

## การบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ : ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ฤทัยชนนี สิทธิชัย 1 และ จุฑารัตน์ กิมาคม 2

1 ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา), บรรณารักษ์ ระดับ 6

หอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

2 ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์), บรรณารักษ์ ระดับ 6

หอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

### สาระสังเขป

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการการศึกษาแก่ผู้ใช้บริการของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ความต้องการในการให้บริการการศึกษาแก่ผู้ใช้บริการของฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การศึกษานี้มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน ประชากรในการวิจัยคือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 114 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมและความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม หาค่าความถี่ ร้อยละ ของตัวแปร พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์, ความต้องการและข้อเสนอแนะในการฝึกอบรม ทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติทดสอบ ที

ผลการวิจัยพบว่า 1) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมโดยรวมทุกด้านพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (= 4.07) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เรื่องการตรงต่อเวลา และความเป็นกันเองของวิทยากร พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.51; 4.50) 2) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมทุกด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การสืบค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ (OPAC) บริการสืบค้นออนไลน์จาก WWW (WebPAC), ERIC Online และวิทยานิพนธ์ออนไลน์ ตามลำดับ (= 4.01, 3.92, 3.92, 3.92) 3) นักศึกษาที่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมไม่ต่างกัน 4) นักศึกษาที่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมสูงกว่านักศึกษาที่ไม่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การฝึกอบรม; การให้การศึกษาผู้ใช้; มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

### **Abstract**

This research was intended to study the satisfaction and the need of user education of John F Kennedy Library and to compare the satisfaction of user education of different computer experience students. The 114 of master degree students, Prince of Songkla University were purposively selected. The dependence variable is the computer experience; has computer experience and has not. The research instrument was the questionnaire. The statistical analysis was performed for percentages arithmetic means and standard deviations for the computer background, the need and suggestions (in the training) and the T- Test was employed of testing the hypothesis.

The findings indicated that:

1. The arithmetic mean of the satisfaction of the training was in the high level (= 4.07) ; on time; relax attitude of the trainers were in the highest level (= 4.51; 4.50)
2. The arithmetic mean of the knowledge was in the high level. E.g. Online Public Access Catalog (OPAC), WebPAC, ERIC Online and Thesis Online (=4.01; 3.92; 3.92; 3.92)
3. Students who have difference computer background has the same level of training satisfaction.
4. Students who have computer experience had higher level of satisfaction in training than who have not, at .05 levels.

**Keywords :** Training, User Education, Prince of Songkla University, Pattani Campus

### ความสำคัญของปัญหา

บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการเป็นส่วนหนึ่งของงานบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย การนำชมห้องสมุด การแนะนำ อบรมและสาธิตการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด การจัดนิทรรศการ บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ โดยบรรณารักษ์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่ในการให้บริการในทุก ๆ กิจกรรมที่กล่าวมาและที่ผ่านมาบ้างกิจกรรมเท่านั้นที่จัดให้มีการประเมินผลการใช้บริการ คือ การอบรมและสาธิตการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน 2544 - มีนาคม 2545 งานบริการสารสนเทศได้จัดให้มีการอบรมและสาธิตการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 6 ครั้ง มีผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด 171 คน (มีเอกสารประกอบการอบรมและสาธิตการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์) นอกจากนี้บุคลากรงานบริการสารสนเทศยังได้รับเชิญให้เป็นวิทยากรบรรยายเรื่องการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย สำหรับผลจากการประเมินบริการนี้พบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระยะเวลา และคอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอ (รายงานการประเมินตนเอง, 2545: 20-21) จุดอ่อนที่พบคือ ยังไม่มีการประเมินผลบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ในทุกกิจกรรม ทำให้ไม่ทราบความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจในการทำวิจัยเรื่องนี้ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและความต้องการในการใช้บริการอบรมและสาธิตการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ และนำผลของการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นระบบต่อไป

### การฝึกอบรม

การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะอย่างของบุคคลเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะหรือความชำนาญ และทัศนคติ อันเหมาะสม จนสามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม (เครื่อวัลย์ ลิ้มอภิชาติ, 2531 : 2)

