างทางจิตวิทยาพัฒนาการ
2. ปรัชญาทางการเมือง
3. จริยศาสตร์ศีลธรรม
4. ระบบและหลักเกณฑ์ของจริยศาสตร์
5. ตรรกศาสตร์และตรรกวิทยา
6. ปรัชญาไทย
7. ปรัชญาฝรั่งเศส
8. มนุษย์กับการใช้เหตุผล
9. พรรคการเมือง
10. กลุ่มผลประโยชน์และการเลือกตั้ง
11. การเมืองการปกครองไทย

12. พืชและสัตว์ท้องถิ่น และโภชนาการ

13. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า

พิจารณาความสอดคล้องของสารสนเทศที่ใช้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ โดยนำประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ผู้สอนเห็นว่า มีความสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนการสอนตามหลักสูตรในแต่ละคณะผู้ให้บริการจำนวน 147 ท่านให้มาคิดเห็นต่อความสอดคล้องของประเภททรัพยากรสารสนเทศ กับการเรียนการสอนที่มีอยู่ในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (χ^2 - Test) ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 เนื้อหาสารสนเทศที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับหลักสูตร

เนื้อหาสาระสนเทศ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	ไคสแควร์
1. ชุตสารัตถะแห่งพระวินัยปิฎก	140	7	18.83**
2. ชุตสารัตถะแห่งพระสุตตันตปิฎก	144	3	133.33**
3. ชุตสารัตถะแห่งพระอภิธรรมปิฎก	142	5	25.82**
4. ชุตการปฏิบัติกรรมฐาน	139	8	14.97**
5. ประวัติศาสตร์พระพุทธศาสนาพุทธศาสนากับสังคม	141	6	22.15**
6. การศึกษาธรรมพาคัยภาษาอังกฤษ	129	18	85.33**
7. ศาสนาเปรียบเทียบ	143	4	129.55**
8. พุทธปรัชญาหลักแห่งศาสนาพุทธ พุทธศาสนากับวิทยาศาสตร์	143	4	129.55**
9. ประวัติความเป็นมาของพระพุทธศาสนาในประเทศไทย	131	16	91.54**
10. พจนานุกรมพุทธศาสนาฉบับประมวลศัพท์	139	8	114.97**
11. พจนานุกรมพุทธศาสนา ฉบับประมวล ธรรม	140	7	118.83**
12. สารานุกรมพุทธศาสนาและผลงานวิจัยทาง พระพุทธศาสนา	137	10	108.00**
13. ประวัติผู้บำเพ็ญประ โยชน์ของพระพุทธศาสนา	127	20	76.43**
14. สมณศักดิ์ของคณะสงฆ์ไทยประวัติ และความเป็นมา	127	20	76.43**
15. พระพุทธศาสนานิกายมหายานฝ่ายเหนือ	113	34	41.39**
16. พระพุทธศาสนานิกายธิเบตแบบดาไลลามะ	123	24	68.03**
17. พุทธศาสนมหายานแบบจีนพุทธศาสนมหายานแบบญี่ปุ่น	112	35	41.39**

ตารางที่ 8 (ต่อ)

เนื้อหาสาระสนเทศ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	ไอศแก้ว
18. พุทธศาสนamahayanแบบเถรวาท	115	32	48.007**
19. ทฤษฎีแห่งความรู้ และความเป็นมนุษย์	110	37	37.25**
20. อภิปรัชญา ปรัชญาเชิงวิพากษ์	129	18	85.33**
21. ภววิทยา	131	16	91.54**
22. จักรวาลวิทยา	126	21	73.58**
23. อัคตา ตัวตน จิตนิยม	120	27	60.11**
24. ปรัชญาของธรรมชาติความคิดทางปรัชญาเฉพาะกลุ่ม	128	19	82.31**
25. ความเป็นเหตุและความเป็นผล	134	13	101.25**
26. อัคติกาวินิยมตามทฤษฎีของนักปรัชญาต่างๆ	130	17	88.41**
27. ธรรมชาตินิยม และเสรีนิยม สรรพทวนิยม	131	16	91.54**
28. สิทธิชนนิยมจิตวิทยาทั่วไปและจิตวิทยาประยุกต์	125	22	73.58**
29. จิตวิทยาตามทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ	121	26	62.69**
30. กระบวนการของจิตสำนึก	117	30	52.68**
31. สภาพและกระบวนการของจิตสำนึก	120	27	60.11**
32. จิตวิทยานามธรรม	125	22	73.58**
33. จิตวิทยาเปรียบเทียบ	121	26	62.69**
34. จิตวิทยาและความแตกต่างทางจิตวิทยาพัฒนาการ	118	29	55.16**
35. จริยศาสตร์ทางการเมือง	24	23	70.77**
36. ปรัชญาทางการเมือง	18	29	55.10**
37. จริยศาสตร์ทางศีลธรรม	23	24	68.03**
38. ระบบและหลักเกณฑ์ของจริยศาสตร์	24	23	70.72**
39. ตรรกศาสตร์และตรรกวิทยา	25	22	73.58**
40. จริยศาสตร์ของความสัมพันธ์ในครอบครัว	132	15	94.73**
41. จริยศาสตร์ของอริสโตเติล	127	20	76.43**
42. จริยศาสตร์ในการประกอบอาชีพ	127	20	76.43**
43. จริยศาสตร์ทางเพศ	24	23	70.72**
44. จริยศาสตร์ในการเข้าสู่สังคม	127	20	76.43**

ตารางที่ 8 (ต่อ)

เนื้อหาสาระสนเทศ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	ไคสแควร์
45. บรรทัดฐานของจริยศาสตร์	127	20	76.43**
46. ปรัชญาตะวันตกสมัยโบราณ	136	11	108.80**
47. บรรทัดฐานของจริยศาสตร์	122	25	65.33**
48. ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่	122	25	65.33**
49. ปรัชญาตะวันออก	122	25	65.33**
50. ปรัชญาอินเดีย	127	20	76.43**
51. ปรัชญาจีน	131	16	91.54**
52. ปรัชญาไทย	136	11	108.80**
53. ปรัชญาญี่ปุ่น	134	13	101.25**
54. รวมชุดปรัชญาตะวันออกร่วมสมัย	128	19	82.31**
55. ปรัชญากรีก	120	27	60.11**
56. ปรัชญากรีกรวมยุค	108	39	33.33**
57. ปรัชญาของเพลโต โซเครตีส อริสโตเติล	125	22	73.58**
58. รวมชุดปรัชญาตะวันตก	124	23	70.77**
59. ปรัชญาสหรัฐอเมริกา	127	20	76.43**
60. ปรัชญาแคนาดา	128	19	82.31**
61. ปรัชญาฝรั่งเศส	123	24	68.03**
62. มนุษย์กับการใช้เหตุผล	103	44	24.49**
63. ศูนทริยศาสตร์ในงานประพันธ์ของไทย	100	47	19.84**
64. พรรคการเมือง	108	39	33.33**
65. กลุ่มผลประโยชน์และการเลือกตั้ง	133	14	97.96**
66. สังคมกับกฎหมาย	109	38	35.27**
67. การเมืองการปกครองของไทย	103	44	24.49**
68. ชุมชนวิชาวาทไทย	119	28	57.58**
69. ชุมชนวิชาวาทอังกฤษพื้นฐาน	124	23	70.77**
70. มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม	129	18	82.31**

ตารางที่ 8 (ต่อ)

เนื้อหาสาระสนเทศ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	ไคสแควร์
71. เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า	129	18	82.31**
72. ชุติวิชาไวยากรณ์อังกฤษ 1 — 2	133	14	97.96**
73. ชุติวิชาแปลอังกฤษเป็นไทย 1 — 2	124	23	70.77**
74. ชุติโครงสร้างภาษาอังกฤษ 1 — 2	119	28	57.58**
75. วิธีการสอนภาษาอังกฤษ 1 — 2	131	16	91.54**
76. ชุติวิชาบาลีพื้นฐาน 1 — 2	129	18	85.33**
77. ชุติวิชา บาลี — สันสกฤต ที่ปรากฏอยู่ในภาษาไทย	128	19	82.31**
78. ชุติวิชาภาษาตะวันออก	131	16	91.54**
79. ศิลาจารย์สมัยสุโขทัย ศิลปนิยมสังคินิยมมนุษย์กับสังคม	126	21	73.58**
80. คอมพิวเตอร์เบื้องต้น ๑ — ๒ และการใช้โปรแกรม	123	24	68.03**
81. วิทยาศาสตร์เกี่ยวกับโลกและการกำเนิดของชีวิต	122	25	65.33**
82. คณิตศาสตร์ในชีวิตประจำวัน และเคมีในชีวิตประจำวัน	117	30	52.68**
83. มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม พืชและสัตว์ท้องถิ่นฟิสิกส์ในชีวิตประจำวัน	115	32	48.50**
84. มนุษย์กับเศรษฐกิจ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	112	35	41.39**
85. การศึกษากับภาษาสัญลักษณ์	101	46	21.33**
86. พืชและสัตว์ท้องถิ่น และ โภชนาการ	95	52	13.17**
87. วัฒนธรรมและสถาบันในสังคมยากับชีวิตประจำวัน	103	44	24.49**
88. กระบวนการสังคม และมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม	120	27	60.11**
89. การทดลองสอนวิชาพระพุทธศาสนา	102	45	22.88**
90. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า	100	47	19.84**
91. หลักการศึกษากับความเป็นครู	115	32	48.00**
92. การสอนเด็กปฐมวัย	124	23	70.77**
93. การศึกษาของไทย การวางแผนการศึกษา หลักการสอน	133	14	97.96**
94. กฎหมายทางการศึกษา หลักการบริหารการศึกษา	122	25	65.33**

ตารางที่ 8 (ต่อ)

เนื้อหาสาระสนเทศ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	ไคสแควร์
95. จิตวิทยาสำหรับครูการพัฒนาหลักสูตรพื้นฐานการศึกษา	124	23	70.77**
96. การนิเทศการศึกษาการประเมินผลและการสร้างแบบทดสอบ	107	40	31.46**
97. ระเบียบวิธีวิจัย เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา	119	28	57.58**
98. คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา	118	29	55.10**
99. การสัมมนาปัญหาทางการศึกษา วิธีการสอนวิชาเฉพาะ	123	24	68.03**
100. ชุมวิชาว่าด้วยรายวิชาการประถมศึกษา	118	29	55.10**
101. ชุมวิชาว่าด้วยรายวิชาการมัธยมศึกษา	118	29	55.10**
102. ชุมวิชาว่าด้วยรายวิชาการอาชีวศึกษา	120	27	60.11**
103. การจัดการศึกษานอกระบบ	111	36	39.29**
104. ศักยภาพตามแนวพุทธศาสตร์	107	40	31.46**
105.ปรัชญาการศึกษา จิตวิทยาการแนะแนว	105	42	27.86**
106. ชุมวิชาว่าด้วยรายวิชาเกี่ยวกับโรงเรียนชุมชน	105	42	27.86**
107. ชุมวิชาว่าด้วยระเบียบวิธีสอนทั่วไป	116	31	50.31**
108. จิตวิทยาเด็กวัยรุ่น	134	13	101.25**
109. การสร้างสื่อและการวิเคราะห์แบบเรียนระดับชั้นประถมศึกษา	125	22	73.58**
110.การสร้างสื่อและการวิเคราะห์แบบเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา	108	39	33.33**

