



พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



โดย
นางสาวขวัญฤทัย แก้วจำปา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม แผน ก แบบ ก 2 ระดับ

ปริญญาามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม แผน ก แบบ ก 2 ระดับ
ปริญญาโทมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

INFORMATION SEEKING BEHAVIOR OF NATIONAL INSTITUTE OF
DEVELOPMENT ADMINISTRATION MUSEUM VISITORS.



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Arts ARCHIVES AND CULTURAL HERITAGE INFORMATION MANAGEMENT
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2018
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
โดย	ขวัญฤทัย แก้วจำปา
สาขาวิชา	การจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร. จุฑารัตน์ ช่างทอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. กীর เวณันท์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร. จุฑารัตน์ ช่างทอง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(อาจารย์ ดร. ปัญญา จันทโคต)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(อาจารย์ ดร. วิชรี เพ็ชรวงษ์)

58903303 : การจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศทางวัฒนธรรม แผน ก แบบ ก 2 ระดับ
ปริญญาโท

คำสำคัญ : พิพิธภัณฑ, การแสวงหาสารสนเทศ, ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ

นางสาว ขวัญฤทัย แก้วจำปา: พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อาจารย์ ดร. จุฑารัตน์ ช่างทอง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหา
สารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และศึกษาปัญหาที่ส่งผลต่อ
การแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน
384 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม
จากผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้
ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การใช้ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
และค่าความถี่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 69.3 และเพศชายร้อยละ
30.7 อายุของผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 41.7 ส่วนระดับการศึกษาพบว่า ผู้เยี่ยม
ชมส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด ร้อยละ 29.4 และกลุ่มผู้ใช้ของพิพิธภัณฑสถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็น นักเรียน ร้อยละ 46.4 นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์พฤติกรรม
การแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่
มีประสบการณ์การเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑมากที่สุดจำนวน 1 ครั้งต่อปี และมีวัตถุประสงค์ในการเข้า
เยี่ยมชมพิพิธภัณฑเพื่อศึกษาข้อมูลเสริมการเรียนรู้และเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนมากที่สุด
อีกทั้งผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่รู้จักพิพิธภัณฑสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จากอาจารย์ และในการเข้า
ชมนิทรรศการนั้น ผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่สนใจเนื้อหาในทรรศการในด้านประวัติศาสตร์ความเป็นมาและ
การก่อตั้งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มากที่สุด โดยใช้ระยะเวลาในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑโดย
เฉลี่ยอยู่ที่ 15 - 30 นาที และผู้เยี่ยมชมได้สารสนเทศที่ตรงตามวัตถุประสงค์ แต่ผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่ไม่
เคยแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของปัญหาที่ส่งผลต่อการ
แสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ส่วนใหญ่ผู้เยี่ยมชม
พิพิธภัณฑมีปัญหาในด้านการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์พิพิธภัณฑ ด้านข้อมูลนิทรรศการที่จัด
แสดงและด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ ตามลำดับ

58903303 : Major ARCHIVES AND CULTURAL HERITAGE INFORMATION MANAGEMENT

Keyword : museum, museum visitors, information seeking

MISS KWANRUTHAI KAEWJAMPA : INFORMATION SEEKING BEHAVIOR OF
NATIONNAL INSTITUTE OF DEVELOPMENT ADMINISTRATION MUSEUM VISITORS.

THESIS ADVISOR : JUTHARAT CHANGTHONG

The goal of this study is to explore the information-seeking behaviors of museum visitors at National Institute of Development Administration Museum. A sample of 384 museum visitors at National Institute of Development Administration Museum were selected. A questionnaire of information seeking of museum visitors was developed. Statistic use in this study are frequency, percentage, mean and standard deviation. It is hoped that this study will lead to a better understanding of the information seeking of museum visitors. The result revealed that most visitors were women, 69.3% and males, 30.7%, the age of most visitors under 21 years, 41.7%. The educational level of most visitors had the highest level of master's degree, 29.4% and most visitors of National Institute of Development Administration were students, 46.4%. In addition, the result of information seeking behavior of National Institute of Development Administration museum visitors, most visitors have experience of visiting the museum 1 time per year. The most objective for visiting the National Institute of Development Administration museum is supplementary information learning and knows this museum from the instructors. For visiting the exhibition, visitors spend an average of 15-30 minutes and interested in seeking information about history and National Institute of Development Administration establishment. The visitors get information according to their objectives. Most of them never exchange or share information to other people. In addition, the statistical analysis of problems affecting information seeking of museum visitors, most visitors have problems in providing information services on the National Institute of Development Administration museum website, which the average of this problem is at a moderate level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ช่างทอง อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ อาจารย์ ดร.ปัญญา จันทโคต อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ตลอดจนประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่ได้เมตตากรุณาให้คำแนะนำ และปรับปรุงแก้ไขจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์สาขาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศสมุดทางวัฒนธรรมที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรที่ช่วยแนะนำและให้คำปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบคุณสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ให้ความอนุเคราะห์สถานที่และผู้เข้าเยี่ยมชม พิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สำหรับการทําวิจัยในครั้งนี้ จนทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขวัญฤทัย แก้วจำปา



สารบัญ

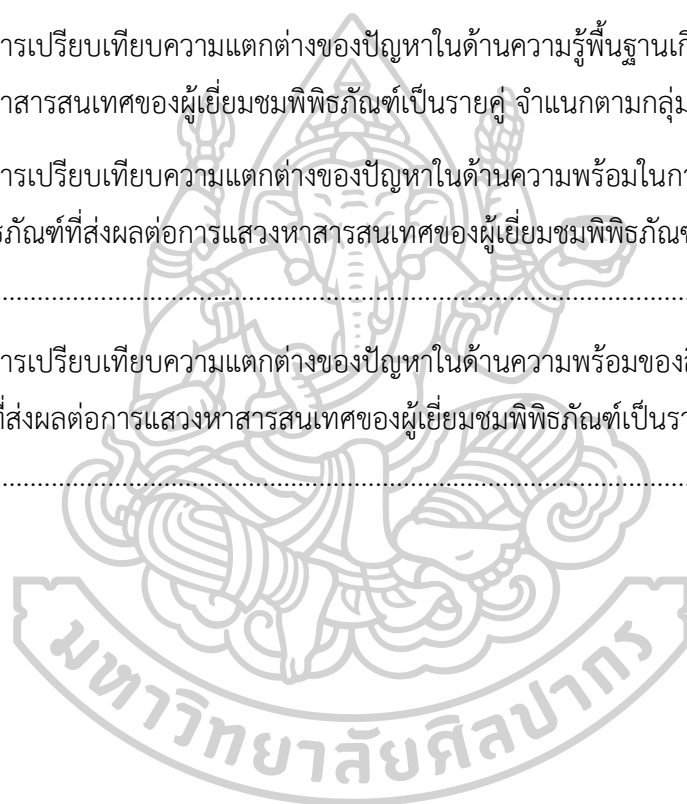
	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
3. สมมติฐาน.....	5
4. ขอบเขตของการวิจัย.....	5
5. ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
6. ประโยชน์ที่ได้รับ.....	6
7. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
1. แนวคิดเกี่ยวกับพิพิธภัณฑท์.....	7
2. พิพิธภัณฑท์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....	16
3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ.....	24
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....	51
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.....	56
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ส่งต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.....	67
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปรับปรุงการบริการสารสนเทศ.....	81
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	82
1. สรุปผลการวิจัย.....	82
2. การอภิปรายผลการวิจัย.....	90
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย.....	94
รายการอ้างอิง.....	95
ภาคผนวก.....	99
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	100
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	101
ภาคผนวก ค หนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย.....	108
ประวัติผู้เขียน.....	112