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่ได้จัดรูปซึ่งคนจะเรียนรู้ความรู้ หรือทักษะเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมก็คือ การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2535 : 7)

โดยสรุปการฝึกอบรมเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของคนไปสู่จุดที่เราต้องการ โดยมุ่งให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ และทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

### วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม สามารถแยกได้เป็น 2 ข้อใหญ่ ๆ คือ

1. เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน ข้อบกพร่องนั้นเกิดขึ้นแล้ว โดยสังเกตจากผลการปฏิบัติงานของแต่ละคนมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่หน่วยงานต้องการ

2. เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาในอนาคต ข้อนี้หมายถึงปัจจุบันยังไม่มีปัญหาเกิดขึ้น แต่มีความโน้มเอียงเกิดขึ้นแน่ ๆ ในอนาคต เพราะ

2.1 วิทยาการก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา คนที่เคยปฏิบัติงานได้ดีในสมัยหนึ่ง อาจจะไม่สามารถก้าวหน้าทันวิทยาการต่าง ๆ จึงต้องอบรมความรู้ในวิทยานั้น เพื่อสะดวกรวดเร็วและเป็นประโยชน์ในการทำงาน

2.2 เป้าหมายขององค์การเปลี่ยนแปลง จึงจำเป็นต้องมีการอบรม เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติ

2.3 ต้องการให้คนให้เต็มที่และตรงกับความสามารถของแต่ละบุคคล การฝึกอบรมจะทำให้ทราบได้ว่า ใครถนัดงานใด

การฝึกอบรมประกอบด้วยกระบวนการสำคัญ 5 กระบวนการ ดังนี้

1. การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. การเขียนวัตถุประสงค์การฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรม
3. การเขียนโครงการฝึกอบรมให้วัตถุประสงค์เนื้อหาหลักสูตรครบถ้วนและสอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรม

4. การดำเนินจัดการฝึกอบรมตามรายละเอียดของโครงการ โดยคำนึงถึงวิทยาการ เทคนิควิธีการฝึกอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรม สถานที่จัดการฝึกอบรม ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการฝึกอบรม

5. การประเมินผลฝึกอบรมเพื่อให้ทราบถึงสัมฤทธิ์ผลของการฝึกอบรมว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นในการฝึกอบรมหรือไม่เพียงใด

นอกจากนี้จรรยาภักษ์ ลำจำปา (2540) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ารูปแบบการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ประกอบด้วย 9 ขั้นตอนคือ การศึกษาความต้องการจำเป็น การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดหลักสูตร การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การจัดบุคลากร การเลือกสื่อประกอบการฝึกอบรม การกำหนดเทคนิคและวิธีการ การดำเนินการ การประเมินและติดตามผล

การประเมินผลการฝึกอบรม คือ รายละเอียดของหลักสูตรการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร ซึ่งประกอบด้วย ชื่อโครงการ หลักการและเหตุผล การกำหนดวัตถุประสงค์ รายละเอียดหลักสูตรหรือหัวข้อวิชาในการฝึกอบรม วิทยาการ วันเวลาและสถานที่ในการฝึกอบรม เทคนิควิธีการในการฝึกอบรม ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการฝึกอบรม เป้าหมายในการฝึกอบรม คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม

### เงื่อนไขการฝึกอบรม วิธีการประเมินผล

การประเมินผลการฝึกอบรมจะพิจารณาถึงส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. ความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. วัตถุประสงค์หลักของโครงการฝึกอบรม
3. โครงการฝึกอบรม
4. เอกสารประกอบการฝึกอบรม
5. วิทยากร
6. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม
7. สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก
8. ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ในประเทศไทย ได้แก่ งานวิจัยของ วินัย มหมนต์เจริญ (2539) ที่พบว่า บุคลากรมีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับต่ำและตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความรู้กับการผ่านการอบรมคอมพิวเตอร์ ( $p=0.001$ ) ดังนั้น การฝึกอบรมจึงมีความจำเป็นและสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่และในงานวิจัยของคณาวรรณ ประเสริฐยิ่ง (2542) พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทางคอมพิวเตอร์จะมีความคาดหวังด้านจุดมุ่งหมายต่อการจัดหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์สูงกว่าผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทางคอมพิวเตอร์