จากผลที่ได้แสดงในตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อความสอดคล้อง และไม่สอดคล้องของสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยกับการเรียนการสอนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย แต่ละรายการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าสอดคล้อง แสดงให้เห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดที่จัดไว้ในห้องสมุดตามบริบทสอดคล้อง และเอื้อต่อการศึกษาดูตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยทุกรายการและนอกจากทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 110 รายการนี้แล้วยังพบว่าทรัพยากรสารสนเทศอีกจำนวน 19 รายการที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้ให้บริการเห็นว่าให้ประโยชน์สูงสุดซึ่งได้จากแบบสอบถามปลายเปิดของแบบสอบถามชุดที่ 1 ผู้วิจัยได้รวบรวมและจัดทำเป็นแบบสอบถามลงใน

แบบสอบถามชุดที่ 3 ตอนที่ 2 ข้อที่ 2.6 ว่าด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ประโยชน์สูงสุด ดังตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 9 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ประโยชน์สูงสุด

ประเภทสิ่งพิมพ์	ระดับความคิดเห็น							ระดับประโยชน์
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{x}$	S.D.	
1. หนังสือพิมพ์รายวัน	7	14	38	40	48	3.73	1.15	มาก
2. วารสารเชิงวิชาการภาษาไทย	9	19	60	38	21	3.29	1.06	ปานกลาง
3. วารสารเชิงวิชาการภาษาต่างประเทศ	33	29	50	26	9	2.65	1.19	ปานกลาง
4. นิตยสารรายสัปดาห์รายปักษ์รายเดือน และรายปีภาษาไทย และต่างประเทศ	15	32	57	29	14	2.97	1.10	ปานกลาง
5. หนังสืออ้างอิงภาษาไทย และต่าง ประเทศ	11	27	39	37	33	3.37	1.23	ปานกลาง
6. หนังสือวิชาการภาษาไทยต่างประเทศ	7	32	39	39	30	3.36	1.17	ปานกลาง
7. รายงานการประชุม	47	41	38	14	7	2.27	1.15	น้อย
8. หนังสือประเภทตำราเรียนภาษาไทย ต่างประเทศ	9	2	46	8	32	3.42	1.16	ปานกลาง
9. พระไตรปิฎกฉบับหลวงภาษาบาลี ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ	14	29	35	37	32	3.30	1.27	ปานกลาง
10. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน	10	36	37	40	24	3.22	1.19	ปานกลาง
11. วารสารทั่วไปภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	15	29	57	31	15	3.01	1.11	ปานกลาง
12. กฤตภาค	15	29	57	31	15	3.01	1.11	ปานกลาง
13. จุลสาร	31	35	48	28	5	2.60	1.12	ปานกลาง
14. รายงานการวิจัย ภาคนิพนธ์ วิทยานิพนธ์	16	31	55	31	14	2.97	1.12	ปานกลาง
15. สิ่งพิมพ์รัฐบาล	30	44	39	28	6	2.56	1.14	ปานกลาง
16. คู่มือหลักสูตรการศึกษา	19	26	54	35	13	2.98	1.14	ปานกลาง
17. วิทยทัศน์	51	26	35	25	10	2.44	1.30	น้อย
18. เทปคาสเซต	62	30	28	17	10	2.20	1.29	น้อย
19. แผ่นซีดี	62	24	25	23	13	2.33	1.39	น้อย
รวม						2.86	1.18	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 สามารถจำแนกระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่า สิ่งพิมพ์ที่ให้ประโยชน์สูงสุดออกเป็นรายชื่อได้ดังต่อไปนี้กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับประโยชน์ ในระดับปานกลางมีมากที่สุด จากวารสารเชิงวิชาการภาษาไทยวารสารเชิงวิชาการภาษา ต่างประเทศ นิตยสารรายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน และรายปีภาษาไทยหนังสือวิชาการภาษาไทยหนังสือประเภทตำราเรียนภาษาไทยภาษาต่างประเทศพระไตรปิฎกฉบับหลวงภาษาบาลี ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานวารสารทั่วไปภาษาไทยรายงาน ภาคนิพนธ์ วิทยานิพนธ์คู่มือหลักสูตรการศึกษาพจนานุกรมพุทธศาสนาฉบับประมวลศัพท์และประมวลธรรม รองลงมาได้รับประโยชน์ในระดับน้อยจากนิตยสารรายสัปดาห์รายปักษ์รายเดือน และรายปีภาษาต่างประเทศ หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ หนังสือวิชาการภาษาต่างประเทศ รายงานการประชุม วารสารทั่วไปภาษาต่างประเทศ กฤตภาค (ข่าวบทความที่คัดจากหนังสือพิมพ์รายวัน) จุลสาร สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิดิทัศน์ (Videotape) เทปดัดแปลง แผ่นซีดี

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับประโยชน์ในระดับมากมีน้อยที่สุด จากหนังสือพิมพ์รายวัน เมื่อมองในภาพรวมระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าสิ่งพิมพ์ที่ให้ประโยชน์สูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.86 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมเท่ากับ 1.18

4. การประเมินด้านกระบวนการ (Process Evaluation)

4.1 ประเมินกระบวนการให้บริการสารสนเทศ ในห้องสมุดโดยศึกษาจากการให้บริการที่เอื้อต่อการศึกษาในหลักสูตรต่างๆ โดยพิจารณาจากรายการต่อไปนี้

ตารางที่ 10 บริการสารสนเทศในห้องสมุดที่สนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

รายการ	(N = 147)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์	94	63.9
2. เพื่อยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์ในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม	105	71.4
3. เพื่อค้นคว้าวิจัย	74	50.3
4. เพื่อสืบค้นฐานข้อมูล	71	48.3
5. เพื่อเล่นอินเทอร์เน็ต	17	11.6
6. เพื่อค้นคว้าข้อมูลในการเขียนผลงานทางวิชาการ	50	34.0
7. เพื่อค้นคว้าเพิ่มเติมในรายวิชาที่สอน	70	47.6
8. เพื่อเตรียมทำรายงาน	87	59.2

9. เพื่อติดตามปัญหาข่าวสารต่างๆ	58	39.5
10. เพื่อนัดพบและประชุมกลุ่ม	17	11.6

จากตารางที่ 10 พบว่า ห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เพื่อการยืมหนังสือ และสิ่งพิมพ์ในการค้นคว้าเพิ่มเติม แก่ผู้ใช้บริการมากที่สุดถึงร้อยละ 71.4 รองลงมาคือการให้บริการเพื่อการอ่านหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 63.9 เพื่อเตรียมทำรายงาน ร้อยละ 59.2 และเพื่อค้นคว้าวิจัย ร้อยละ 50.3 ความถี่ในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ของผู้ใช้บริการ ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความถี่ในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการ

รายการ	(N = 147)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ใช้ทุกวัน	19	12.9
2. ใช้ 1 ครั้ง/สัปดาห์	18	12.2
3. ใช้มากกว่า 2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์	64	43.5
4. ใช้เดือนละครั้ง	23	15.6

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการใช้ต่างๆ กันตั้งแต่เดือนละครั้ง จนถึงใช้ทุกวัน แต่ส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.4 ใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุด มากกว่า 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์

4.2 ระยะเวลาในการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยถึงแม้ห้องสมุดจะเปิดให้บริการตลอดทั้งวันก็ตั้งแต่ เวลา 8.00 น. - 16.00 น. ก็ตามแต่ผู้ใช้บริการก็จะเลือกใช้เป็นบางเวลาเท่านั้น ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 11

ตารางที่ 12 ระยะเวลาในการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดของผู้ใช้บริการ

รายการ	(N = 147)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ตลอดวัน	8	5.4
2. เมื่อต้องการค้นคว้าเพิ่มเติมในวิชาที่สอน หรือวิชาที่เรียน	54	36.7
3. เวลาพักจากการสอน และการเรียน	40	27.2
4. เมื่อต้องการความรู้เพิ่มเติมเพื่อประกอบการเขียนตำรา	21	14.3
5. เมื่อต้องการจะค้นคว้าเพื่อทำรายงาน หรือเขียนวิทยานิพนธ์	24	16.3

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดส่วนใหญ่จะให้บริการเมื่อต้องการค้นคว้าเพิ่มเติมในวิชาที่สอนหรือวิชาที่เรียน (ร้อยละ 36.7) และใช้ในเวลาพักจากการสอนหรือการเรียน (ร้อยละ 27.2)

4.3 การบริการเพื่อการเลือกใช้สารสนเทศในห้องสมุด ผู้ให้บริการเลือกใช้วิธีการในการเลือกใช้สารสนเทศในห้องสมุดดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 วิธีการเพื่อการเลือกใช้สารสนเทศในห้องสมุดของผู้ให้บริการ

รายการ	(N = 147)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ถามบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	32	21.8
2. ดูจากชั้นวางหนังสือ	79	53.7
3. ถามเพื่อนๆ และคนอื่นๆ	17	11.6
4. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ค้นหา	19	12.9

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศโดยดูจากชั้นวางหนังสือด้วยตนเอง (ร้อยละ 53.7) รองลงมาใช้บริการการถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ร้อยละ 21.8)

4.4 ลักษณะของบริการสารสนเทศที่ผู้ให้บริการ ได้รับจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

รายการ	(N = 147)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการยืม – คืน สารสนเทศ/วัสดุสารสนเทศ	86	58.5
2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด	47	32.0
3. บริการสืบค้นสารสนเทศ	43	29.3
4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	40	27.2
5. บริการสืบค้นฐานข้อมูล ออนไลน์และซีดีรอม	14	9.5
6. บริการหนังสือจอง	12	8.2
7. บริการถ่ายเอกสาร	98	66.7
8. บริการอินเตอร์เน็ต	14	9.5

จากตารางที่ 14 พบว่า บริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยมกฏ
ราชวิทยาลัยมีครบทุกประเภทประเภทที่ใช้บริการมากที่สุดคือบริการถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 66.7) รอง
ลงมาคือ บริการยืม – คืน สารสนเทศ/วัสดุสารสนเทศ (ร้อยละ 58.5) บริการที่ใช้น้อยที่สุดคือ บริการ
หนังสือจอง (ร้อยละ 8.2)