สารบัญตาราง

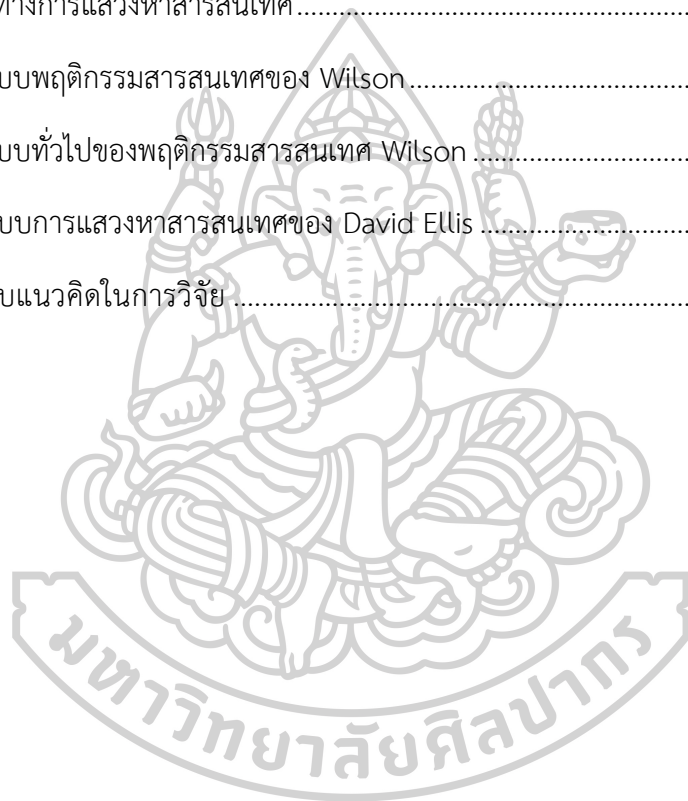
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามเพศ	52
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามอายุ	53
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา	54
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้พิพิธภัณฑ์	55
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าเยี่ยมชม	56
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าเยี่ยมชม	57
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามแหล่งสารสนเทศ	58
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามวิธีเดินทางเข้าเยี่ยมชม	59
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามวันทำการ	60
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามช่วงเวลา	61
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามระยะเวลา	61
ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามเนื้อหาสารสนเทศ	62
ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามระดับของสารสนเทศที่ได้รับตรงตามวัตถุประสงค์	63
ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามการแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศ ..	64
ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามบุคคลที่แลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศ	64
ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการเข้าเยี่ยมชม ..	65
ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามการวางแผนที่จะกลับมาเข้าเยี่ยมชมอีกครั้ง	66

ตารางที่ 18 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้.....	70
ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	71
ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในด้านการเดินทางมาที่พิพิธภัณฑ์ของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้.....	74
ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	76
ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	78
ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้.....	80



สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 นิทรรศการโซนที่ 1 จากพระราชปณิธาน สู่สถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศ	20
ภาพที่ 2 นิทรรศการโซนที่ 2 ประวัติศาสตร์สังคมไทยและประวัติศาสตร์สถาบันบัณฑิต	23
ภาพที่ 3 นิทรรศการโซนที่ 3 สร้างปัญญาเพื่อการเปลี่ยนแปลง	24
ภาพที่ 4 รูปแบบพฤติกรรมสารสนเทศ	25
ภาพที่ 5 ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศ	28
ภาพที่ 6 ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson	31
ภาพที่ 7 ตัวแบบทั่วไปของพฤติกรรมสารสนเทศ Wilson	35
ภาพที่ 8 รูปแบบการแสวงหาสารสนเทศของ David Ellis	37
ภาพที่ 9 กรอบแนวคิดในการวิจัย	43



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สารสนเทศ เป็นข้อมูล เรืองราว ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ ที่มีการบันทึก ผ่านกระบวนการประมวลผล และถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่ง UNESCO ได้ระบุถึงความสำคัญของสารสนเทศไว้ว่า สารสนเทศเป็นรากฐานที่สำคัญสำหรับความก้าวหน้าของอารยธรรมและสังคม สารสนเทศจะช่วยให้เกิดความสามัคคี และความมั่นคงของชาติ นอกจากนี้สารสนเทศยังเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างสรรค์หรือการใช้ทรัพยากร และการตัดสินใจ (UNESCO, 2010)

ปัจจุบันสารสนเทศเข้ามามีบทบาทอย่างมากในชีวิตประจำวัน สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญหลัก ๆ ของโลก มนุษย์ใช้สารสนเทศเพื่อประโยชน์ในด้านต่างๆ อาทิ การดำรงชีวิต การใช้ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง กีฬา เป็นต้น มนุษย์ในทุกวันนี้ใช้สารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการสารสนเทศ (Information Need) ก็จะมีพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศ (Information Seeking) อย่างมีเป้าหมายเกิดขึ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการ (สมาน ลอยฟ้า, 2544)

ขั้นตอนในการแสวงหาสารสนเทศนั้นจะเริ่มต้นจากการตระหนักหรือเล็งเห็นถึงความต้องการ สารสนเทศในบริบทเฉพาะบุคคลนั้นก่อน และเมื่อตระหนักว่าตนเองขาดสารสนเทศ เกิดช่องว่างทางความรู้ เช่น ความต้องการสารสนเทศที่เกิดจากหน้าที่การงาน ความต้องการสารสนเทศจากความสงสัย ความต้องการสารสนเทศอย่างรีบด่วน เป็นต้น จึงนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกันออกไป ทั้งการพิจารณาเลือกแหล่งสารสนเทศ และการพิจารณาเลือกหนทางในการแสวงหาสารสนเทศ เช่น การพิจารณาว่าแหล่งสารสนเทศใดที่สามารถสนองต่อความต้องการนั้นได้ดีที่สุด โดยจะพิจารณาถึงปัจจัยหลาย ๆ อย่าง อาทิ ความสะดวกในการใช้ ค่าใช้จ่าย คุณภาพของสารสนเทศ เป็นต้น (มาลี กาบมาลา, ม.ป.ป.)

เมื่อพิจารณาถึงแหล่งสารสนเทศนั้น พิพิธภัณฑ์ (Museum) ถือได้ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศของมนุษย์ได้ นอกเหนือไปจาก ห้องสมุด ศูนย์การเรียนรู้ ศูนย์สารสนเทศ ฯลฯ สภาการพิพิธภัณฑ์ระหว่างชาติ (International Council of Museum : ICOM) ได้ให้ความหมายของพิพิธภัณฑ์ไว้ว่าเป็นสถาบันที่ตั้งขึ้นมาโดยไม่หวังผลกำไร และมีหน้าที่เป็นแหล่งสำหรับค้นคว้าวิจัย อนุรักษ์ สืบสานมรดกทางวัฒนธรรม และจัดแสดงมรดกทางวัฒนธรรมอันมีค่าความสำคัญทางประวัติศาสตร์ ซึ่งในปัจจุบันนี้พิพิธภัณฑ์มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น พิพิธภัณฑ์ไม่ใช่เป็นสถานที่เพื่อเก็บรักษาและจัดแสดงสิ่งของอีกต่อไป แต่พิพิธภัณฑ์จะต้องทำหน้าที่สร้างสมดุลระหว่างการให้ความรู้ (Education) ความบันเทิง (Entertainment) และการมีส่วนร่วม (Participation) เช่น เป็นศูนย์กลางของชุมชน (Community Center) เป็นศูนย์การศึกษา (Education Center) ในการให้ประสบการณ์ ให้บริการทางด้านการเรียนรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่สาธารณชน มีการฝึกอบรม การสัมมนาเพื่อประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้า สันทนาการ การแสดงความภูมิใจของท้องถิ่น และเป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยว เป็นต้น (International council of museums, 2008)

ปัจจุบันนี้มีมหาวิทยาลัยหลายแห่งได้จัดตั้งพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัย (University Museums) ขึ้น เพื่อเก็บรวบรวมวัตถุสำหรับปรับปรุงการศึกษาในด้านการเรียนการสอนเพื่อให้เข้าใจได้ง่าย และเป็นการส่งเสริมชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ดังนั้นสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงและมีประวัติความเป็นมาที่ยาวนานในด้านบริหารการพัฒนา และก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2509 เพื่อสนองแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ในการพัฒนาผู้มีความรู้ความสามารถด้านการบริหารและด้านเศรษฐกิจเพื่อมาช่วยพัฒนาประเทศ อีกทั้งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ยังเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงของรัฐที่เปิดสอนเฉพาะระดับมหาบัณฑิตและดุขุภักดิ์บัณฑิต โดยได้โอนคณะรัฐประศาสนศาสตร์ของธรรมศาสตร์ งานฝึกอบรมส่วนหนึ่งของสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และงานฝึกอบรม งานสอนของสำนักงานสถิติแห่งชาติ มาเป็นกิจกรรมหนึ่งของสถาบัน นอกจากนี้สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ยังเป็นสถาบันการศึกษาที่เปิดการสอนหลักสูตร MBA เป็นแห่งแรกของประเทศไทยอีกด้วย