จากงานวิจัยข้างต้นพอสรุปได้ว่า พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อการจัดการฝึกอบรม

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการการศึกษาแก่ผู้ใช้บริการของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
2. ศึกษาความต้องการในการให้บริการการศึกษาแก่ผู้ใช้บริการของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาแก่ผู้ใช้ของนักศึกษาที่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน

### สมมติฐานในการวิจัย

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรม (การให้บริการการศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ) แตกต่างกัน
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม (การให้บริการการศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ) แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
2. ตัวแปรในการวิจัยมีดังนี้
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ มีค่า 2 ระดับ คือ มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ กับไม่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์
  - 2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจและความต้องการ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ หมายถึง การฝึกอบรมและแนะนำการสืบค้นสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์

สารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การสืบค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ OPAC, การสืบค้นสารนิเทศออนไลน์ผ่าน WWW, การสืบค้นสารนิเทศเพื่อการอ้างอิง, การสืบค้นฐานข้อมูล วารสารอิเล็กทรอนิกส์, การแปลภาษาอังกฤษ-ไทย, Website ที่น่าสนใจ, ซีดีรอมที่น่าสนใจ และบริการยืมระหว่างห้องสมุด

พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ หมายถึง ความรู้ในการใช้โปรแกรมชุด Microsoft Office และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมและความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม ความต้องการ หมายถึง ความต้องการในการให้การศึกษาผู้ใช้

### แบบแผนการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม

### กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 114 คน จากผู้เข้ารับการอบรม

### เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามเรื่องการบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ : ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี แบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 3 ข้อ  
 ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ เกี่ยวกับการฝึกอบรม จำนวน 9 ข้อ  
 ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม จำนวน 8 ข้อ  
 ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความต้องการและข้อเสนอแนะ ในการฝึกอบรมจำนวน 8 ข้อ  
 แบบสอบถามนี้ได้ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน  
 และนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำผลมาวิเคราะห์  
 คุณภาพได้ค่าความเที่ยง (Reliability) เท่ากับ .943

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. คำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรม  
 และความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม แล้วนำค่าเฉลี่ยมาตัดสินตามเกณฑ์ ที่กำหนดไว้  
 ดังนี้

4.51 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก

2.51 - 3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

2. หาความถี่ ร้อยละ ของตัวแปร พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์, ความต้องการและข้อเสนอแนะ  
 ในการฝึกอบรม (เรียงลำดับมากไปหาน้อย)

3. ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้วยสถิติทดสอบ ที

4. ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ด้วยสถิติทดสอบ ที

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการการศึกษาแก่ผู้ใช้ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคน  
 เนดี ผลการวิจัยแสดงในรูปตาราง 5 ตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ที่ได้จาก

การฝึกอบรม

ตารางที่ 3 สิ่งประทับใจในการฝึกอบรม

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรม

ตารางที่ 5 ระยะเวลาในการจัดการอบรม

ตารางที่ 6 การนำความรู้ไปใช้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรม

รายการ	n = 114		ระดับความพึงพอใจ
	X	SD	
1. การประชาสัมพันธ์	3.55	.80	มาก
2. ความครอบคลุมของเนื้อหา (หลักสูตร)	3.83	.75	มาก
3. เอกสารประกอบการฝึกอบรม	4.31	.64	มาก
4. เวลา			
4.1 จำนวนชั่วโมงของการฝึกอบรม	3.14	1.17	มาก
4.2 เวลาพักระหว่างการฝึกอบรม	3.95	.72	มาก
5. เครื่องมือ (คอมพิวเตอร์, อุปกรณ์การสอน)	4.04	.75	มาก
6. วิทยากร			
6.1 การตรงต่อเวลาของวิทยากร	4.51	.63	มากที่สุด
6.2 การแนะนำตัวเองของวิทยากร	4.39	.62	มาก
6.3 ความรู้สึกเป็นกันเอง	4.50	.55	มากที่สุด
6.4 ความรูของวิทยากร	4.48	.54	มาก
6.5 กลวิธีเทคนิคในการอบรม	3.96	.77	มาก
6.6 การจัดระเบียบความคิด	3.85	.78	มาก
6.7 ทักษะการสื่อสาร เช่น			
การประสานสายตากับผู้เรียน	3.97	.70	มาก
6.8 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	4.04	.77	มาก
6.9 การตอบคำถามของวิทยากร	4.05	.73	มาก
6.10 การให้ข้อมูลย้อนกลับของวิทยากร	3.98	.76	มาก
7. การบรรลุวัตถุประสงค์ในการอบรม	3.88	.76	มาก
8. ความครอบคลุมของเนื้อหา (หลักสูตร)	3.83	.75	มาก
9. โดยภาพรวมของการฝึกอบรม	4.12	.67	มาก
<b>การฝึกอบรมโดยรวมทุกด้าน</b>	<b>4.07</b>	<b>.47</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมโดยรวมทุกด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก การตรงต่อเวลา และความเป็นกันเองของวิทยากร พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด การแนะนำตัวเอง ความรู้ของวิทยากร การประชาสัมพันธ์ ความครอบคลุมของเนื้อหา (หลักสูตร) เอกสารประกอบการฝึกอบรม จำนวนชั่วโมงของการฝึกอบรม เวลาพักระหว่างการฝึกอบรม เครื่องมือ (คอมพิวเตอร์, อุปกรณ์การสอน) กลวิธีเทคนิคในการอบรม การจัดระเบียบความคิด ทักษะการสื่อสาร เช่น การประสานสายตากับผู้เรียน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การตอบคำถามของวิทยากร การให้ข้อมูลย้อนกลับของวิทยากร การบรรลุวัตถุประสงค์ในการอบรม การนำประโยชน์ไปใช้ พบว่าอยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม

รายการ	n = 114		ระดับความพึงพอใจ
	X	SD	
1. บริการสืบค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ OPAC	4.01	.72	มาก
2. บริการสืบค้นสารนิเทศออนไลน์ผ่าน WWW			
2. WebPAC	3.92	.74	มาก
2.2 การเขียนรายการอ้างอิงสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์	3.65	.74	มาก
3. บริการสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการอ้างอิง			
3.1 ERIC	3.74	.77	มาก
3.2 DAO	3.61	.84	มาก
4. บริการสืบค้นฐานข้อมูลวารสาร อิเล็กทรอนิกส์			
4.1 Springer Link	3.67	.76	มาก
4.2 Science Direct	3.65	.79	มาก
4.3 HW Wilson	3.62	.83	มาก
4.4 Journal Link	3.72	.81	มาก
5. บริการแปลภาษาอังกฤษ - ไทย	3.78	.82	มาก
6. โปรแกรมพจนานุกรม ไทย - อังกฤษ			
อังกฤษ - ไทย	3.80	.78	มาก
7. Website ที่น่าสนใจ			
7.1 ERIC Online	3.92	.75	มาก
7.2 วิทยานิพนธ์ออนไลน์	3.92	.89	มาก
8. ซีดีรอมที่น่าสนใจ ; ซีดีรอมวิทยานิพนธ์ไทย	3.88	.92	มาก
9. บริการยืมระหว่างห้องสมุด	3.93	.87	มาก
การฝึกอบรมโดยรวมทุกด้าน	3.79	.64	มาก

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมโดยรวมทุกด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก บริการสืบค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ OPAC บริการสืบค้นสารนิเทศออนไลน์ผ่าน WWW WebPAC การเขียนรายการอ้างอิงสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการอ้างอิง ERIC DAO บริการสืบค้นฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ Springer Link, Science Direct, HW Wilson, Journal Link บริการแปลภาษาอังกฤษ - ไทย โปรแกรมพจนานุกรมไทย - อังกฤษ อังกฤษ - ไทย Website ที่น่าสนใจ ERIC Online วิทยานิพนธ์ออนไลน์ ซีดีรอมที่น่าสนใจ; ซีดีรอมวิทยานิพนธ์ไทย บริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่าอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3 สิ่งที่ประทับใจในการฝึกอบรม