ตารางที่ 15 ความต้องการใช้สารสนเทศที่มีเนื้อหาต่างๆ ของผู้ให้บริการ

เนื้อหาสารสนเทศ	ระดับความต้องการ							สรุป
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	
1. ขุดสารคัดแห่งพระวินัยปิฎก	6	18	37	46	40	3.65	1.13	มาก
2. ขุดสารคัดแห่งพระสุตตันตปิฎก	5	13	37	44	48	3.80	1.10	มาก
3. ขุดสารคัดแห่งพระอภิธรรมปิฎก	9	17	41	41	39	3.57	1.18	มาก
4. ขุดการปฏิบัติกรรมฐาน	7	22	43	36	39	3.53	1.17	มาก
5. ประวัติศาสตร์พระพุทธศาสนาพุทธศาสนากับสังคม	13	16	51	37	30	3.37	1.18	ปานกลาง
6. การศึกษาธรรมพาทย์ภาษาอังกฤษ	3	11	32	49	52	3.93	1.03	มาก
7. ศาสนาเปรียบเทียบ	17	24	49	26	31	3.20	1.27	ปานกลาง
8. การศึกษาพระธรรมพาทย์ภาษาอังกฤษในพระสูตร	3	16	39	41	48	3.78	1.08	มาก
9. พุทธปรัชญาหลักแห่งศาสนาพุทธ พุทธศาสนากับวิทยาศาสตร์	6	11	40	45	45	3.76	1.09	มาก
10. ประวัติความเป็นมาของพระพุทธศาสนา ในประเทศไทย	5	15	42	43	42	3.69	1.10	มาก
11. พจนานุกรมพุทธศาสนาฉบับประมวลศัพท์	6	14	52	34	41	3.61	1.11	มาก
12. พจนานุกรมพุทธศาสนา ฉบับประมวลธรรม	14	17	60	30	26	3.25	1.16	ปานกลาง
13. สารานุกรมพุทธศาสนาและผลงานวิจัยทางพระพุทธศาสนา	21	26	48	30	22	3.04	1.25	ปานกลาง
14. ประวัติผู้บำเพ็ญประโยชน์ของพุทธศาสนา	18	17	54	31	27	3.22	1.23	ปานกลาง
15. สมณศักดิ์ของคณะสงฆ์ไทยประวัติและความเป็นมา	20	19	47	33	28	3.20	1.28	ปานกลาง
16. พระพุทธศาสนานิกายมหายานฝ่ายเหนือ	21	21	51	27	27	3.12	1.28	ปานกลาง
17. พระพุทธศาสนานิกายธิเบต แบบคาโลลามะ	23	25	55	22	22	2.97	1.25	ปานกลาง
18. พุทธศาสนามหายานแบบจีน พุทธศาสนามหายานแบบญี่ปุ่น	12	20	53	32	30	3.33	1.18	ปานกลาง
19. พุทธศาสนามหายานแบบเกาหลี	26	26	49	26	20	2.92	1.27	ปานกลาง
20. ทฤษฎีแห่งความรู้และความเป็นมนุษย์	26	25	45	26	25	2.99	1.32	ปานกลาง

ตารางที่ 15 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ระดับความต้องการ							สรุป
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	— X	S.D.	
50. ปรัชญาตะวันออก	10	26	39	37	35	3.41	1.22	ปานกลาง
51. ปรัชญาอินเดีย	11	30	50	20	25	2.97	1.28	ปานกลาง
52. ปรัชญาจีน	14	21	48	31	33	3.33	1.24	ปานกลาง
53. ปรัชญาไทย	12	16	46	28	45	3.53	1.26	มาก
54. ปรัชญาญี่ปุ่น	14	26	46	31	30	3.25	1.24	ปานกลาง
55. รวมชุดปรัชญาตะวันออกร่วมสมัย	13	23	39	39	33	3.38	1.24	ปานกลาง
56. ปรัชญากรีก	14	12	49	29	43	3.51	1.26	มาก
57. ปรัชญากรีกรวมยุค	15	22	39	36	35	3.37	1.28	ปานกลาง
58. ปรัชญาของเพลโต	13	16	44	29	45	3.52	1.27	มาก
59. รวมชุดปรัชญาตะวันตก	12	21	43	33	38	3.44	1.24	มาก
60. ปรัชญาสหรัฐอเมริกา	16	25	49	27	30	3.20	1.25	ปานกลาง
61. ปรัชญาแคนาดา	22	30	50	20	25	2.97	1.28	ปานกลาง
62. ปรัชญาฝรั่งเศส	22	26	49	24	26	3.04	1.29	ปานกลาง
63. มนุษย์กับการใช้เหตุผล	10	14	50	34	39	3.53	1.18	มาก
64. ศาสตร์วิทยาศาสตร์ในงานประพันธ์ของไทย	13	17	50	37	30	3.37	1.19	ปานกลาง
65. พรรคการเมือง	23	17	46	35	26	3.16	1.29	ปานกลาง
66. กลุ่มผลประโยชน์และการเลือกตั้ง	13	24	47	34	29	3.29	1.21	ปานกลาง
67. สังคมกับกฎหมาย	12	31	38	34	32	3.29	1.25	ปานกลาง
68. การเมืองการปกครองไทย	16	17	41	34	39	3.43	1.29	มาก
69. ชุดวิชาภาษาไทย	14	24	40	39	30	3.32	1.24	ปานกลาง
70. ชุดวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน	7	25	46	36	33	3.43	1.15	มาก
71. มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม	7	25	44	37	34	3.45	1.16	มาก
72. เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า	13	19	49	39	27	3.33	1.18	ปานกลาง
73. ชุดวิชาไวยากรณ์อังกฤษ 1 - 2	13	22	46	38	28	3.31	1.20	ปานกลาง
74. ชุดวิชาแปลอังกฤษเป็นไทย 1 - 2	19	23	46	34	25	3.16	1.25	ปานกลาง
75. ชุดโครงสร้างภาษาอังกฤษ 1 - 2	21	28	47	28	23	3.03	1.26	ปานกลาง
76. วิธีการสอนภาษาอังกฤษ 1 - 2	19	28	36	41	23	3.14	1.27	ปานกลาง
77. ชุดวิชาบาลีพื้นฐาน 1 - 2	13	19	48	36	31	3.36	1.20	ปานกลาง
78. ชุดวิชาบาลี - สันสกฤต ที่ปรากฏอยู่ในภาษาไทย	21	28	47	28	23	3.03	1.26	ปานกลาง
79. ชุดวิชาภาษาตะวันออก	19	28	36	41	23	3.14	1.27	ปานกลาง

ตารางที่ 15 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ระดับความต้องการ							สรุป
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	
21. อภิปรายและปรัชญาเชิงวิพากษ์	19	21	42	35	30	3.24	1.29	ปานกลาง
22. กาววิทยา	20	16	49	33	29	3.24	1.27	ปานกลาง
23. จักรวาลวิทยา	19	18	40	38	32	3.31	1.30	ปานกลาง
24. อัตตา ตัวตน จิตนิยม	22	17	41	39	28	3.23	1.30	ปานกลาง
25. ปรัชญาของธรรมชาติและความคิดทางปรัชญาเฉพาะกลุ่ม	23	19	45	33	27	3.15	1.31	ปานกลาง
26. ความเป็นเหตุและความเป็นผล	19	18	40	38	32	3.31	1.30	ปานกลาง
27. อัตถิภาวนิยมตามทรรศนะของนักปรัชญาต่างๆ	22	17	41	39	28	3.23	1.30	ปานกลาง
28. ชรรณชาตินิยม และเสรีนิยมสรรพทวนิยม	17	28	43	28	31	3.19	1.29	ปานกลาง
29. สัทธันตนิยมจิตวิทยาทั่วไปและจิตวิทยาประยุกต์	10	24	44	43	26	3.35	1.15	ปานกลาง
30. จิตวิทยาตามทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ	20	22	45	32	27	3.16	1.28	ปานกลาง
31. กระบวนการของจิตสำนึก	11	23	38	39	36	3.45	1.23	ปานกลาง
32. สภาวะและกระบวนการของจิตสำนึก	13	24	49	38	23	3.23	1.16	ปานกลาง
33. จิตวิทยานามธรรม	11	26	34	44	32	3.41	1.22	มาก
34. จิตวิทยาเปรียบเทียบ	8	27	39	33	40	3.48	1.22	มาก
35. จิตวิทยาและความแตกต่างทางจิตวิทยาพัฒนาการ	7	21	45	31	43	3.56	1.19	ปานกลาง
36. จริยศาสตร์ทางการเมือง	11	26	34	34	32	3.41	1.22	ปานกลาง
37. อัตถิภาวนิยมตามทรรศนะของนักปรัชญาต่างๆ	10	25	43	34	35	3.40	1.21	ปานกลาง
38. จริยศาสตร์ศีลธรรม	13	24	42	39	29	3.32	1.22	ปานกลาง
39. ระบบและหลักเกณฑ์ของจริยศาสตร์	13	24	42	39	29	3.32	1.22	ปานกลาง
40. ศรรกศาสตร์และศรรกวิทยา	13	24	42	39	29	3.32	1.22	ปานกลาง
41. จริยศาสตร์ของความสัมพันธ์ในครอบครัว	14	21	47	38	27	3.29	1.20	ปานกลาง
42. จริยศาสตร์ของอริสโตเติล	15	22	39	36	35	3.37	1.28	ปานกลาง
43. จริยศาสตร์ในการประกอบอาชีพ	16	23	44	38	26	3.24	1.23	ปานกลาง
44. จริยศาสตร์ทางเพศ	26	22	46	29	24	3.02	1.31	ปานกลาง
45. จริยศาสตร์ในการเข้าสู่สังคม	15	21	41	39	31	3.34	1.25	ปานกลาง
46. บรรทัดฐานของจริยศาสตร์	16	19	41	42	29	3.33	1.24	ปานกลาง
47. ปรัชญาตะวันตกสมัยโบราณ	14	24	45	30	34	3.31	1.26	ปานกลาง
48. ปรัชญาตะวันตกสมัยกลาง	13	24	47	34	29	3.39	1.21	ปานกลาง
49. ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่	12	31	38	34	32	3.29	1.25	ปานกลาง