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จึงได้มีแนวคิดให้จัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ขึ้น โดยให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของห้องสมุดสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยให้พิพิธภัณฑ์มีพันธกิจหลัก เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศ สำหรับการค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านประวัติศาสตร์ ให้บริการความรู้ทางวิชาการเผยแพร่องค์ความรู้ เป็นพื้นที่จัดแสดงเอกสารหลักฐานที่สะท้อนถึงเกียรติภูมิของสถาบัน และรักษาอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ในส่วนของรูปแบบการจัดสร้างและนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ถูกจัดสร้างและออกแบบให้เป็นพิพิธภัณฑ์แห่งการเรียนรู้ และเป็นแหล่งสืบค้นสารสนเทศ สำหรับนักเรียน นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยรูปแบบของนิทรรศการจะเน้นการสร้างประสบการณ์ใหม่ในการชมพิพิธภัณฑ์ และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่น่ารื่นรมย์ นอกจากนี้พิพิธภัณฑ์มีรูปแบบการจัดนิทรรศการผ่านเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่นำเสนอด้วยเทคนิค Transparent Display คือ การผสมผสานเรื่องราวที่ต้องการนำเสนอผ่านวัตถุที่จัดแสดง ควบคู่ไปกับโต้ตอบ (Interactive) เพื่อให้การเรียนรู้ประวัติศาสตร์และเรื่องราวต่าง ๆ เป็นไปอย่างสนุกสนานยิ่งขึ้น และมีฐานข้อมูลดิจิทัลสำหรับสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ นอกจากนี้พิพิธภัณฑ์ยังมีการจัดกิจกรรม สัมมนา อบรม ในโครงการต่าง ๆ ให้แก่ผู้เข้าเยี่ยมชมอีกด้วย นอกจากนี้ ในส่วนของกลุ่มผู้เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ โดยหลัก ๆ แบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม คือ นักเรียน นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป ซึ่งแต่ละกลุ่มนั้นมีวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้ที่แตกต่างกัน เช่น นักเรียนเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ นักศึกษาระดับปริญญาตรีเข้ามาเยี่ยมชมเพื่อหาแนวทางในการสมัครเรียนต่อ นักศึกษาระดับปริญญาโทเข้ามาเยี่ยมชมเพื่อหาข้อมูลทำรายงาน และทำกิจกรรม เป็นต้น อีกทั้งในแต่ละบุคคลก็จะมีวิธีการค้นหาข้อมูลที่แตกต่างกันออกไป เช่น การสอบถามจากภัณฑารักษ์ ค้นหาข้อมูลจากนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ ค้นหาจากระบบค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต (Intranet) ค้นหาจากเอกสารแผ่นพับ เป็นต้น จากข้างต้น ผู้วิจัยได้พบปัญหาว่า ผู้เยี่ยมชมในแต่ละกลุ่มก็จะมีวิธีการค้นหาและใช้สารสนเทศที่แตกต่างกัน ทั้งความสนใจเฉพาะตัว สภาพแวดล้อม และความตั้งใจในการมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์

จากข้างต้นจะเห็นได้ว่าการตอบสนองความต้องการข้อมูลของผู้เยี่ยมชมได้กลายเป็นส่วนสำคัญของบทบาทของพิพิธภัณฑ์ และเป็นเรื่องสำคัญสำหรับพิพิธภัณฑ์ที่จะต้องสำรวจการใช้งานแหล่งข้อมูลของตน เพื่อให้พิพิธภัณฑ์มีการจัดบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น พิพิธภัณฑ์จึง

ต้องการวิธีการต่าง ๆ เพื่อมาสนับสนุนการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ และรับมือกับความท้าทายของการเป็นโลกดิจิทัล ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้พิพิธภัณฑน์ของ (Orr, 2004) ที่พบว่า ผู้เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑน์ มีเหตุผลในการเข้าชม 3 ข้อ คือ เหตุผลทางด้านสันตินาการทางสังคม เหตุผลทางด้านการศึกษา และเหตุผลสำคัญเฉพาะบุคคล และผู้เยี่ยมชมจะมีรูปแบบในการแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกัน ออกไปตามวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคล และงานวิจัยของ (Skov, 2014) (Lin, 2007) ได้พบว่า พิพิธภัณฑน์มีกลุ่มผู้ใช้ที่หลากหลาย ทั้งอายุ การศึกษา วัตถุประสงค์ ย่อมมีผลต่อวิธีการแสวงหาสารสนเทศที่ต่างกัน อีกทั้งผู้ใช้บริการของพิพิธภัณฑน์เองก็ได้มีมุมมองการใช้บริการพิพิธภัณฑน์ และความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมด้วย ดังเช่นปฏิสัมพันธ์ระหว่างพิพิธภัณฑน์กับประชาชน ทำให้บริบทสถานการณ์นี้อาจเอื้อให้เกิดประสบการณ์ของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑน์ที่ไปพิพิธภัณฑน์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจมากยิ่งขึ้น จนทำให้ผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑน์เกิดความกังวลมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของแหล่งข้อมูลสารสนเทศของพิพิธภัณฑน์นั้นจะตอบสนองต่อความต้องการของผู้เยี่ยมชมได้ครบถ้วนหรือไม่ ผู้ใช้ต้องการค้นหาและแสวงหาสารสนเทศประเภทใดในพิพิธภัณฑน์ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรดิจิทัลของพิพิธภัณฑน์ในลักษณะที่ตรงกับการค้นหาหรือไม่ และความหลากหลายทางด้านรสนิยม ด้านสุนทรียภาพ การเชื่อมต่อทางวัฒนธรรม ความคาดหวัง และความรู้ทางปัญญาที่ถูกกระตุ้นโดยความรู้สึกนั้น จะทำให้ความต้องการ ความคาดหวัง พฤติกรรมการแสวงหาของผู้เข้าชมกลายเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑน์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑน์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ งานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ให้กับพิพิธภัณฑน์อื่น ๆ ในการนำข้อมูลที่ได้ของงานวิจัยนี้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพิพิธภัณฑน์ในด้านบริการที่สอดคล้องต่อพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3. สมมติฐาน

ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีกลุ่มผู้ใช้ที่ต่างกันมีปัญหาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกัน

4. ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษา โดยมุ่งเน้นเฉพาะผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์ (User education) ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยจะศึกษา พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยจะศึกษาถึงวัตถุประสงค์ของผู้เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์

5. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ คุณลักษณะของผู้เยี่ยมชม ในงานวิจัยนี้ศึกษาเพียง 4 ปัจจัย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มผู้ใช้

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และ ปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์

6. ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงพิพิธภัณฑ์
2. ได้ทราบปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์
3. ผลของการศึกษาคั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพิพิธภัณฑ์ในด้านการบริการที่สอดคล้องต่อพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ความคิด เหตุการณ์ และข้อเท็จจริงที่ผ่านกระบวนการประมวลผล การถ่ายทอดและการบันทึกในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ใช้นำไปเผยแพร่และใช้ประโยชน์ทั้งส่วนบุคคลและสังคม

พฤติกรรมสารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมในด้านความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง ความต้องการสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง การแสวงหาสารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์โดยผลมาจากความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการพิพิธภัณฑ์ หมายถึง ข้อมูลทั้งหมดของพฤติกรรมที่ไม่ได้ทำโดยตั้งใจหรือไม่ได้ตั้งใจ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการแสวงหา

ผู้ชมพิพิธภัณฑ์ (museum visitors) หมายถึง บุคคลที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์ ณ สถานที่จริง (walk-in)

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทบทวนวรรณกรรมทั้งด้านแนวคิด หลักการและผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในประเด็นต่างๆ ที่จะทำการศึกษาวิจัยและสามารถนำความรู้เหล่านี้ไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ได้ในลำดับต่อไป

ในที่นี้ ได้ทบทวนประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1.แนวคิดเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์
- 2.พิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 3.ทฤษฎีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
- 4.ผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง
- 5.กรอบแนวคิดของการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์

1.1 ความหมายของพิพิธภัณฑ์

“พิพิธภัณฑ์” ตามรูปศัพท์แปลว่า “สิ่งของนานาชนิด” คำนี้เป็นการสมาสกันระหว่างคำว่า “พิพิธ” ซึ่งแปลว่า นานาชนิด กับคำว่า “ภณ” ซึ่งแปลว่าสิ่งของ รากศัพท์ของ “พิพิธภัณฑ์” มาจากภาษาบาลีคือ คำว่า “วิวิธ” กับคำว่า “ภณ” รวมกันเป็น “วิวิธภณ” แปลว่า สิ่งของนานาชนิด (ตรงใจ หุดางกูร, 2554)

ICOM (International Council of Museums) ได้จำกัด ความหมายของ คำว่า "Museum" ไว้ว่า เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรที่เปิดเป็นสถานที่สาธารณะ และเป็นสถาบันถาวรที่ให้บริการแก่สังคมและมีส่วนในการพัฒนาสังคม มีหน้าที่รวบรวม สงวนรักษา ค้นคว้าวิจัย เผยแพร่ความรู้ และจัดแสดง วัตถุอันเป็นหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และสิ่งแวดล้อมของมนุษย์ ทั้งนี้เพื่อ