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. ด้านวิทยากร		
1.1 ความเป็นกันเองของวิทยากร	17	28.33
1.2 วิทยากรมีมนุษยสัมพันธ์ดี ร่วมมือกันทำงานดีมาก	4	6.67
1.3 วิทยากรมีกลวิธีและเทคนิคในการฝึกอบรมดี เข้าใจง่าย ไม่น่าเบื่อ	2	3.33
1.4 วิทยากรให้โอกาสแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีส่วนร่วมในการฝึกปฏิบัติโดยการตอบคำถามและแจกรางวัล	2	3.33
2. ด้านเนื้อหา		
2.1 OPAC, WEBPAC	10	16.67
2.2 CD-ROM วิทยานิพนธ์ไทย	3	5.00
2.3 บริการแปลภาษาอังกฤษ-ไทย	3	5.00
2.4 DAO	2	3.33
2.5 ERIC	2	3.33
2.6 ERIC ONLINE	2	3.33
2.7 HW Wilson Full text	2	3.33
2.8 Journal Link	2	3.33
2.9 การ renew หนังสือ	2	3.33
2.10 การค้นคว้าวิทยานิพนธ์จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น	1	1.67
2.11 พจนานุกรมไทย-อังกฤษ	1	1.67
2.12 เว็บไซต์ที่น่าสนใจ	1	1.67
3. อื่น ๆ		
3.1 เอกสารคู่มือที่แจกอ่านเข้าใจง่าย	1	1.67
3.2 รางวัล	1	1.67
3.3 อาหารว่าง	1	1.67
3.4 ประทับใจทุกรายการ	1	1.67

จากตารางที่ 3 ผู้เข้ารับการอบรมมีความประทับใจในด้านวิทยากรในเรื่องของความเป็นกันเองของวิทยากรกับ ผู้เข้ารับการอบรมมากที่สุดจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.33 รองลงมาคือ วิทยากรมีมนุษยสัมพันธ์ดี ร่วมมือกันทำงานดีมาก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ส่วนด้านเนื้อหา ผู้เข้ารับการอบรมมีความประทับใจเนื้อหา เรื่องการสืบค้น OPAC และ WEBPAC จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 รองลงมาคือ การสืบค้นวิทยานิพนธ์ไทยและบริการแปลภาษาอังกฤษ-ไทย จำนวนเท่ากันคือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรม

รายการ	ความถี่ (n=99)	ร้อยละ
เปิดภาคการศึกษา (มิถุนายน)	72	72.73
กลางภาคการศึกษา (กรกฎาคม - สิงหาคม)	26	26.26
ปลายภาคการศึกษา (กันยายน)	1	1.01

จากตารางที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรมต้องการให้จัดอบรมในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา (มิถุนายน) มากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73 รองลงมา ต้องการให้จัดอบรมในช่วงกลางภาคการศึกษา (กรกฎาคม - สิงหาคม) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.26 และต้องการให้จัดอบรมปลายภาคการศึกษา (กันยายน) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.01

ตารางที่ 5 ระยะเวลาในการจัดการอบรม

รายการ	ความถี่ (n=104)	ร้อยละ
3 ชั่วโมง	34	32.69
6 ชั่วโมง	47	45.19
มากกว่า 6 ชั่วโมง (มากกว่า 1 วัน)	23	22.12

จากตารางที่ 5 ผู้เข้ารับการอบรมต้องการชั่วโมงในการฝึกอบรมจำนวน 6 ชั่วโมงมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 45.19 รองลงมาคือ 3 ชั่วโมง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 32.69 และมากกว่า 6 ชั่วโมง (มากกว่า 1 วัน) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 22.12