ตารางที่ 15 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ระดับความต้องการ							สรุป
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	X	S.D.	
80. ศิลางารึกสมัยสุโขทัย	13	19	48	36	31	3.36	1.20	ปานกลาง
81. ศิลปนิพนธ์ สังคัตินิยม มนุษย์กับสังคม	15	25	41	37	29	3.27	1.25	ปานกลาง
82. คอมพิวเตอร์เบื้องต้น ๑ - ๒ และการใช้โปรแกรม	13	23	41	36	34	3.37	1.25	ปานกลาง
83. วิทยาศาสตร์เกี่ยวกับโลกและการกำเนิดของชีวิต	15	25	41	37	29	3.27	1.25	ปานกลาง
84. คณิตศาสตร์ในชีวิตประจำวัน และเคมีใน ชีวิตประจำวัน	15	25	41	37	29	3.27	1.25	ปานกลาง
85. มนุษย์กับเศรษฐกิจ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	15	25	41	37	29	3.27	1.25	ปานกลาง
86. การศึกษากับภาษาสัญลักษณ์	7	24	39	41	36	3.51	1.17	มาก
87. พีชคณิตท้องถิ่น แลโภชนาการ	10	24	41	42	30	3.39	1.18	ปานกลาง
88. วัฒนธรรมและสถาบันสังคมเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน	14	21	39	40	33	3.39	1.25	ปานกลาง
89. กระบวนการสังคมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม	25	27	37	30	28	3.06	1.36	ปานกลาง
90. การทดลองสอนวิชา พระพุทธศาสนา	7	24	39	41	36	3.51	1.17	มาก
91. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า	14	25	40	41	27	3.29	1.22	ปานกลาง
92. หลักการศึกษากับความเป็นครู	13	22	43	40	29	3.34	1.21	ปานกลาง
93. การสอนเด็กปฐมวัย	25	27	37	30	28	3.06	1.36	มาก
94. การศึกษาของไทย การวางแผน การศึกษา และหลักการสอน	17	25	44	46	15	3.12	1.16	ปานกลาง
95. กฎหมายทางการศึกษาหลักการบริหารการศึกษา	19	30	37	37	24	3.12	1.27	ปานกลาง
96. จิตวิทยาสำหรับครู การพัฒนาหลักสูตรพื้นฐานการศึกษา	8	15	40	40	44	3.66	1.17	มาก
97. การนิเทศการศึกษาการประเมินผล และการสร้าง แบบทดสอบ	10	20	42	39	36	3.48	1.20	มาก
98. ระเบียบวิธีวิจัยเทคโนโลยีนวัตกรรมทางการศึกษา	16	23	50	6	22	3.17	1.19	ปานกลาง
99. คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา	14	25	46	30	32	3.28	1.25	ปานกลาง
100. การสัมมนาปัญหาทาง การศึกษาวิธีการสอนวิชาเฉพาะ	15	24	49	33	26	3.21	1.21	ปานกลาง
101. รายวิชาการประถมศึกษารายวิชาการมัธยมศึกษา	17	33	47	28	22	3.03	1.22	ปานกลาง
102. รายวิชาการอาชีวศึกษา	18	36	41	30	22	3.01	1.24	ปานกลาง
103. การจัดการศึกษานอกระบบ	8	15	40	40	44	3.66	1.17	มาก
104. ศึกษาศาสตร์ตามแนวพุทธศาสตร์	10	20	42	39	36	3.48	1.20	มาก
105. ปรัชญาการศึกษาจิตวิทยาการแนะแนว	16	23	50	36	22	3.17	1.19	ปานกลาง

ตารางที่ 15 (ต่อ)

	ระดับความต้องการ							สรุป
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	— X	S.D.	
106. ชูควิชาว่าด้วยรายวิชาเกี่ยวกับ โรงเรียนชุมชน	14	25	46	30	32	3.28	1.25	ปานกลาง
107. ชูควิชาว่าด้วยระเบียบวิธีสอนทั่วไป	15	24	49	33	26	3.21	1.21	ปานกลาง
109. การสร้างสื่อการวิเคราะห์ แบบเรียนระดับชั้นประถมศึกษา	18	36	41	30	22	3.01	1.24	ปานกลาง
110. การสร้างสื่อ การวิเคราะห์ แบบเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา	18	36	41	30	22	3.01	1.24	ปานกลาง
รวม						3.32	1.22	ปานกลาง

จากผลที่แสดงในตารางที่ 15 พบว่าผู้ให้บริการมีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 110 รายการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ผู้ให้บริการมีความต้องการใช้บริการในระดับมากเพียง 19 รายการ ได้แก่

1. ชุคสารัตถะแห่งพระวินัยปิฎก
2. ชุคสารัตถะแห่งสุตตันปิฎก
3. ชุคสารัตถะแห่งพระอภิธรรมปิฎก
4. ชุคการปฏิบัติกรรมฐาน
5. ประวัติศาสตร์พระพุทธศาสนาพุทธศาสนากับสังคม
6. ศาสนาเปรียบเทียบ
7. ประวัติความเป็นมาของ พระพุทธศาสนาในประเทศไทย
8. พจนานุกรมพุทธศาสนาฉบับประมวลศัพท์
9. พจนานุกรมพุทธศาสนา ฉบับประมวลธรรม
10. สารานุกรมพุทธศาสนา และผลงานวิจัยทางพระพุทธศาสนา
11. จริยศาสตร์ศีลธรรม
12. ปรัชญาอินเดีย
13. ปรัชญาไทย
14. ปรัชญากรีก
16. ปรัชญาของเพลโตโสเครตีสอริสโตเติล
17. มนุษย์กับการใช้เหตุผล
18. การทดลองสอนวิชาพระพุทธศาสนา

19. ศีลภาสาศตรตามแนวพุทธศาสาตร

สารสนเทศประเภทอื่นๆ อีก 91 รายการผู้ให้บริการมีความต้งการในระดับปานกลาง
ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ที่ห้องสมุดมีไว้เพื่อบริการนั้นความสอดคล้องกับหลักสูตร
การเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ให้บริการส่วน
ใหญ่ก็มีความต้งอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามยังมีคำถามที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดพบ
ว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ห้องสมุดมีวัสดุสารสนเทศที่ตนเองต้งการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้
บางส่วนไม่เข้าใจในระบบการจัดเก็บและไม่คุ้นเคยกับการใช้บริการในห้องสมุด

5. การประเมินด้านผลผลิต (Product Evaluation)

การประเมินด้านผลผลิต เป็นการประเมินผลการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

5.1 การประเมินด้านผลผลิต เป็นการประเมินการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยโดยประเมินจากรายการดังนี้

5.2 ด้านความสำเร็จในการสืบค้นสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช
วิทยาลัย โดยศึกษาจากระดับของความสำเร็จ ที่ผู้ให้บริการได้รับจากการสืบค้นจากสารสนเทศใน
ห้องสมุด โดยแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ความสำเร็จที่ได้รับจากการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ	(N = 147)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ได้ทุกครั้งที่ต้องการ	30	20.4
2. ได้เป็นบางครั้ง	106	72.1
3. ไม่สามารถหาได้เลย	11	7.5

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จ ในการสืบค้นทรัพยากร
สารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยเป็นบางครั้งเท่านั้น (ร้อยละ 72.00)

5.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศต่างๆ ในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏ
ราชวิทยาลัย ของผู้ให้บริการ โดยแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศประเภทต่างๆ ของผู้ให้บริการ

ประเภทสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	สรุปผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. บุคลากรคณะแห่งพระวินัยปิฎก	6	14	49	42	36	3.60	1.08	มาก
2. บุคลากรคณะแห่งพระสุตตันตปิฎก	5	11	50	42	39	3.67	1.05	มาก
3. บุคลากรคณะแห่งพระอภิธรรมปิฎก	11	12	54	37	33	3.47	1.15	มาก
4. ชุดการปฏิบัติกรรมฐาน	9	18	53	35	32	3.43	1.14	มาก
5. ประวัติศาสตร์พระพุทธศาสนา	8	9	45	44	41	3.69	1.11	มาก
6. พุทธศาสนากับสังคม	14	26	55	28	24	3.15	1.18	ปานกลาง
7. การศึกษารวมพากภาษาอังกฤษ	14	26	55	28	24	3.15	1.18	ปานกลาง
8. ศาสนาเปรียบเทียบ	6	10	54	42	35	3.61	1.05	ปานกลาง
9. การศึกษารวมพากภาษาอังกฤษในพระสูตร	14	26	55	28	24	3.15	1.18	ปานกลาง
10. พุทธปรัชญาหลักแห่งศาสนา พุทธพุทธศาสนากับวิทยาศาสตร์	4	19	50	40	34	3.55	1.07	มาก
11. ประวัติความเป็นมาของพระพุทธศาสนาในประเทศไทย	3	13	52	45	34	3.64	1.00	มาก
12. พจนานุกรมพุทธศาสนาฉบับประมวลศัพท์	7	12	46	46	36	3.63	1.09	มาก
13. พจนานุกรมพุทธศาสนา ฉบับประมวลธรรม	5	15	47	46	34	3.61	1.06	มาก
14. สารานุกรมพุทธศาสนา และผลงานวิจัยทางพระพุทธศาสนา	9	17	58	39	24	3.35	1.08	ปานกลาง
15. ประวัติผู้บำเพ็ญประโยชน์ของพุทธศาสนา	10	19	64	34	20	3.24	1.06	ปานกลาง
16. สมณศักดิ์ของคณะสงฆ์ไทยประวัติและความเป็นมา	19	22	63	27	16	2.99	1.14	ปานกลาง
17. พระพุทธศาสนานิกาย มหายานฝ่ายเหนือ	18	23	58	30	18	3.05	1.16	ปานกลาง
18. พระพุทธศาสนานิกายธิเบต แบบคาไลลามะ	16	30	49	34	18	3.05	1.17	ปานกลาง
19. พุทธศาสนามหายานแบบจีน พุทธศาสนามหายานแบบญี่ปุ่น	18	26	56	31	16	3.01	1.15	ปานกลาง
20. พุทธศาสนามหายานแบบเกาหลี	25	33	48	25	16	2.82	1.22	ปานกลาง
21. ทฤษฎีแห่งความรู้ และความเป็นมนุษย์	14	25	57	36	15	3.09	1.10	ปานกลาง
22. อภิปรัชญาปรัชญาเชิงวิพากษ์	17	34	52	27	17	2.95	1.16	ปานกลาง
23. ภววิทยา	23	36	51	23	14	2.79	1.17	ปานกลาง
24. จักรวาลวิทยา	25	39	46	25	12	2.73	1.17	ปานกลาง
25. อัตตา ตัวตน จิตนิยม	18	27	54	31	17	3.01	1.16	ปานกลาง

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ประเภทสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ							สรุปผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	น้อยที่สุด	น้อย	$\bar{X}$	S.D.	
26. ปรัชญาของธรรมชาติและความคิดทางปรัชญาเฉพาะกลุ่ม	22	28	48	32	17	2.96	1.22	ปานกลาง
27. ความเป็นเหตุและความเป็นผล	17	25	53	32	20	3.09	1.18	ปานกลาง
28. อรรถิภาวนิยมตามทฤษฎีของนักปรัชญาต่างๆ	12	24	40	49	22	3.31	1.16	ปานกลาง
29. ธรรมชาตินิยมและเสรีนิยมสรรพทวนิยม	17	28	43	28	31	3.19	1.29	ปานกลาง
30. สัทธินิยม จิตวิทยาทั่วไป และจิตวิทยาประยุกต์	10	24	44	43	26	3.35	1.15	ปานกลาง
31. จิตวิทยาตามทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ	20	22	45	32	27	3.16	1.28	ปานกลาง
32. กระบวนการของจิตสำนึก	11	23	38	39	36	3.45	1.23	ปานกลาง
33. สภาวะและการะบวนการของจิตสำนึก	13	24	49	38	23	3.23	1.16	ปานกลาง
34. จิตวิทยานามธรรม	11	26	34	44	32	3.41	1.22	ปานกลาง
35. จิตวิทยาเปรียบเทียบ	24	25	47	31	20	2.99	1.26	ปานกลาง
36. จิตวิทยาและความแตกต่างทางทางจิตวิทยาพัฒนาการ	7	21	45	31	43	3.56	1.19	ปานกลาง
37. จริยศาสตร์ทางการเมือง	17	29	49	32	20	3.06	1.19	ปานกลาง
38. ปรัชญาทางการเมือง	13	38	37	37	22	3.12	1.21	ปานกลาง
39. จริยศาสตร์ศีลธรรม	11	30	42	48	16	3.19	1.11	ปานกลาง
40. ระบบและหลักเกณฑ์ของจริยศาสตร์	14	25	46	40	22	3.21	1.18	ปานกลาง
41. ศรรกศาสตร์และศรรกวิทยา	17	27	41	39	23	3.16	1.23	ปานกลาง
42. จริยศาสตร์ของ ความสัมพันธ์ในครอบครัว	15	30	39	39	24	3.18	1.23	ปานกลาง
43. จริยศาสตร์ของอริสโตเติล	20	27	41	43	16	3.05	1.21	ปานกลาง
44. จริยศาสตร์ในการประกอบอาชีพ	31	25	47	28	16	2.82	1.27	ปานกลาง
45. จริยศาสตร์ทางเพศ	15	28	46	37	21	3.14	1.19	ปานกลาง
46. จริยศาสตร์ในการเข้าสังคม	18	31	46	38	14	2.99	1.16	ปานกลาง
47. บรรทัดฐานของจริยศาสตร์	14	33	45	34	21	3.10	1.19	ปานกลาง
48. ปรัชญาตะวันตกสมัยโบราณ	11	32	53	32	19	3.11	1.12	ปานกลาง
49. ปรัชญาตะวันตกสมัย กลาง	14	32	44	38	19	3.11	1.17	ปานกลาง
50. ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่	11	28	40	41	27	3.31	1.19	ปานกลาง
51. ปรัชญาตะวันออก	10	27	37	42	31	3.39	1.20	ปานกลาง
52. ปรัชญาอินเดีย	16	25	48	38	20	3.14	1.18	ปานกลาง
53. ปรัชญาจีน	13	28	43	41	22	3.21	1.18	ปานกลาง