จุดประสงค์ทางการค้นคว้า การศึกษา และ ความเพลิดเพลินใจ (international council of museums, 2008)

(นิคม มุสิกคามะ, 2521) กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์ คือ สถานที่รวบรวม สงวนรักษา ศึกษาวิจัย และจัดแสดงสิ่งซึ่งเป็นหลักฐานมีความสำคัญแก่มนุษย์และสิ่งแวดล้อม โดยมีความมุ่งหมายเพื่อการค้นคว้า การศึกษาและความเพลิดเพลิน โดยรวมถึงสิ่งที่มีชีวิตด้วย จึงทำให้ครอบคลุมไปถึง สวนสัตว์ สวนพฤกษชาติ วนอุทยาน สถานที่สงวนสัตว์น้ำ สถานที่อันจัดเป็นเขตสงวนอื่น ๆ รวมทั้งโบราณสถานและแหล่งอนุสรณ์สถาน

ดังนั้นอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า พิพิธภัณฑ์ คือ สถานที่ที่จัดแสดงสิ่งของต่างๆที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ความรู้และความเพลิดเพลินแก่ผู้เข้าชม เพื่อเผยแพร่และจัดแสดงวัตถุ อีกทั้งยังเป็นสถานที่ที่ให้บริการแก่สังคมและมีส่วนในการพัฒนาสังคม

1.2 บทบาทและหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์

พิพิธภัณฑ์มีบทบาทหน้าที่ในด้านการเป็นแหล่งเก็บรวบรวมจัดเก็บวัตถุและนำเสนอโบราณวัตถุ และ พิพิธภัณฑ์ยังทำหน้าที่เป็นแหล่งการเรียนรู้และให้บริการสารสนเทศสำหรับการศึกษาค้นคว้า ซึ่ง (International Council of Museums, 2004) (จิรา จงกล, ม.ป.ป.)ได้จำแนกหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ไว้ดังนี้

1.2.1 การรวบรวมวัตถุ (collecting) เป็นหน้าที่ประการแรกของพิพิธภัณฑ์ นโยบายการได้มาของวัตถุการถือครองวัตถุของพิพิธภัณฑ์นั้น พิพิธภัณฑ์จะได้รับวัตถุมาโดยวิธีการที่พบมากที่สุด คือ การบริจาคหรือเป็นของกำนัล การรับมรดกหรือเป็นการถ่ายโอนจากสถาบันอื่น การซื้อหรือการแลกเปลี่ยน และการรวบรวมจากข้อมูลภาคสนามโดยที่กรรมสิทธิ์จะถูกโอนไปยังพิพิธภัณฑ์ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญมากที่จะมีการกำหนดเกณฑ์เพื่อตรวจสอบสิ่งที่เก็บรวบรวม โดยวัตถุทั้งหมดที่ได้มาจะต้องเป็นสิ่งที่สนับสนุนเป้าหมายของพิพิธภัณฑ์และเป็นไปตามเงื่อนไขหรือข้อกำหนดในการใช้งาน นอกจากนี้เมื่อรับของเข้าพิพิธภัณฑ์จะต้องมีการจัดการ การดูแลรักษาและการเก็บรักษาในระยะยาวที่ดีตามนโยบายของการได้มา นอกจากนี้การเก็บรวบรวมวัตถุจะต้องไม่ละเมิดกฎหมายใด ๆ และกฎหมายระหว่างประเทศ

1.2.2 การตรวจสอบและแยกประเภท (Identifying) ในการจำแนกแยกประเภทของวัตถุสะสมนั้น ต้องวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของวัตถุสะสมที่เก็บรวบรวมไว้ในพิพิธภัณฑ์ โดยการจำแนกแยกวัตถุออกมาเป็นกลุ่ม ๆ ให้เป็นระเบียบและถูกต้อง เพื่อให้สะดวกในการเก็บรักษาและการใช้ประโยชน์จากวัตถุ เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดของวัตถุนั้น เช่น วัตถุนั้นคืออะไร ที่มาของวัตถุ อายุของวัตถุ การใช้งาน ซึ่งในการจำแนกประเภทในการเก็บวัตถุของพิพิธภัณฑ์ อาจจำแนกประเภทได้หลายวิธี ดังนี้

1.2.2.1 จำแนกตามวัตถุที่ใช้ทำ เช่น วัตถุใดที่เป็นผ้าก็แยกเป็นหมวดผ้า วัตถุใดเป็นสำริดก็เก็บเป็นหมวดสำริด เป็นต้น ในการเก็บวัตถุวิธีนี้จะสะดวกในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น ป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นจากการทำลายของแมลง

1.2.2.2 จำแนกตามต้นกำเนิด โดยจะเก็บตามยุคสมัย เช่น วัตถุสมัยก่อนประวัติศาสตร์ วัตถุสมัยประวัติศาสตร์ และวัตถุทางชาติพันธุ์วิทยา

1.2.2.3 จำแนกตามวัตถุที่มีค่า วัตถุที่ต้องเก็บเป็นพิเศษ เช่น เครื่องทอง เครื่องเงิน เพชรพลอย ซึ่งการเก็บวัตถุประเภทนี้จำเป็นต้องใช้ความระมัดระวังเป็นอย่างมาก

1.2.3 การทำบันทึกหลักฐาน (Recording) คือ การจัดทำทะเบียนวัตถุ ช่วยให้พิพิธภัณฑ์สามารถจัดเก็บวัตถุได้อย่างเป็นระบบและง่ายต่อการค้นหาและนำมาใช้ในอนาคต

1.2.4 การซ่อมสงวนรักษาวัตถุ (Preservation) คือ การรักษาวัตถุให้อยู่ในสภาพที่ดี และให้สามารถมีใช้ได้เป็นเวลานาน โดยพิพิธภัณฑ์จะต้องใช้วิธีการที่เหมาะสมในการดูแลรักษาวัตถุประเภทต่างให้ได้อย่างถูกต้อง และซ่อมแซมเมื่อวัตถุมีความเสียหายให้กลับมายังสภาพเดิม

1.2.5 การรักษาความปลอดภัย (Security) คือ การป้องกันความเสียหายหรือการสูญเสียดังกล่าวที่เกิดขึ้นกับวัตถุของพิพิธภัณฑ์ เช่น การโจรกรรม อัคคีภัย เป็นต้น

1.2.6 การให้บริการ พิพิธภัณฑ์นอกจากจะทำหน้าที่เก็บรักษาวัตถุจัดแสดงแล้ว ยังมีหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศด้วย ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ การจัดแสดงนิทรรศการ (Exhibition) และ การให้การศึกษา (Education)

1.3 ประเภทของพิพิธภัณฑ์

สภาการพิพิธภัณฑ์ระหว่างชาติหรือ ICOM จัดตั้งคณะกรรมการระหว่างชาติว่าด้วยพิพิธภัณฑ์สถานแขนงต่าง ๆ ได้พิจารณาถึงชนิดของพิพิธภัณฑ์สถานที่ยังแพร่หลายอยู่ในปัจจุบัน ในการสัมมนาของ UNESCO เรื่องบทบาททางการศึกษาของพิพิธภัณฑ์สถาน (The Educational Role of Museums) ที่ประเทศบราซิล เมื่อ พ.ศ.2501 ได้แบ่งประเภทของพิพิธภัณฑ์สถานในการอภิปรายไว้ รวม 9 ประเภทได้แก่

1. พิพิธภัณฑ์สถานศิลปะ (Art museums)
2. พิพิธภัณฑ์สถานศิลปะสมัยใหม่ (Modern Art museums)
3. พิพิธภัณฑ์สถานโบราณคดีและประวัติศาสตร์ (Archaeology and History museums)
4. พิพิธภัณฑ์สถานชาติพันธุ์วิทยาและพื้นเมือง (Ethnology and Folklore museums)
5. พิพิธภัณฑ์สถานธรรมชาติวิทยา (Natural Science museums)
6. พิพิธภัณฑ์สถานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Museums of science and technology)
7. พิพิธภัณฑ์สถานส่วนภูมิภาค (Regional museums)
8. พิพิธภัณฑ์สถานเฉพาะเรื่อง (Specialized museums)
9. พิพิธภัณฑ์สถานมหาวิทยาลัย (University museums)

เนื่องจากความหลากหลายของพิพิธภัณฑ์ ในที่นี้ผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งเป็นพิพิธภัณฑ์ประเภท พิพิธภัณฑ์สถานมหาวิทยาลัย (University museums) ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงคุณสมบัติและลักษณะต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ตามการจำแนกของพิพิธภัณฑ์ที่สภาการพิพิธภัณฑ์ระหว่างชาติ ICOM ได้กำหนดไว้ได้จัดอยู่ในประเภทของพิพิธภัณฑ์สถานมหาวิทยาลัย (University museums) ที่มีรูปแบบการจัด