ตารางที่ 6 การนำความรู้ไปใช้

รายการ	ความถี่ (n=101)	ร้อยละ
การสืบค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ OPAC	28	27.72
ความรู้ในการสืบค้นข้อมูลเพื่อมาประกอบการทำวิทยานิพนธ์	13	12.87
สามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทั้งหมดของหลักสูตร	11	10.89
การค้นหวิทยานิพนธ์	9	8.91
CD - ROM วิทยานิพนธ์ไทย	8	7.92
การสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	5	4.95
WebPAC	4	3.96
วิทยานิพนธ์ออนไลน์	4	3.96
พจนานุกรมไทย - อังกฤษ อังกฤษ - ไทย	3	2.97
ERIC Online	3	2.97
เว็บไซต์การแปลภาษา	3	2.97
เว็บไซต์ที่น่าสนใจ	3	2.97
Journal Link	2	2.97
Science direct	1	0.99
Springer Link	1	0.99
DAO	1	0.99
CD - ROM ที่น่าสนใจ	1	0.99
การสืบค้นข้อมูลวารสาร	1	0.99

จากตารางที่ 6 ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ได้มากที่สุดคือ การสืบค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ OPAC จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 27.72 รองลงมาคือ ความรู้ในการสืบค้นข้อมูลเพื่อมาประกอบการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.87 สามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทั้งหมดของหลักสูตร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.89 การค้นหวิทยานิพนธ์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.91 การสืบค้น CD-ROM วิทยานิพนธ์ไทย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.92 และการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.95

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สำหรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้เข้ารับการอบรมมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการฝึกอบรมดังนี้

1. วิทยากรบรรยายเร็วมาก ควรบรรยายให้ช้ากว่านี้ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติซ้ำ ๆ และพร้อม ๆ กัน
  2. ผู้เข้ารับการอบรมไม่มีพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ ต้องการให้ฝึกอบรมในเรื่องพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ และพื้นฐานการใช้ INTERNET
  3. ระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยมาก ควรเพิ่มเวลาให้สัมพันธ์กับเนื้อหา เนื่องจากเนื้อหาในการฝึกอบรมมีจำนวนมากและซับซ้อน
  4. อุปกรณ์ ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบออนไลน์ที่ดีและเพียงพอ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ใช้ปฏิบัติจริงทุกคน
  5. การประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์การอบรมให้ทั่วถึงกว่านี้
- ตารางที่ 7 พื้นฐานความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้รับการอบรม

พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์	ความถี่	ร้อยละ
มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์	93	89.42
ไม่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์	11	10.58
รวม	104	100

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 104 คน มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 89.42 และไม่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.58

### การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสถิติทดสอบ ที่ประกอบด้วยสมมติฐาน 2 ข้อดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 นักศึกษาที่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรม ของนักศึกษาที่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ และไม่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์

พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์	N	X	SD	t
มีพื้นฐาน	87	4.098	.468	1.602
ไม่มีพื้นฐาน	10	3.847	.471	

จากตารางที่ 8 นักศึกษาที่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 นักศึกษาที่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม ของนักศึกษาที่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์และไม่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์

พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์	n	X	SD	t
มีพื้นฐาน	87	3.876	.620	2.776 *
ไม่มีพื้นฐาน	10	3.300	.620	

\*p<.05

จากตารางที่ 9 นักศึกษาที่มีความรู้พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยอภิปรายผลในภาพรวมตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ดังนี้

1. นักศึกษาที่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

สาเหตุที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน เพราะเป็นการประเมินเกี่ยวกับเอกสารประกอบการฝึกอบรม เวลา วิทยากร การจัดการฝึกอบรม การประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ซึ่งพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้เข้ารับการอบรมไม่ได้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับวิธีการจัดการฝึกอบรม เพราะที่มหาวิทยาลัยเป็นวิทยากรกลุ่มเดียวกัน และเนื้อหาการฝึกอบรมก็เป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้เข้ารับการอบรมทุกคน

2. นักศึกษาที่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมสูงกว่านักศึกษาที่ไม่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์