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ประเภทสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ							สรุปผล
	น้อยที่ สุด	น้อย	ปาน กลาง	น้อยที่ สุด	น้อย	— X	S.D.	
54.ปรัชญาไทย	20	33	41	37	16	2.97	1.21	ปานกลาง
55.ปรัชญาญี่ปุ่น	16	31	43	36	21	3.10	1.21	ปานกลาง
56.รวมชุดปรัชญาตะวันออกร่วมสมัย	15	19	53	37	23	3.23	1.17	ปานกลาง
57.ปรัชญากรีก	15	25	51	36	20	3.14	1.16	ปานกลาง
58.ปรัชญากรีกรวมยุค	18	23	49	35	22	3.14	1.21	ปานกลาง
59.ปรัชญาของเพลโต	15	28	44	38	22	3.16	1.20	ปานกลาง
60.รวมชุดปรัชญาตะวันตก	17	27	46	41	16	3.08	1.17	ปานกลาง
61.ปรัชญาสหรัฐอเมริกา	16	21	49	42	19	3.18	1.16	ปานกลาง
62.ปรัชญาแคนาดา	20	18	52	40	17	3.11	1.18	ปานกลาง
63.ปรัชญาฝรั่งเศส	22	26	49	24	26	3.04	1.29	ปานกลาง
64.มนุษย์กับการใช้เหตุผล	10	14	50	34	39	3.51	1.18	มาก
65.สุนทรียศาสตร์ในงานประพันธ์ของไทย	15	33	45	40	14	3.03	1.14	ปานกลาง
66.พรรคการเมือง	23	17	46	35	26	3.16	1.29	ปานกลาง
67.กลุ่มผลประโยชน์และการเลือกตั้ง	11	28	55	44	9	3.08	1.02	ปานกลาง
68.สังคมกับกฎหมาย	12	27	54	43	11	3.10	1.05	ปานกลาง
69.การเมืองการปกครองของไทย	12	27	55	41	12	3.10	1.06	ปานกลาง
70.ชุดวิชาภาษาไทย	23	23	54	33	14	2.95	1.18	ปานกลาง
71.ชุดวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน	25	28	49	30	15	2.88	1.22	ปานกลาง
72.มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม	21	26	52	31	17	2.98	1.20	ปานกลาง
73.เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า	17	28	47	42	13	3.04	1.14	ปานกลาง
74.ชุดวิชาไวยากรณ์อังกฤษ 1 - 2	19	30	44	38	16	3.01	1.19	ปานกลาง
75.ชุดวิชาแปลอังกฤษเป็นไทย 1 - 2	19	23	46	34	25	3.16	1.25	ปานกลาง
76.ชุดโครงสร้างภาษาอังกฤษ 1 - 2	25	34	42	32	14	2.84	1.22	ปานกลาง
77.วิธีการสอนภาษาอังกฤษ 1 - 2	21	29	51	31	15	2.93	1.18	ปานกลาง
78.ชุดวิชาบาลีพื้นฐาน 1 - 2	21	20	49	41	16	3.07	1.19	ปานกลาง
79.ชุดวิชา บาลี - สันสกฤตที่ ปรากฏอยู่ในภาษาไทย	24	29	51	28	15	2.87	1.20	ปานกลาง
80.ศิลปจารึกสมัยสุโขทัย	26	27	45	35	14	2.89	1.23	ปานกลาง
81.ศิลปนิยม สังคตินิยม มนุษย์กับสังคม	23	26	47	34	17	2.97	1.23	ปานกลาง
82.คอมพิวเตอร์เบื้องต้น ๑ - ๒ และการใช้ โปรแกรม	17	28	52	31	19	3.05	1.18	ปานกลาง

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ประเภทสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ							สรุปผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	น้อยที่สุด	น้อย	$\bar{X}$	S.D.	
83.วิทยาศาสตร์เกี่ยวกับโลกและการกำเนิดของชีวิต	12	28	47	39	21	3.20	1.15	ปานกลาง
84.คณิตศาสตร์ในชีวิตประจำวัน และเคมีในชีวิตประจำวัน	13	25	55	36	18	3.14	1.12	ปานกลาง
85.มนุษย์กับเศรษฐกิจและสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	20	27	44	36	20	3.06	1.23	ปานกลาง
86.พืชสัตว์ท้องถิ่นและ โภชนาการ	17	25	44	46	15	3.12	1.16	ปานกลาง
87.วัฒนธรรมและสถาบันในสังคม ยากับชีวิตประจำวัน	20	22	44	48	13	3.08	1.17	ปานกลาง
88.กระบวนการทางสังคม มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม	16	33	45	39	14	3.01	1.15	ปานกลาง
89.การทดลองสอนวิชาพระพุทธศาสนา	16	36	40	40	15	3.01	1.17	ปานกลาง
90.ศิลาจารึกสมัยสุโขทัย	19	26	50	37	15	3.02	1.17	ปานกลาง
91.เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า	19	27	48	35	18	3.04	1.20	ปานกลาง
92.หลักการศึกษากับความเป็นครู	18	34	39	40	16	3.01	1.20	ปานกลาง
94.การศึกษาของไทย การวางแผนการศึกษาหลักการสอน	24	25	42	26	30	3.09	1.35	ปานกลาง
95.กฎหมายทางการศึกษาหลักการบริหารการศึกษา	21	28	57	28	13	2.89	1.14	ปานกลาง
96.จิตวิทยาสำหรับครู การพัฒนาหลักสูตร พื้นฐานการศึกษา	22	29	49	34	13	2.91	1.18	ปานกลาง
97.การนิเทศการศึกษา การประเมินผลและการสร้างแบบทดสอบ	11	22	46	40	28	3.35	1.17	ปานกลาง
98.ระเบียบวิธีวิจัย เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา	15	33	41	39	19	3.10	1.19	ปานกลาง
99. คอมพิวเตอร์เพื่อ การศึกษา	24	23	53	34	13	2.93	1.18	ปานกลาง
100.การสัมมนาปัญหาทางการศึกษาวิธีการสอนวิชาเฉพาะ	17	33	52	31	14	2.95	1.13	ปานกลาง
101.ชุดวิชาว่าด้วยรายวิชาการประถมศึกษา มัธยมศึกษา	24	22	51	35	15	2.97	1.21	ปานกลาง
102.ชุดวิชาว่าด้วยรายวิชาการอาชีวศึกษา	24	29	47	35	12	2.88	1.19	ปานกลาง
103.การจัดการศึกษานอกระบบ	31	26	46	28	16	2.81	1.27	ปานกลาง
104.ศึกษาศาสตร์ตามแนวพุทธศาสตร์	11	22	46	40	28	3.35	1.17	ปานกลาง
105.ปรัชญาการศึกษา จิตวิทยาการแนะแนว	15	33	41	39	19	3.10	1.19	ปานกลาง
106.ชุดวิชาว่าด้วยรายวิชาเกี่ยวกับโรงเรียนชุมชน	24	23	53	34	13	2.93	1.18	ปานกลาง
107.ชุดวิชาว่าด้วยระเบียบวิธีสอนทั่วไป	17	33	52	31	14	2.95	1.13	ปานกลาง

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ประเภทสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ							สรุปผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	น้อยที่สุด	น้อย	$\bar{X}$	S.D.	
108. จิตวิทยาคึกกักรุ่น	24	22	51	35	15	2.97	1.21	ปานกลาง
109. การสร้างสื่อและการวิเคราะห์ แบบเรียนระดับชั้นประถมศึกษา	24	29	47	35	12	2.88	1.19	ปานกลาง
110. การสร้างสื่อและการวิเคราะห์ แบบเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา	31	26	46	28	16	2.81	1.17	ปานกลาง
รวม						3.09	1.16	ปานกลาง

จากผลที่แสดงในตารางที่ 17 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศต่างๆ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) (S.D.=1.16) เมื่อแยกพิจารณา แต่ละรายการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจาก 9 ประเภทที่ผู้ให้บริการพอใจในระดับมาก ได้แก่

1. ชุดสารัตถะแห่งพระวินัยปิฎก
2. ชุดสารัตถะแห่งพระสุตตันตปิฎก
3. ชุดสารัตถะแห่งพระอภิธรรมปิฎก
4. ชุดการปฏิบัติกรรมฐาน
5. ประวัติศาสตร์พระพุทธศาสนาพุทธศาสนากับสังคม
6. พุทธปรัชญาหลักแห่งศาสนาพุทธพุทธศาสนากับวิทยาศาสตร์
7. ประวัติความเป็นมาของพระพุทธศาสนาในประเทศไทย
8. พจนานุกรมพุทธศาสนาฉบับประมวลศัพท์
9. พจนานุกรมพุทธศาสนาฉบับประมวลธรรม

นอกจากนี้ เมื่อมองในภาพรวมส่วนใหญ่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ปัญหา ในการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 5) โดยวิเคราะห์จาก

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในแบบสอบถามปลายเปิดซึ่งปัญหา และอุปสรรคส่วนใหญ่ที่พบจากการศึกษาครั้งนี้แยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศ มีเนื้อหาที่ไม่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และหลักสูตรเท่าที่ควร บางรายการมีปริมาณที่มากเกินไปจนจำเป็นและไม่มีผู้ใช้ บางรายการมีปริมาณที่น้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทเหมาะสมในระดับปริญญาตรี แต่ไม่เหมาะสมและสอดคล้องในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ตลอดจนไม่ตอบสนองต่อการศึกษาค้นคว้าต่อการทำผลงานทางวิชาการและงานวิจัยของมหาวิทยาลัย
3. ระบบการจัดเก็บและค้นคืนไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง บางรายการมีในระบบการจัดเก็บและการค้นคืนแต่ไม่มีตัวจริงของทรัพยากร บนชั้นวางหรือในหมวด
4. ระบบการให้บริการ ไม่ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกและรวดเร็วแต่ระบบห้องสมุดไม่ตอบสนองในจุดนี้
5. ด้านปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศ ควรเพิ่มในบางรายการโดยใช้สัดส่วนของประกาศทบวงมหาวิทยาลัย ว่าด้วยมาตรฐานห้องสมุดระดับอุดมศึกษา 2544 เป็นเกณฑ์