แสดงและเก็บรวบรวมวัตถุ เพื่อที่จะปรับปรุงการศึกษาให้เข้าใจได้ง่าย และเป็นการส่งเสริมชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

พิพิธภัณฑ์สถานประเภทนี้ไม่เหมือนกับอื่นๆ เนื่องจากพิพิธภัณฑ์ไม่จำกัดถึงการศึกษาพิเศษโดยเฉพาะด้าน หรือกำหนดขอบเขตใดๆ พิพิธภัณฑ์สถานมหาวิทยาลัยมีหัวข้อการจัดแสดงนิทรรศการต่างๆ อย่างกว้างขวางมากที่สุด ดังนั้น คำว่า University Museum จึงไม่ใช้การเก็บรวบรวมวัตถุทางการศึกษาเพื่อประโยชน์สำหรับการสอนในวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ แต่ครอบคลุมตั้งแต่ศิลปะไปจนถึงวิทยาศาสตร์ ในการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถานตามมหาวิทยาลัยในสถานศึกษาต่างๆ ได้รับความนิยมนมากขึ้น เพราะระบบการศึกษาในปัจจุบัน ไม่ได้จำกัด ขอบเขตอยู่เพียงการฟังคำบรรยายและการจดจำแบบเมื่อก่อนนี้ หากปรัชญาทางการศึกษาสมัยใหม่เน้นหนักในด้านการใช้วิจรณ์ญาณของนักศึกษาต่อหลักฐานและเรื่องราวต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล หลักฐานข้อมูลต่างๆ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการศึกษาในปัจจุบันเท่า ๆ กับเอกสารและบทวิเคราะห์อื่นๆ บทบาทของพิพิธภัณฑ์ต่อการศึกษาในปัจจุบันจึงมีมากขึ้นกว่าสมัยก่อน ๆ มหาวิทยาลัยหลายแห่งได้มองเห็นความสำคัญของพิพิธภัณฑ์สถานและได้จัดตั้งขึ้นคู่กับห้องสมุด เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้า ของนักศึกษารวมทั้งเปิดให้ประชาชนภายนอกเข้าศึกษาหาความรู้ได้ด้วย นอกจากนี้ในระดับมหาวิทยาลัยแล้ว ในโรงเรียนหลายแห่งในสหรัฐอเมริกาได้จัดห้องพิพิธภัณฑ์ฯ ขึ้นเพื่อเก็บตัวอย่างวัตถุต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรการสอนในโรงเรียน เพื่อให้นักเรียนได้รู้จักและคุ้นเคย เช่น พวกแร่ธาตุชีววิทยา ศิลปะ ภาพถ่ายและเอกสารสำคัญทางประวัติศาสตร์และมานุษยวิทยา เป็นต้น

1.4 ประเภทของการจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์

พิพิธภัณฑ์เป็นสถานที่แห่งการรับรู้ทางประสาทสัมผัสนิทรรศการก็จะอยู่ในฐานะการสื่อสารโดยการสร้างมโนภาพของสิ่งที่ไม่ได้มีอยู่จริงในขณะนั้นผ่านวัตถุหรือกระบวนการ หรือสัญลักษณ์ นิทรรศการแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (กานต์วี ชมเชย, 2557)

นิทรรศการถาวร หมายถึง นิทรรศการที่จัดแสดงเรื่องราวเดิมๆ ไม่เปลี่ยนแปลง สิ่งที่แสดง เช่น ของจริง หุ่นจำลอง รูปภาพ งานกราฟิก ฯลฯ และวิธีการจัดแสดงนั้น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะเวลานาน

นิทรรศการชั่วคราว หมายถึง การจัดนิทรรศการเป็นครั้งคราวในวาระโอกาสพิเศษ เพื่อแสดงความรู้ใหม่ ๆ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ นิทรรศการชั่วคราวอาจจัดแสดงในสถานที่เดิมเป็นประจำ แต่สื่อและเนื้อหาที่นำมาแสดงชุดนั้น ๆ เปลี่ยนไป หรือจัดเปลี่ยนไปตามสถานที่ต่าง ๆ แต่ลักษณะที่สำคัญก็คือ นิทรรศการชั่วคราวนี้มีระยะเวลาจัดแสดงที่แน่นอน

1.4.1 องค์ประกอบของการจัดแสดงนิทรรศการ

องค์ประกอบของการจัดแสดงนิทรรศการนั้นจะเป็นการผสมผสานระหว่างสื่อหลาย ๆ สื่อ ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อความ รูปภาพ เสียง ภาพวีดิทัศน์ และการปฏิสัมพันธ์ โดยแบ่งเป็นลักษณะดังนี้ (สุรวรรณ หนูครองสิน, 2559)

1. ข้อความ (Text) ข้อความหรือตัวอักษร ถือว่าเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ นอกจากจะมีรูปแบบและสีของตัวอักษรให้เลือกมากมายตามความต้องการแล้วนั้น ยังสามารถกำหนดลักษณะของการปฏิสัมพันธ์ซึ่งเป็นการโต้ตอบในระหว่างการนำเสนอได้

2. รูปภาพ (Image) ซึ่งจะแบ่งเป็น ภาพนิ่ง (Still Image) และ ภาพเคลื่อนไหว (Animation) ภาพนิ่ง (Still Image) เป็นภาพที่ไม่มีการเคลื่อนไหว ส่วน ภาพเคลื่อนไหว (Animation) เป็นภาพนิ่งหลายๆ เฟรม นำมาเรียงลำดับในการแสดงอย่างต่อเนื่องภายในระยะเวลาสั้นๆ เพื่อให้ภาพมีการเคลื่อนไหวไปตามที่ต้องการ

3. เสียง (Sound) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญอีกสิ่งหนึ่ง ซึ่งเสียงจะต้องสอดคล้องกับเนื้อหาในการนำเสนอ จะช่วยให้นิทรรศการเกิดความสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้เสียงยังช่วยสร้างความน่าสนใจและน่าติดตามในเรื่องราวต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

4. ภาพวีดิทัศน์ (Video) จะช่วยนำเสนอข้อความเสียงให้ได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นกว่าสื่อชนิดอื่นๆ

5. การปฏิสัมพันธ์ (Interaction) การปฏิสัมพันธ์เป็นกิจกรรมที่ผู้ใช้สามารถเลือกกระทำกับนิทรรศการได้ตามความต้องการ เช่น เลือกรายการ ตอบคำถาม หรือการปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อเสริมความสัมพันธ์ในการมีส่วนร่วม

1.4.2 ประเภทของสื่อที่ใช้ในนิทรรศการ

สื่อในนิทรรศการ (กขพร หัสติน, 2548) คือ องค์ประกอบต่าง ๆ ในนิทรรศการที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการบอกเล่าเนื้อหา เรื่องราว เหตุการณ์ เพื่อให้นิทรรศการมีความสมบูรณ์ สื่อที่นำมาใช้มีหลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับเนื้อหาของนิทรรศการ และใจความสำคัญของเรื่อง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถถ่ายทอดและตอบสนองความสนใจของผู้ชมแต่ละคนที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสื่อในนิทรรศการ มี 8 ประเภท ดังนี้

1. วัตถุ (Object, Artifact) คือ โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ หรือวัตถุ ที่ใช้จัดแสดงในนิทรรศการให้สามารถเล่าเรื่องราวให้มีความสมบูรณ์และสามารถดึงดูดความสนใจให้ผู้เข้าชมได้
2. รูปภาพ และ คำบรรยาย (Label) ซึ่งคำบรรยายประกอบรูปภาพจะใช้ประกอบในการเล่าเรื่องราวและวัตถุที่จัดแสดง โดยผู้ชมสามารถแตะต้องสัมผัสได้
3. หุ่นจำลอง 3 มิติ (Three-Dimension Model / Scaled Model) เป็นการจำลองสถานการณ์ สถาปัตยกรรม ผู้คน วัตถุ สิ่งของ ในลักษณะของการทำหุ่นจำลอง ที่มีขนาดย่อหรือขยายตามมาตราส่วน หุ่นจำลอง 3 มิติจะช่วยให้ผู้ชมสามารถเห็นภาพที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น
4. การสร้างบรรยากาศจำลอง (Setting) การจำลองบรรยากาศและสภาพแวดล้อม 3 มิติ ในอัตราส่วนที่เท่าจริง โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ชมรู้สึกถึงความสมจริงของสถานที่ตามเนื้อหาในนิทรรศการ ผู้ชมสามารถจินตนาการและรู้สึกว่าคุณเองเข้ามามีส่วนร่วมและคล้อยตามในสถานที่นั้นจริง
5. เครื่องมือและวีดิทัศน์ (Audio-Visual) เช่น เสียงผู้คน เสียงร้องของแมลง และสัตว์ต่าง ๆ ฯลฯ การนำเสียงจากเทปบันทึกและวีดิทัศน์จะใช้เพื่อสร้างบรรยากาศบอกเล่าเรื่องราว ในส่วนที่ไม่สามารถถ่ายทอดด้วยภาพนิ่งเพื่อให้ผู้ชมเกิดความสนใจ
6. คอมพิวเตอร์ (Computer Multimedia) การใช้ระบบมัลติมีเดียที่มีอยู่ในคอมพิวเตอร์มาช่วยเพิ่มสีสันในการจัดแสดงผลงาน ซึ่งโปรแกรมจะทำงานได้โดยการแตะต้องสัมผัสหน้าจอ (Touch Screen) ใช้ปุ่มสัมผัส (Trackball) หรือ Mouse และการมีส่วนร่วมของผู้เข้าชม