สาเหตุที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมแตกต่างกันเพราะเนื้อหาหลักสูตรที่จัดการอบรมนั้นจะต้องมีการสืบค้นข้อมูลกับคอมพิวเตอร์ เช่น บริการสืบค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ OPAC, WebPAC, การสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการอ้างอิง ERIC, DAO และอื่น ๆ ซึ่งทำให้ผู้ที่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ สามารถเรียนรู้และได้รับความรู้จากการฝึกอบรมได้รวดเร็วเต็มที่ ไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับวิธีการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น ซึ่งจะทำให้สูญเสียเวลา ในการคุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์ จึงทำให้ผู้ที่มีพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย มหมนต์เจริญ (2539 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า การผ่านการอบรมคอมพิวเตอร์ การใช้งานคอมพิวเตอร์ เป็นตัวแปรสำคัญในการรับความรู้ในการใช้งานไมโครคอมพิวเตอร์ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณาวรรณ ประเสริฐยิ่ง (2542: บทคัดย่อ) กล่าวว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ทางคอมพิวเตอร์มีความคาดหวังด้านจุดมุ่งหมายต่อการจัดหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์ที่คาดหวังสูงกว่าผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทางคอมพิวเตอร์

3. ในด้านของช่วงเวลาฝึกอบรมพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมต้องการให้จัดอบรมในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา คือ เดือนมิถุนายนมากที่สุด สาเหตุเพราะเป็นช่วงเปิดภาคการศึกษาเดือนแรก หากนักศึกษาทราบวิธีการสืบค้นข้อมูลจะเป็นประโยชน์ในการเรียนและการค้นคว้าเป็นอย่างยิ่ง

4. ในด้านระยะเวลาในการจัดอบรม ผู้เข้ารับการอบรมต้องการชั่วโมงฝึกอบรม 6 ชั่วโมง สาเหตุเพราะเนื้อหาที่จัดนั้นมาก ไม่เพียงพอกับเวลา 3 ชั่วโมง

#### ข้อเสนอแนะ

1. จากผู้เข้ารับการอบรม
  - 1.1 รายการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ระยะเวลาสั้นเกินไป ควรจัดให้มีการอบรม 6 ชั่วโมง
  - 1.2 ช่วงเวลาที่ผู้เข้ารับการอบรมต้องการให้จัดมากที่สุด คือ ช่วงเปิดภาคเรียน เดือนมิถุนายน

## 2. จากผู้วิจัย

2.1 ควรมีหลักสูตรให้ผู้เข้ารับการอบรมตามความสนใจ เช่น การสืบค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ OPAC, การสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการอ้างอิง ฯลฯ

2.2 ควรมีแบบทดสอบวัดความรู้พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม

2.3 ควรจัดการอบรมให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี เพื่อจะได้ทราบความต้องการและความพึงพอใจของกลุ่มอื่นๆ ต่อไป

\*\*\*\*\*

## บรรณานุกรม

- คณาวรรณ ประเสริฐยิ่ง. 2542. การศึกษาความคาดหวังของครูต่อการจัดหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เครือวัลย์ ลีมอภิชาติ. 2531. หลักและเทคนิคการจัดฝึกอบรมและพัฒนา. กรุงเทพฯ : สยามศิลป์การพิมพ์.
- จรรยาภักษ์ ลำจำปา. 2540. "การนำเสนอรูปแบบการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ สำหรับครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ", วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2535. การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มิตรสยาม.
- วินัย มหมนต์เจริญ. 2539. "ความรู้ที่สนใจและการใช้งานไมโครคอมพิวเตอร์ต่อระบบข้อมูลข่าวสารสาธารณสุขของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย จังหวัดลพบุรี", วิทยานิพนธ์ปริญญาแพทยศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)
- สำนักวิทยบริการ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี. 2545. รายงานการประเมินตนเอง. ปีที่ ๑๖ : สำนักวิทยบริการ.

Thorne, Kaye. 1996. **Everything you ever needed to know about training.** London : Kogan. The 2001 annual : volume 1 training. 2001. San Francisco: Jossey- Bass/Pfeiffer.

\*\*\*\*\*