ข้อเสนอแนะ

ด้านคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการส่วนมากพบและสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากรผู้บริหารห้องสมุดควรมีวิสัยทัศน์ด้านห้องสมุด และทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดในระยะสั้นและระยะยาวต้องตอบสนองและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และนโยบายของรัฐบาลด้านห้องสมุดซึ่งจะต้องประสานกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT.) และสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นเกณฑ์
2. แผนพัฒนาห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศต้องมีย่างชัดเจน ทั้งระยะสั้นและระยะยาวโดยต้องยึดแผนพัฒนามหาวิทยาลัย วิสัยทัศน์พันธกิจของมหาวิทยาลัยเป็นหลักและนโยบายของรัฐบาลต่อการส่งเสริมและสนับสนุนกิจการห้องสมุด ในประเทศไทยเป็นเกณฑ์
3. ด้านคุณภาพและปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศ ต้องตอบสนองนโยบายการบริหารของมหาวิทยาลัย หลักสูตรการเรียนการสอนทั้งสี่คณะของมหาวิทยาลัยทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก และการค้นคว้าทางวิชาการของคณาจารย์ในแต่ละสาขาวิชา

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “การประเมินการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาความสอดคล้องของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด กับหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เพื่อแสดงปัจจัยนำเข้า ของการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด
 2. ศึกษาการให้บริการสารสนเทศ ในห้องสมุดที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย เพื่อแสดงการดำเนินงานของห้องสมุด
 3. ศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ของผู้ใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อแสดงบริบทของการให้บริการ สารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัย
 4. ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ต่อผู้ใช้บริการ เพื่อแสดงผลการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด
 5. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหา ในการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- การวิจัยนี้ได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโทตลอดถึงเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 147 ท่าน ได้มาด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นจากกลุ่มประชากร 574 ท่าน โดยใช้สูตรกำหนดขนาดที่พอเหมาะที่จะเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรของ Taro Yamane (1960: 1088 - 1089 อ้างใน สุจินต์ ธรรมชาติ, 2546:189)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามและแบบสำรวจ รวมทั้งสิ้น 3 ชุด ได้แก่

ชุดที่1 แบบสำรวจเพื่อค้นหาความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย กับหลักสูตรการเรียนการสอน

ชุดที่2 แบบสอบถามเพื่อทราบปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย

ชุดที่3 แบบสอบถามความต้องการ และความพึงพอใจ และความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศ ในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมโดยการแจกและรับคืนด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามคืน 147 ชุด คิดเป็น 100 % ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เวลาเก็บรวบรวม 20 วัน

4.ด้านการจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC version 12.0 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ดังนี้

1 สรุป ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลด้านประชากรผู้ตอบแบบสอบถามจากการวิจัย พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 147 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 107 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 72.8 ส่วนเพศหญิงมีเพียง 40 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 27.2 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็น พระสงฆ์ คิดเป็นร้อยละ 63.3 มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.9 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีแผนกธรรม ระดับนักธรรมเอก คิดเป็นร้อยละ 83.7 ด้านระดับการศึกษาปริญญาตรีแผนกบาลี ส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาเอก ป.ธ.7 – 9 คิดเป็นร้อยละ 63.3 ด้าน ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ศึกษาระดับ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.7 ด้านระดับการศึกษาสามัญสำหรับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 46. ด้านคณะที่ศึกษา ส่วนใหญ่ศึกษาในคณะ พุทธศาสนาและปรัชญา คิดเป็นร้อยละ 45.6 ด้านระดับตำแหน่งเฉพาะอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่เป็น ระดับผู้ชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 42.9

2. ผลการประเมินการบริการสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช วิทยาลัย พบว่า

2.1 เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ ที่สอดคล้องกับหลักสูตรและสนับสนุนความต้องการใช้ประกอบการสอนมีทั้งสิ้น 110 รายการประกอบด้วยสารสนเทศด้านพุทธศาสนาและปรัชญา ทางสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ และสารสนเทศประเภทต่างๆ อีก 19 รายการได้แก่ 1)

หนังสือพิมพ์รายวัน 2) วารสารเชิงวิชาการภาษาไทย 3) วารสารเชิงวิชาการภาษาต่างประเทศ 4) นิตยสารรายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน และรายปีภาษาไทย ต่างประเทศ 5) หนังสืออ้างอิงภาษาไทย ต่างประเทศ 6) หนังสือวิชาการภาษาไทย ต่างประเทศ 7) รายงานการประชุม 8) หนังสือประเภท ตำราเรียนภาษาไทยต่างประเทศ 9) พระไตรปิฎกฉบับหลวงภาษาบาลี ภาษาไทยภาษาอังกฤษ 10) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 11) วารสารทั่วไปภาษาไทยต่างประเทศ 12) จุลสาร 13) รายงานการประชุม 14) ภาคนิพนธ์วิทยานิพนธ์ 15) สิ่งพิมพ์รัฐบาล 16) คู่มือหลักสูตรการศึกษา 17) วิดิทัศน์ (Videotape) 18) เทปดัดแปลง และ 19) แผ่นซีดี ซึ่งเป็นบริบทของการบริการสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

2.2 ศึกษาปัจจัยนำเข้าของการให้บริการ สารสนเทศของห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จากการสำรวจปริมาณทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ทั้ง 110 รายการ โดยมีปริมาณอยู่ระหว่าง 2 ถึง 25 เล่มต่อรายการ มี 3 รายการที่ไม่ปรากฏอยู่ในห้องสมุดคือ การศึกษารวมพากย์ภาษาอังกฤษ พุทธศาสนamahayanแบบเกาหลี และสิทธิมนุษยชนจิตวิทยาทั่วไปและจิตวิทยาประยุกต์ และมีน้อยกว่า 5 เล่มได้แก่ 1) จิตวิทยาและความแตกต่างทางจิตวิทยาพัฒนาการ 2) ปรัชญาทางการเมือง 3) จริยศาสตร์ศีลธรรม 4) ระบบและหลักเกณฑ์ของจริยศาสตร์ 5) ตรรกศาสตร์และตรรกวิทยา 6) ปรัชญาไทย 7) ปรัชญาฝรั่งเศส 8) มนุษย์กับการใช้เหตุผล 9) พรรคการเมือง 10) กลุ่มผลประโยชน์และการเลือกตั้ง 11) การเมืองการปกครองไทย 12) พืชและสัตว์ท้องถิ่น และโภชนาการ 13) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า

นอกจากนี้ยังพบว่า

2.2.1 ผู้ใช้บริการสารสนเทศให้ความคิดเห็นสรุปได้ว่า สารสนเทศในห้องสมุดทุกรายการมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

2.2.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ประโยชน์สูงสุดได้แก่ หนังสือพิมพ์รายวัน และสารสนเทศที่ให้ประโยชน์น้อยได้แก่ รายงานการประชุม จุลสาร สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิดิทัศน์ เทปดัดแปลง และแผ่นซีดี

2.3 จากการศึกษาระบบ และการให้บริการ พบว่า สารสนเทศในห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความถนัดในการใช้บริการที่ต่างกัน แม้ว่าห้องสมุดจะให้บริการตั้งแต่เวลา 08.00 น. - 16.00 น. แต่ส่วนใหญ่เลือกใช้เป็นเวลาเท่านั้น ส่วนใหญ่จะใช้บริการเมื่อต้องการค้นคว้าเพิ่มเติมในรายวิชาที่สอนหรือวิชาที่เรียนและในเวลาที่พักจากการสอนและการเรียน ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นโดยวิธีสืบค้นจากชั้นวางหนังสือด้วยตนเอง รองลงมาคือถามบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งความจริงแล้วห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศซึ่งให้บริการแก่ผู้ใช้ แต่ผู้ใช้งาน

ส่วนไม่คุ้นเคยและไม่ทราบระบบการให้บริการดังกล่าว ห้องสมุดโดยการนำของผู้รับผิดชอบในส่วนนี้ควรจะประชาสัมพันธ์และจัดอบรม แนะนำวิธีการใช้ให้กับผู้ใช้จะช่วยให้การให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรือจัดทำคู่มือการใช้เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บริการที่ผู้ใช้ได้รับทั้งหมดจะมีครบทุกประเภท แต่ผู้ให้บริการใช้มากที่สุด คือบริการถ่ายเอกสาร บริการยืมคืนสารสนเทศ ส่วนบริการที่ใช้น้อยที่สุด คือบริการหนังสือจอง ทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 110 รายการที่ผู้ใช้บริการ มีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัยนั้น มีความสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยในระดับปานกลาง และความต้องการอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

2.4 จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด พบว่า

2.4.1 ด้านความสำเร็จในการในการสืบค้นพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ในห้องสมุดเป็นบางครั้งเท่านั้น

2.4.2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศประเภทต่างๆ ใน 110 รายการในระดับปานกลาง สารสนเทศที่ผู้ใช้บริการพอใจในระดับมากได้แก่ 1) ขุดสารัตถะแห่งพระวินัยปิฎก 2) ขุดสารัตถะแห่งพระสุตตันตปิฎก 3) ขุดสารัตถะแห่งพระอภิธรรมปิฎก 4) ขุดการปฏิบัติกรรมฐาน 5) ประวัติศาสตร์พระพุทธศาสนาพุทธศาสนากับสังคม 6) พุทธปรัชญาหลักแห่งศาสนาพุทธพุทธศาสนากับวิทยาศาสตร์ 7) ประวัติความเป็นมาของพระพุทธศาสนาในประเทศไทย 8) พงณานุกรมพุทธศาสนาฉบับประมวลศัพท์ 9) พงณานุกรมพุทธศาสนาฉบับประมวลธรรม

สรุปปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ปัญหา ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศ มีเนื้อหาที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และหลักสูตรของสถาบันอยู่ในระดับปานกลาง ควรแยกจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตรในระดับต่างๆ คือ ระดับปริญญาตรีต้องใช้มาตรฐานใดเป็นเกณฑ์ในการจัดหา ระดับปริญญาโท และปริญญาเอกก็ควรจะต้องจัดแยกให้ชัดเจน เพราะทรัพยากรสารสนเทศบางรายการมีปริมาณที่มากเกินไปจนจำเป็น และ ไม่มีผู้ใช้ บางรายการมีปริมาณที่น้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทเหมาะสมในระดับปริญญาตรี แต่ไม่เหมาะสมและสอดคล้องในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ตลอดจนไม่ตอบสนองต่อการศึกษาค้นคว้าต่อการทำผลงานทางวิชาการและงานวิจัยของมหาวิทยาลัย