7. สื่อที่ผู้ชมสามารถมีกิจกรรมร่วมได้ (Hand-on / Interactive) การสร้างสื่อให้ผู้ชมสามารถมีส่วนร่วมได้ด้วยการสัมผัส และต้อง เรียนรู้ ได้ด้วยตนเอง ด้วยการร่วมกิจกรรมการเล่นหรือมีปฏิสัมพันธ์กับสื่อที่จัดเตรียมไว้ในนิทรรศการ

8. การแสดงและผู้นำชมที่จัดเป็นพิเศษ (Dramatic Performance / Interpreter) การใช้ผู้นำชมเป็นผู้เล่าเรื่องราวเนื้อหาต่าง ๆ ในนิทรรศการ โดยสมมุติว่าผู้นำชมเป็นบุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์เป็นผู้ถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้สึกของตนให้ผู้ชม เช่น มีการแต่งกายด้วยเสื้อผ้าย้อนยุคสมัย และบอกเล่าเรื่องราว เป็นต้น

1.5 การสื่อความหมายในพิพิธภัณฑ์

(Edson, 1994) ได้กล่าวถึง แนวคิดวิธีการส่งสารข้อมูลในพิพิธภัณฑ์ โดยจะต้องหากกลยุทธ์ผสมผสานแนวคิดทางการศึกษากับพฤติกรรมของผู้ชม และเผยแพร่ออกมาในรูปแบบที่เหมาะสมและให้เกิดความเพลิดเพลิน ซึ่งการส่งสารข้อมูลในพิพิธภัณฑ์จะต้องมีองค์ประกอบภายในนิทรรศการที่ปรับให้เหมาะสมกับผู้ชมที่หลากหลาย เป็นแหล่งเรียนรู้ และให้การศึกษาแก่ผู้ชม ซึ่งจะต้องเชื่อมโยงกับบริบททางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ประกอบวัตถุให้ได้ เพื่อนำมาปรับใช้ให้ผนวกเข้ากับเนื้อหาในนิทรรศการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของพิพิธภัณฑ์

การออกแบบนิทรรศการ จะมุ่งเน้นให้เกิดตามวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

1. การสื่อสาร คือ จะสื่อสารอย่างไรให้คนที่ไม่รู้เรื่องนี้มาก่อนเข้าใจ และมีวิธีการสื่อสารอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลน่าสนใจยิ่งขึ้น โดยจะแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ การโชว์ของ (การนำสิ่งของหรือผลงานที่มีอยู่มาแสดงเพื่อการเรียนรู้) และการโชว์สมอง (การนำเสนอแนวคิดให้ออกมาเป็นรูปธรรม)

2. การกระตุ้น คือ การสร้างแรงจูงใจให้คนที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์สนใจ และกระตุ้นให้เกิดการคิดตาม

3. การแบ่งปัน คือ การแบ่งปันประสบการณ์ พิพิธภัณฑ์จะต้องออกแบบนิทรรศการให้ดึงดูดผู้คนให้เข้ามาชมที่สถานที่จริง ไม่ใช่ดูผ่านอินเทอร์เน็ต

4. การสื่อสารกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ คือ การติดต่อปฏิสัมพันธ์กันผ่านบนโลกออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ตลอดจน Application ต่าง ๆ เพื่อการพูดคุย สนทนา และแลกเปลี่ยนข้อมูล

ข่าวสาร อาทิ เฟสบุ๊ก (Facebook) , ไลน์ (Line) , อินสตาแกรม (Instagram) , ทวิตเตอร์ (Twitter), ยูทูป (Youtube)

1.6 ประเภทผู้เข้าชมนิทรรศการ

พิพิธภัณฑ์มีกลุ่มผู้ใช้ที่มีความหลากหลาย เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพทางเศรษฐกิจ เป็นต้น ซึ่ง (นิคม มุสิกคามะ, 2521) ได้แบ่งประเภทของผู้เข้าชมได้ 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มผู้ชมที่มีอายุ ต่ำกว่า 12 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องการเนื้อหา นิทรรศการแบบง่ายๆ เน้นการจัดแสดงแสงสีเป็นหลัก

2. กลุ่มผู้เข้าชมวัยรุ่น เป็นกลุ่มที่ต้องการนิทรรศการที่มีความเชื่อมโยง โดยใช้แสงสี ดึงดูด

3. ผู้เข้าชมที่มีความรู้ เป็นกลุ่มที่มีความต้องการในด้านเนื้อหาของนิทรรศการละ วัตถุจัดแสดง โดยไม่เน้นความสวยงามของวัตถุจัดแสดง

ส่วน (Falk, 2009) แบ่งประเภทของผู้เข้าชมออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มนักสำรวจ Explorers เป็นผู้เข้าชมนิทรรศการเพราะความน่าสนใจของ นิทรรศการ โดยเฉพาะหัวข้อใหม่ๆของนิทรรศการ หรือวัตถุจัดแสดงที่หาได้ยาก

2. กลุ่มผู้ดูแล Facilitator เป็นผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของ บุคคลที่อยู่ภายใต้การดูแล เช่น การมาชมพิพิธภัณฑ์แบบครอบครัว เข้ามาชมเพื่อผลประโยชน์ทาง การศึกษาของบุคคลในครอบครัว

3. กลุ่มผู้ค้นหาประสบการณ์ Experience Seekers เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยว ซึ่งจะใช้เวลาไปกับบุคคลที่มาด้วยมากกว่าการชมนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์

4. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ Professionals เป็นผู้เข้าชมที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ซึ่งการ มาพิพิธภัณฑ์จะมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

5. กลุ่ม Rechargers เป็นผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์เพื่อใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

จากทั้งหมดจะเห็นได้ว่าพิพิธภัณฑณ์นั้นมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่หลากหลาย ซึ่งในการแบ่งประเภทกลุ่มผู้ใช้นั้นจะขึ้นอยู่กับแต่ละพิพิธภัณฑณ์ว่าจะแบ่งแบบไหนและจะศึกษากลุ่มผู้ใช้ใดเพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่องใดเป็นสำคัญ

2. พิพิธภัณฑณ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2.1 ประวัติความเป็นมาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2509 เพื่อสนองแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ในการพัฒนาผู้มีความรู้ความสามารถด้านการบริหารและด้านเศรษฐกิจเพื่อช่วยพัฒนาประเทศ ซึ่งพัฒนาการของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์นั้นสามารถแบ่งออกเป็นยุคต่าง ๆ (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2559) ดังนี้

2.1.1 ยุคก่อตั้ง (พ.ศ.2509-2519)

ในการก่อตั้งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์นั้น เกิดขึ้นจากในช่วงปี พ.ศ.2500 ประเทศไทยได้ประกาศนโยบายเร่งรัดในการพัฒนาประเทศและกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติขึ้นในปี พ.ศ. 2504 ดังนั้นทำให้จำเป็นต้องใช้นักบริหารในสาขาต่าง ๆ เป็นจำนวนมากในการพัฒนาประเทศไปด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและการบริหารราชการ จึงทำให้จะต้องขยายคณะรัฐประศาสนศาสตร์ขึ้นเป็นสถาบันอุดมศึกษาและแยกออกมาจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นอกจากนี้ยังได้รวมการสอนวิชาพัฒนาการเศรษฐกิจและวิชาสถิติประยุกต์ ซึ่งขณะนั้นดำเนินการโดยสภาพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติและสำนักงานสถิติแห่งชาติมาเป็นกิจกรรมหนึ่งของสถาบัน นอกจากนี้สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ยังเป็นสถาบันการศึกษาที่เปิดการสอนหลักสูตร MBA เป็นแห่งแรกของประเทศไทยอีกด้วย ต่อมาจึงพัฒนาริเริ่มให้เกิดการสำรวจประชามติภายใต้ชื่อ ”นิด้าโพล” เป็นแห่งแรก และยังมีแนวคิดให้มีการสรรหาอธิการบดีและเปิดโอกาสให้ประชาคมแสดงมติเกี่ยวกับการดำรงตำแหน่งของผู้ได้รับการสรรหาอธิการบดีอีกด้วย