3. ระบบการจัดเก็บและค้นคืนไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง บางรายการมีในระบบการจัดเก็บและการค้นคืนแต่ไม่มีตัวจริงของทรัพยากร บนชั้นวางหรือในหมวด

4. ระบบการให้บริการ ไม่ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการต้องการความสะดวกและรวดเร็วแต่ระบบห้องสมุดไม่ตอบสนองในจุดนี้ ห้องสมุดควรมีการแนะนำระบบและชี้แจงวิธีการให้บริการหรือควรมีเจ้าหน้าที่ช่วยในการค้นคว้า

5. ด้านปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศ ควรเพิ่มในบางรายการโดยใช้สัดส่วนของประกาศทบวงมหาวิทยาลัยว่า ด้วยมาตรฐานห้องสมุดระดับอุดมศึกษา 2544 เป็นเกณฑ์

ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ที่ห้องสมุดมีไว้เพื่อให้บริการนั้นความสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ให้บริการส่วนใหญ่ก็มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามยังมีคำถามที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีวัสดุสารสนเทศที่ตนเองต้องการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บางส่วนไม่เข้าใจในระบบการจัดเก็บ และไม่คุ้นเคยกับการใช้บริการในห้องสมุด

2 อภิปรายผล

1. สภาพทั่วไปในการดำเนินงานการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด

ความสอดคล้องของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด กับหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พบว่า สารสนเทศประเภทต่างๆ สนับสนุนการเรียนการสอนและอยู่ในความต้องการของผู้สอนในคณะต่างๆ ในระดับที่มาก มีค่าอยู่ที่ 80.00 % ในทุกรายการยกเว้นรายการที่ 80 การสอนวิชากลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัย การสอนวิชากลุ่มการงานพื้นฐานอาชีพ ศิลปะ สำหรับครูประถมมีความต้องการร้อยละ 72.22 สอดคล้องกับงานวิจัยของอาภากร สุวรรณธรรมา (2530 : 64 - 67) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความสอดคล้องของเนื้อหาในสิ่งพิมพ์สาขาพืชสวนที่มีอยู่ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กับรายวิชาในหลักสูตรระดับปริญญาโท สาขาพืชสวน สิ่งพิมพ์สาขาพืชสวนส่วนใหญ่ มีเนื้อหาสอดคล้องกับรายวิชาและหัวข้อที่จำแนกเนื้อหาในรายวิชา ของหลักสูตรระดับปริญญาโท สาขาพืชสวน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และงานวิจัยของประภาพรณ วงศ์รัตนาวิน (2528 : 91) ได้วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ความสอดคล้องของเนื้อหาหนังสือเสริมสร้างประสบการณ์ชีวิต กับจุดประสงค์ของหลักสูตรกลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5-6 สรุปได้ว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดไว้นั้นมีความสอดคล้องกับหลักสูตรในระดับปริญญาตรีเท่านั้น แต่ไม่สอดคล้องในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผิวพรรณ จันทร์หอม, (2534 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสอดคล้องด้านเนื้อหาของหนังสือตำรา สาขาการบริหารการศึกษา ในห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กับรายวิชาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา พบว่า หนังสือตำราสาขาการบริหารการศึกษา ในห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสอดคล้องกับรายวิชาตามหลัก

สูตรระดับปริญญาโทสาขาการบริหารการศึกษา ซึ่งมีจำนวน 286 ชื่อเรื่อง และพบว่า เนื้อหาของรายวิชา 15 หัวข้อ ในจำนวนทั้งหมด 154 หัวข้อ ไม่มีหนังสือตำราสอดคล้องเลย

2. การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า ด้วยการสำรวจปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่สอดคล้องกับความต้องการใช้ทำกาสำรวจทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ พบว่าทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้ถูกจัดไว้แล้วในทุกรายการตามที่คุณสอนเห็นสมควรให้มี (110 รายการ)

พิจารณาความสอดคล้องของสารสนเทศที่ใช้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ โดยทำประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่คุณสอนเห็นว่ามีความสอดคล้องเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนตามหลักสูตรในแต่ละคณะ ผู้ใช้บริการจำนวน 147 ท่าน ให้ความคิดเห็นต่อความสอดคล้องของประเภททรัพยากรสารสนเทศ กับการเรียนการสอนที่มีอยู่ในห้องสมุดของ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย สรุปได้ว่าผู้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมีความเห็นต่อความสอดคล้อง และไม่สอดคล้องของสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กับการเรียนการสอนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย แต่ละรายการแตกต่างกัน พบว่าผู้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าสอดคล้อง ทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดที่จัดไว้ในห้องสมุด ตามบริบทสอดคล้อง และเอื้อต่อการศึกษาด้านหลักสูตรของมหาวิทยาลัยทุกรายการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าสิ่งพิมพ์ที่ให้ประโยชน์สูงสุด ออกเป็นรายชื่อได้ดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับประโยชน์ในระดับปานกลางมีมากที่สุด จากวารสารวิชาการภาษาไทย วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศ นิตยสารรายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน และรายปีภาษาไทย หนังสือวิชาการภาษาไทย หนังสือประเภทตำราเรียนภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ พระไตรปิฎกฉบับหลวงภาษาบาลี ภาษาไทยภาษาอังกฤษ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน วารสารทั่วไปภาษาไทยรายงาน ภาคนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ คู่มือหลักสูตรการศึกษา พจนานุกรมพุทธศาสนานับประมวลศัพท์และประมวลธรรม รองลงมาได้รับประโยชน์ในระดับน้อย จากนิตยสารรายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน และรายปีภาษาต่างประเทศ หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ หนังสือวิชาการภาษาต่างประเทศ รายงานการประชุม วารสารทั่วไปภาษาต่างประเทศ กฤตภาค จุลสาร สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิดีทัศน์ (Videotape) เทปตลับ แผ่นซีดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพันธ์ เพชรศรี (2530 : 54 - 59) ได้วิจัยเพื่อประเมินหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์ ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่ามีความสัมพันธ์กับหลักสูตรการเรียนการสอนของคุณะวิทยาศาสตร์มากน้อยเพียงใด พบว่า จำนวนหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์ที่มีอยู่มีความสัมพันธ์กับหลักสูตรการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโกลเดน (Golden. 1974 :268-274) ที่ว่าจำนวนทรัพยากรห้องสมุดที่มีอยู่ มีความสัมพันธ์กับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

เบนท์เลย์ (Bentley. 1987: 1045-A) วิจัยเรื่องความสอดคล้องของเนื้อหาหนังสือสาขาจิตวิทยา กับโครงสร้างเนื้อหาวิชาจิตวิทยา ระดับปริญญาโท โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จากจำนวนหนังสือสาขาจิตวิทยา ผลการวิจัยพบว่า เนื้อหาของหนังสือสาขาจิตวิทยา สอดคล้องกับโครงสร้างและเนื้อหาโปรแกรมการศึกษาสาขาวิชาจิตวิทยาในระดับมาก

วรรณา โดพิบูลย์พงศ์ (2527:บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์เนื้อหาวารสารธรรมศาสตร์ โดยสำรวจปริมาณบทความแต่ละแขนงวิชา จากวารสารธรรมศาสตร์ ตั้งแต่ ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2514 ถึงปีที่ 11 ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2525 รวม 200 บทความ และศึกษาขอบเขตเนื้อหาว่าสอดคล้องกับแขนงวิชาที่สอนในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า วารสารมีเนื้อหาสอดคล้องกับแขนงวิชาที่เปิดสอน ดังนี้คือ มีเนื้อหาในสาขาวิชาศิลปศาสตร์มากที่สุดคือ 133 บทความ รองลงมาอันดับ 2 ได้แก่สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มี 54 บทความและอันดับ 3 คือ สาขารัฐศาสตร์ มี 39 บทความ

ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ คือหนังสืออ้างอิงภาษาไทย และหนังสือพิมพ์รายวัน เมื่อมองในภาพรวมของผู้ใช้บริการ สิ่งพิมพ์ที่ให้ประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการประเมินด้านกระบวนการ (Process Evaluation)

ประเมินกระบวนการการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดโดยศึกษาจากการให้บริการที่เอื้อต่อการศึกษาในหลักสูตรต่างๆ โดยพิจารณาจากรายการต่อไปนี้

1. การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เพื่อการยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์ในการค้นคว้าเพิ่มเติม แก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการเพื่อการอ่านหนังสือพิมพ์ เพื่อเตรียมทำรายงาน และเพื่อค้นคว้าวิจัยตามลำดับ

2. ความถี่ในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการใช้ต่างๆ กัน ตั้งแต่เดือนละครั้ง จนถึงใช้ทุกวัน แต่ส่วนใหญ่ใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุด มากกว่า 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์

3. ระยะเวลาในการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ถึงแม้ห้องสมุดจะเปิดให้บริการตลอดทั้งวัน คือตั้งแต่ เวลา 8.00 น. - 16.00 น. ก็ตาม แต่ผู้ใช้บริการก็จะเลือกใช้เป็นเวลาเท่านั้น พบว่าผู้ใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุด ส่วนใหญ่จะใช้บริการเมื่อต้องการค้นคว้าเพิ่มเติมในวิชาที่สอน หรือวิชาที่เรียน และใช้ในเวลาที่พักจากการสอนหรือการเรียน

4. การบริการเพื่อการเลือกใช้สารสนเทศในห้องสมุด ผู้ใช้บริการเลือกใช้วิธีการในการเลือกใช้สารสนเทศในห้องสมุดจากแหล่งต่างๆ กัน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นสาร

สนเทศโดยดูจากชั้นวางหนังสือด้วยตนเอง รองลงมาใช้บริการการถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

5. ลักษณะของบริการสารสนเทศที่ผู้ให้บริการได้รับจากห้องสมุด พบว่า บริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากห้องสมุดมีครบทุกประเภท ประเภทที่ใช้บริการมากที่สุดคือ บริการถ่ายเอกสาร รองลงมาคือ บริการยืม – คืน สารสนเทศ วัสดุสารสนเทศ บริการที่ใช้น้อยที่สุดคือ บริการหนังสือจอง และผู้ให้บริการมีความถนัดในการใช้ต่างๆ กัน ตั้งแต่เดือนละครั้ง จนถึงใช้ทุกวัน แต่ส่วนใหญ่จะใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมากกว่า 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์ระยะเวลาในการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ถึงแม้ห้องสมุดจะเปิดให้บริการตลอดทั้งวัน ก็คือตั้งแต่เวลา 8.00 น. - 16.00 น. ก็ตาม แต่ผู้ให้บริการก็จะเลือกใช้เป็นบางเวลาเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู กาญจนโกศล (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้หนังสือภายในห้องสมุด และการยืมออกนอกห้องสมุดในเวลาเปิดบริการ ณ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า อาจารย์มีพฤติกรรมในการใช้หนังสือภายในห้องสมุดมากที่สุดในช่วงเวลา 10.30 – 11.30 และมีพฤติกรรมยืมหนังสือออกมากที่สุดในช่วงเวลา 11.30 – 12.30 น. นักศึกษามีพฤติกรรมในการใช้หนังสือภายในห้องสมุดมากที่สุด ในช่วงเวลา 11.30 – 12.30 น.