2.1.2 ยุคสร้างสรรค์และพัฒนา (พ.ศ.2520-2529)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ปรับเปลี่ยนเข้าสู่บริบทใหม่ทั้งด้านความก้าวหน้าทางวิทยาการ การสร้างเครือข่ายเพื่อความรู้แก่สังคม การให้ความสำคัญแก่การสื่อสาร และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดตั้งศูนย์บริการวิชาการ ในปี พ.ศ.2520 เพื่อให้คณาจารย์ของสถาบันให้บริการด้านการให้คำปรึกษาการจัดวางระบบงาน การวิจัย การฝึกอบรมแก่หน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และจัดตั้งโครงการ “NIDA IMET” โดยมีวัตถุประสงค์ให้นักธุรกิจภูมิภาคสามารถมองภาพรวมและผลกระทบทางเศรษฐกิจ การเมือง และธุรกิจซึ่งมีความสัมพันธ์กัน และสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมต่อสังคม และยังเล็งเห็นความสำคัญของการสื่อสารโดยเฉพาะการสื่อสารทางโทรทัศน์ซึ่งเป็นเครื่องมือกระจายข้อมูลที่สำคัญ จึงได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และมหาวิทยาลัยศิลปากรจัดประกวดโฆษณายอดเยี่ยมแห่งประเทศไทย (Top Advertising Contest of Thailand Awards) หรือเรียกโดยย่อว่า TACT Awards นอกจากนี้ยังได้จัดตั้ง “ศูนย์การศึกษาระบบสารสนเทศ” (Information Systems Education Center – ISEC) และ “สำนักสิริพัฒนา” (Siripattana Training Center) เพื่อขยายบทบาทไปสู่การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารการพัฒนา

2.1.3 ยุคขยายโอกาสทางการศึกษา (พ.ศ.2530-2539)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้ขยายขอบข่ายการศึกษาให้กว้างขวางสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยเน้นบทบาทในการเป็นสถาบันการศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์ โดยได้ริเริ่มเปิดหลักสูตรปริญญาโทภาคพิเศษเป็นหลักสูตรแรกทั้งในกรุงเทพมหานครและในส่วนของภูมิภาค เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานได้เพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านการบริหารให้ได้มีแหล่งศึกษาต่อ

2.1.4 ยุคสร้างปัญญาเพื่อการเปลี่ยนแปลง (พ.ศ.2540-ปัจจุบัน)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้มุ่งเน้นภารกิจด้านการวิจัยและด้านวิชาการมากขึ้น และได้กำหนดค่านิยมใหม่คือ “สร้างปัญญา เพื่อการเปลี่ยนแปลง” หรือ WISDOM for Change ขึ้น อีกทั้งยังได้ริเริ่มให้จัดตั้งโครงการต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง อาทิ โครงการพัฒนาสู่การเป็น World Class ทางด้านเทคโนโลยี อีกทั้งยังได้ริเริ่มโครงการพัฒนา

สถาบันเพื่อเป็นสถาบันการศึกษาระดับโลก โดยมุ่งเน้นการพัฒนาสารสนเทศเพื่อรองรับการขยายงาน ยกกระตือรือร้นการให้บริการเทคโนโลยีและการพัฒนาสารสนเทศ เช่น การจัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) การจัดทำระบบคลังข้อมูล และระบบสนับสนุนผู้บริหาร (Data Warehouse และ BI) ระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามการเข้าร่วมกิจกรรม และการใช้ทรัพยากรของบุคลากรและนักศึกษา (Activity and Resource Tracking) ระบบบริหารโครงการและงบประมาณ (Budget and Project Management) และการพัฒนาห้องสมุดให้เป็น Living and Digital Library และการจัดสร้างพิพิธภัณฑ์ขึ้น เพื่อเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ที่ทรงพระราชทานแนวพระราชดำริในการจัดตั้งสถาบันการศึกษาระดับสูงนี้ขึ้นมาและเพื่อเชิดชูบทบาทของคณาจารย์และนักศึกษานักเรียนที่มีส่วนร่วมสร้างประวัติศาสตร์ของประเทศ

2.2 พิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หรือ (NIDA MUSEUM) ตั้งอยู่บริเวณอาคารนราธิปพงศ์ประพันธ์ ชั้น 2 ซึ่งได้จัดสร้างขึ้นในสมัยของ ศ.ดร.สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ อธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อให้บุคลากร นักศึกษาได้ทราบถึงประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัย และให้นักเรียน รวมไปถึงชุมชนโดยรอบได้ใช้ประโยชน์จากพิพิธภัณฑ์แห่งนี้เพื่อใช้เป็นแหล่งการเรียนรู้และใช้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม พิพิธภัณฑ์ได้ดำเนินการก่อสร้างตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ.2555 แล้วเสร็จในเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2556 โดยมีวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งพิพิธภัณฑ์ ดังนี้

1. เพื่อเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตรในด้านการศึกษา
2. เพื่อให้สังคมเห็นถึงความมีบทบาทสำคัญของสถาบันกับการพัฒนาประเทศตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน
3. เพื่อเป็นพื้นที่จัดแสดงเอกสาร หลักฐานที่สะท้อนถึงเกียรติภูมิของสถาบันในการมีส่วนร่วมพัฒนาประเทศ

2.3 นิทรรศการของพิพิธภัณฑ์พิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

นิทรรศการของพิพิธภัณฑ์พิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จะนำเสนอเนื้อหาทางด้านประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่เฉพาะเจาะจง เป็นพิพิธภัณฑ์ที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อการเรียนรู้ และมีการจัดนิทรรศการได้จัดในรูปแบบนิทรรศการที่มีการเชื่อมโยงกับเนื้อหาที่นำเสนอ มีการนำสื่อมัลติมีเดียมาใช้ในการนำเสนอเนื้อหา ทั้งนี้ผู้ใช้สามารถเรียนรู้ผ่านการสัมผัสกับนิทรรศการได้

นอกจากนี้ความโดดเด่นของพิพิธภัณฑ์แห่งนี้มีวิธีการนำเสนอเนื้อหาต่อกลุ่มเป้าหมายในรูปแบบใหม่ โดยนำเสนอเป็นมัลติมีเดียและอินเทอร์แอกทีฟ (Interactive) ที่สามารถโต้ตอบกับผู้ชมได้ มีไฮเพอร์ลิงก์นิทรรศการทั่วไป พิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีพื้นที่จัดแสดงทั้งหมด 216 ตารางเมตร โดยแบ่งการจัดแสดงออกเป็น 3 โซนดังนี้

2.3.1 โซนที่ 1 จากพระราชปณิธาน สู่สถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศ

นิทรรศการใช้วีดิทัศน์เป็นสื่อในการเล่าเรื่องราว โดยนำเสนอถึงแนวพระราชดำริอันเป็นที่มาของการก่อตั้งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ นอกจากนี้ยังได้นำพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ในการพระราชทานปริญญาบัตร ครั้งที่ 1 มาจัดแสดง รวมถึงภาพบรรยายการของการก่อตั้งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และผู้ร่วมก่อตั้งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ วีดิโอพิธีวางศิลาฤกษ์อาคารหลังแรกของสถาบัน วีดิโอการพระราชทานปริญญาบัตรครั้งที่ 1 และแผ่นศิลาฤกษ์อาคารหลังแรกของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มาจัดแสดงให้ผู้เยี่ยมชมได้รับชม ซึ่งการจัดแสดงของนิทรรศการนั้นจะใช้เทคนิค Transparent Display ในการนำเสนอ โดยจะเป็นการผสมผสานเรื่องราวที่ต้องการนำเสนอผ่านวัตถุที่จัดแสดง ควบคู่ไปกับอินเทอร์แอกทีฟ (Interactive)



ภาพที่ 1 นิทรรศการโซนที่ 1 จากพระราชปณิธาน สู่สถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศ
ที่มา : <http://library.nida.ac.th/museum/>