ผู้ให้บริการมีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 110 รายการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา ในแต่ละรายการพบว่า ผู้ให้บริการมีความต้องการใช้บริการในระดับมาก เพียง 18 รายการ ได้แก่ 1) วัสดุสาระแห่งพระวินัยปิฎก 2) วัสดุสาระแห่งสุตตันปิฎก 3) วัสดุสาระแห่งพระอภิธรรมปิฎก 4) ชุดการปฏิบัติกรรมฐาน 5) ประวัติศาสตร์พระพุทธศาสนาพุทธศาสนากับสังคม 6) ศาสนาเปรียบเทียบ 7) ประวัติความเป็นมาของ พระพุทธศาสนาในประเทศไทย 8) พจนานุกรมพุทธศาสนาฉบับประมวลศัพท์ 9) พจนานุกรมพุทธศาสนาฉบับประมวลธรรม 10) สารานุกรมพุทธศาสนา และผลงานวิจัยทางพระพุทธศาสนา 11) จริยศาสตร์ศีลธรรม 12) ปรัชญาอินเดีย 13) ปรัชญาไทย 14) ปรัชญากรีก 15) ปรัชญาของเพลโตโสเครตีสอริสโตเติล 16) มนุษย์กับการใช้เหตุผล 17) การทดลองสอนวิชาพระพุทธศาสนา 18) ศีกษาศาสตร์ตามแนวพุทธศาสตร์

สารสนเทศประเภทอื่นๆ อีก 92 รายการผู้ให้บริการมีความต้องการในระดับปานกลาง

4. ผลการประเมินด้านผลผลิต (Product Evaluation)

การประเมินด้านผลผลิต เป็นการประเมินผลการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

การประเมินด้านผลผลิต เป็นการประเมินการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยประเมินจากรายการดังนี้

4.1 ด้านความสำเร็จในการสืบค้นสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยศึกษาจากระดับของความสำเร็จ ที่ผู้ให้บริการได้รับจากการสืบค้นจากสารสนเทศในห้องสมุด พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด เป็นบางครั้งเท่านั้น

4.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศประเภทต่างๆ ในห้องสมุด ของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสารสนเทศประเภทต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อมองในภาพรวมส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ให้บริการส่วนมากจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เลนซ์ แอน วอลซ์ (Lenz and Waltz 1982) ได้ศึกษาความสำคัญและความพึงพอใจในการบริการ และวัตถุประสงค์ห้องสมุดของอาจารย์พยาบาลที่สอนในระดับปริญญาโทในโรงเรียนพยาบาลที่ตั้งอยู่ในรัฐต่างๆ ทางตอนใต้ของประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า อาจารย์พยาบาลที่ผลิตผลงานทางวิชาการให้ความสำคัญกับห้องสมุดในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจในการบริการและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด อาจารย์พยาบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีความพึงพอใจในระดับสูงจะเป็นผู้ที่สอนในโรงเรียนพยาบาลขนาดใหญ่ซึ่งมีระบบการบริการและสภาพแวดล้อมที่ดี

ด้าน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ปัญหา ในการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 5) โดยวิเคราะห์จากความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ในแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งปัญหา และอุปสรรคส่วนใหญ่ที่พบจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศ มีเนื้อหาที่ไม่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และหลักสูตรเท่าที่ควร บางรายการมีปริมาณที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็นและไม่มีผู้ใช้ บางรายการมีปริมาณที่น้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ทรัพยากรสารสนเทศ บางประเภทเหมาะสมในระดับปริญญาตรี แต่ไม่เหมาะสมและสอดคล้องในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ตลอดจนยังไม่ตอบสนองต่อการศึกษาค้นคว้าต่อการทำผลงานทางวิชาการและงานวิจัยของมหาวิทยาลัย

3. ระบบการจัดเก็บและค้นคืนไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง บางรายการมีในระบบการจัดเก็บและการค้นคืนแต่ไม่มีตัวจริงบนชั้นวางหรือในหมวด

4. ระบบการให้บริการ ไม่ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกและรวดเร็วแต่ระบบห้องสมุดไม่ตอบสนองในจุดนี้

5. ด้านปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศ ควรเพิ่มในบางรายการโดยใช้สัดส่วนของ
 ภาศทพววมหาวิทยาลัย ว่าด้วยมาตรฐานห้องสมุดระดับอุดมศึกษา 2544 เป็นเกณฑ์

ข้อเสนอแนะ

ด้านคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการส่วนมากพบและสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1.ด้านบุคลากร ผู้บริหารห้องสมุด ควรมีวิสัยทัศน์ด้านห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ
 ห้องสมุดในระยะต้นและระยะยาว ต้องตอบสนองและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยและ
 นโยบายของรัฐบาลด้านห้องสมุด ซึ่งจะต้องประสานกับกระทรวงทรัพยากรสารสนเทศและการสื่อ
 ธิ (ICT.) และสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นเกณฑ์

2.แผนพัฒนาห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศต้องมีย่างชัดเจน ทั้งระยะต้นและระยะ
 าว โดยต้องยึดแผนพัฒนามหาวิทยาลัย วิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัยเป็นหลักและ
 นโยบายของรัฐบาลต่อการส่งเสริมและสนับสนุนกิจการห้องสมุดในประเทศไทยเป็นเกณฑ์

3.ด้านคุณภาพและปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศ ต้องตอบสนองนโยบายการบริหาร
 มหาวิทยาลัย หลักสูตรการเรียนการสอนทั้งสี่คณะของมหาวิทยาลัยทั้งในระดับปริญญาตรี
 ัญญาโท และปริญญาเอก และการค้นคว้าทางวิชาการของคณาจารย์ในแต่ละสาขาวิชา

1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านเนื้อหาควรปรับปรุงดังนี้

1.1 เนื้อหาของสารสนเทศส่วนมากมีขอบข่าย และความสอดคล้องกันไม่ดีเท่าที่
 รเพราะข้อมูลบางอย่างไม่มีในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ไม่สามารถดูถึงความ
 คคล้องได้ชัดเจนเพราะห้องสมุดมีแต่หนังสือเก่าๆ และไม่มีการจัดหมวดหมู่ไม่ชัดเจน ควรปรับ
 ่งให้เหมาะสมกว่านี้

1.2 หนังสือที่อยู่ในห้องสมุดเป็นหนังสือที่เกี่ยวกับหลักสูตรที่เรียนน้อยมาก ควร
 หาเพิ่มเติมให้มีจำนวนมากพอ

1.3 หนังสือที่มีเนื้อหาสำคัญต้องใช้ในการศึกษาค้นคว้ายังขาดอีกเป็นจำนวนมาก
 รจัดหาเพิ่มเติม

1.4 ด้านปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ส่วนมากมีปริมาณน้อยควรเพิ่ม
 วนให้มากขึ้น และควรเพิ่มสารสนเทศในรายวิชาแขนงอื่นๆ อีก

1.5 เนื้อหาควรมีการปรับปรุงตลอดปีการศึกษาของแต่ละปี และความสอดคล้อง
 ้มมากกว่านี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการค้นคว้าศึกษาในชั้นเรียนด้วย และเนื้อหาต้องทันสมัยและ
 คคล้องกับเหตุการณ์ในสังคมปัจจุบันให้มากที่สุด

1.6 ควรเพิ่มเติมหนังสือที่เกี่ยวกับสารสนเทศทางโลกมากนัก

1.7 ควรปรับปรุงวิธีการให้บริการ คุณภาพ และปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมและอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้ได้ทั่วถึง โดยยึดหลักตามแผนและวิสัยทัศน์พันธกิจของมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ

2. ด้านความเหมาะสมของทรัพยากรสารสนเทศ มีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ทรัพยากรสารสนเทศบางอย่างไม่เพียงพอ ควรให้มีหนังสือที่หลากหลายและจำนวนที่มากพอกับความต้องการ

2.2 สมควรเน้นเนื้อหาด้านปรัชญาและศาสนาให้มากกว่าด้านอื่นๆ

2.3 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทตำราเรียนควรจัดหาเพิ่มเติม

3. ด้านรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ

3.1 ควรจะแบ่งให้ชัดเจนว่านี่คือตำราประกอบการเรียนวิชาอะไร

3.2 ทรัพยากรสารสนเทศ ควรเป็นรูปแบบตามมาตรฐานของกระทรวงการศึกษธิการที่ทำขึ้นเป็นแบบอย่าง

3.3 ทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่ สมควรเป็นประเภทตำรา และสมควรที่จะมีเครือข่ายในระบบข้อมูลที่เป็น Computer / Internet ที่สามารถใช้ระบบ Lance ซึ่งสามารถดึงข้อมูลมาศึกษาประกอบการเรียนได้

4. ความทันสมัยของเนื้อหาและปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศมีข้อเสนอแนะดังนี้

4.1 ส่วนใหญ่เป็นหนังสือเก่า และบางประเภทไม่มี ปริมาณและความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ ควรมีสื่อประเภท DVD, VCD และ CD-Rom

4.2 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือยังมีน้อย และหนังสือค้นคว้าใหม่ๆ มีน้อย ต้องการให้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มีข้อมูลที่เยอะๆ ไม่ควรนำข้อมูลที่เก่าแล้วไปทำลาย และควรเพิ่มสารความรู้ทาง Computer, Internet ให้มากกว่าปัจจุบัน

4.3 ควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ความรู้ทางด้านวิชาการที่หลากหลายในโลกปัจจุบันให้มากกว่านี้

5. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.1 ควรวิจัยด้านการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดของสถาบันการศึกษาอื่นๆ ที่เป็นของสงฆ์เพื่อทำการเปรียบเทียบ จะทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น

5.2 ควรทำวิจัยในลักษณะเดียวกันนี้กับวิทยาเขตต่างๆ ของมหาวิทยาลัยมหา
มกุฏราชวิทยาลัย

5.3 ควรทำการวิจัยถึงรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมและควรค่า
แก่การมีไว้ในห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก จ

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ** : พระมหาถาวร ขนฺติธมฺโม (ทับทิม)
- เกิด** : 17 กันยายน 2505 อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77000
- การศึกษา** : นักธรรมเอก (น.ธ.เอก) เปรียญธรรม 5 ประโยค (ป.ธ.5)
 ศาสนศาสตรบัณฑิต (ศน.บ.) ศาสนาและปรัชญา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- หน้าที่การงาน** : ครูสอนปริยัติธรรมแผนกบาลี สำนักเรียนวัดมหารณพาราม
 : ครูสอนวิชาพระพุทธศาสนา ประจำโรงเรียนวัดมหารณพ์ ตั้งกัศกรงเพทฯ
 : กรรมการสอบธรรมสนามหลวงแผนกธรรม 2530 - ปัจจุบัน
 : เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- ปัจจุบันสังกัด** : เลขที่ ๒๖๑/๓ วัดมหารณพาราม เสาชิงช้า พระนคร กรุงเทพฯ 10200

*** **