2.3.2 โซน 2 ประวัติศาสตร์สังคมไทย ประวัติศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ในโซนนี้นำเสนอประวัติศาสตร์ของสถาบันควบคู่ไปกับประวัติศาสตร์สังคมไทย โดยแบ่งเป็น 5 ทศวรรษ เสนอผ่านวิดีโอ 20 เรื่อง ได้แก่

ทศวรรษที่ 1

1. เหตุการณ์ 14 ตุลาคม ประชาชน ประชาธิปไตย เหตุการณ์เรียกร้องประชาธิปไตยเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2516 และการเสียชีวิตของนายจรัส บุญมาก นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจของสถาบัน

2. การบุกเบิกสถาบัน ผู้มีส่วนในการก่อตั้งสถาบัน อาทิ ศาสตราจารย์บุญชนะ อັตถากร ศาสตราจารย์ ดร.มัลย์ หุวะนันทน์ ศาสตราจารย์ ดร.ชุบ กาญจนประกร เป็นต้น

3. ประชาธิปไตยแบ่งบาน มีการสรรหาอธิการบดีโดยการสรรหาและให้บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ลงคะแนนเสียงเลือกอธิการบดีเป็นครั้งแรกของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

3. นิติโพล กระทบความเสี่ยงสะท้อนสังคมมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ.2518 จนถึงปัจจุบัน

ทศวรรษที่ 2

1. วิชาการเพื่อสังคม การก่อตั้งศูนย์บริการวิชาการซึ่งเป็นศูนย์บริการวิชาการแห่งแรกของสถาบันการศึกษาชั้นสูงในประเทศไทย

2. TACT Awards จัดทำเพื่อยกย่องระดับโฆษณาไทย ซึ่งเป็นความร่วมมือของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3. NIDA IMET สร้างเครือข่ายในภูมิภาค โครงการ NIDA IMET ซึ่งเปิดอบรมนักธุรกิจในส่วนภูมิภาค มีการจัดอบรมต่อเนื่องกัน ถึง 8 รุ่น ระหว่าง พ.ศ. 2527—534

ทศวรรษที่ 3

1. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนา ซึ่งการฝึกอบรมเป็นภารกิจสำคัญตั้งแต่เริ่มก่อตั้งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ต่อมาได้จัดตั้งสำนักฝึกอบรมเพื่อทำหน้าที่ฝึกอบรมให้แก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน บทบาทดังกล่าวยังคงดำเนินมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

2. งานวิจัยเพื่อต่อยอดความรู้ การวิจัยเป็นภารกิจสำคัญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คณาจารย์ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ เพิ่มพูนองค์ความรู้ และนำไปพัฒนาการเรียนการสอน และให้บุคลากรได้นำความรู้ไปพัฒนางานที่รับผิดชอบ

3. ศูนย์ข่าวจีระ บุญมาก การก่อตั้งศูนย์ข่าวจีระ บุญมาก มีวัตถุประสงค์เพื่อประสานงานตามหาบุคคลที่สูญหายในเหตุการณ์เดือนพฤษภาคม ในปีพ.ศ.2535

4. การขยายโอกาสทางการศึกษา เป็นการเปิดหลักสูตรภาคพิเศษของสถาบันทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด เพื่อช่วยให้ผู้ที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้แต่ไม่สามารถเข้าเรียนในภาคปกติได้

ทศวรรษที่ 4

1. การจัดตั้งศูนย์การศึกษาสี่คิ้ว การก่อตั้งศูนย์การศึกษาสี่คิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
2. การเสนอแนวคิดเรื่องการปรับอัตราค่าไฟฟ้าโดยอัตโนมัติ (ค่า FT) ซึ่งศาสตราจารย์ ดร.ธีระพงษ์ วิทิตเศรษฐ และ รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต หล่อจิระชุนท์กุล อาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้เสนอสูตรการปรับอัตราค่าไฟฟ้าโดยอัตโนมัติ (ค่า FT) ซึ่งเป็นวิธีการคำนวณต้นทุนค่าไฟฟ้าที่ปรับเปลี่ยนไปตามต้นทุนที่เป็นจริง
3. การจัดตั้งศูนย์เศรษฐกิจพอเพียง ในปีพ.ศ.2547 เพื่อเผยแพร่แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงให้กับบุคลากรและเผยแพร่สู่สังคม
4. การเสนอแนวทางประกันต้นทุนการผลิตเพื่อชาวนาไทย ซึ่งศาสตราจารย์ ดร.ธีระพงษ์ วิทิตเศรษฐ และคณะวิจัยได้เสนอแนวทางประกันต้นทุนการผลิตเพื่อช่วยเหลือชาวนา เมื่อผลผลิตเสียหายจากภาวะน้ำท่วมหรือฝนแล้ง

ทศวรรษที่ 5

1. โครงการโตไปไม่โกง ซึ่งสถาบันดำเนินการร่วมกับกรุงเทพมหานคร เพื่อทำหลักสูตรการเรียนการสอนที่สร้างค่านิยมใหม่ให้ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชันและกลโกงทุกรูปแบบ
2. โครงการปริญญาเอกและวิทยาลัยนานาชาติ การเปิดสอนระดับปริญญาเอกและวิทยาลัยนานาชาติเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการเป็นสถาบันการศึกษาระดับโลก
3. Living Library การปรับสภาพภาพของสำนักบรรณสารการพัฒนา ให้เป็นห้องสมุดที่ทันสมัย มีสภาพแวดล้อมสะดวกสบาย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในยุคดิจิทัล
4. WISDOM for Change เป็นแนวทางการพัฒนาสถาบันสู่มาตรฐานระดับโลก โดยมุ่งพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน อาคาร สถานที่ และสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ภาพที่ 2 นิทรรศการโซนที่ 2 ประวัติศาสตร์สังคมไทยและประวัติศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ที่มา : <http://library.nida.ac.th/museum/>

2.3.3 โซน 3 สร้างปัญญาเพื่อการเปลี่ยนแปลง

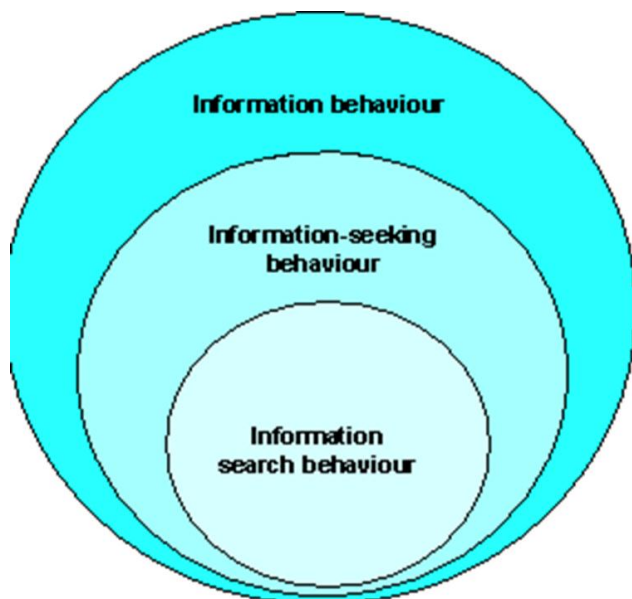
นำเสนอถึงประวัติศาสตร์ของสถาบันจากอดีตจนถึงปัจจุบัน โดยศึกษาจากแนวคิดของอธิการบดีในการบริหารสถาบันในแต่ละยุค และแนวทางการพัฒนาสถาบันต่อไปในอนาคต และได้นำเสนอนิทรรศการในรูปแบบแอนิเมชัน (Animation) ผ่านจอทั้ง 3 จอ และผู้ชมสามารถใช้ระบบสืบค้นข้อมูลของคณะต่าง ๆ ที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้เปิดสอน รวมถึงข้อมูลของศิษย์เก่า และผลงานวิจัยต่าง ๆ ผ่านระบบสัมผัสที่รองรับการสัมผัสหลายจุดพร้อมกัน (Multi-Touch) นอกจากนี้โซนนี้ยังมีเสาแห่งปัญญา ให้ผู้เข้าชมได้ถ่ายภาพเพื่อเป็นที่ระลึกและโพสต์ขึ้นเฟซบุคของพิพิธภัณฑ์ได้อีกด้วย



ภาพที่ 3 นิทรรศการโซนที่ 3 สร้างปัญญาเพื่อการเปลี่ยนแปลง
ที่มา : <http://library.nida.ac.th/museum/>

3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ

ก่อนที่จะอธิบายถึงพฤติกรรมสารสนเทศนั้น ผู้วิจัยจะขออธิบายถึงพฤติกรรมสารสนเทศในเบื้องต้นก่อน พฤติกรรมสารสนเทศ (information behavior) คือพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลหนึ่ง ซึ่งเชื่อมโยงบุคคลนั้นให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ โดยใช้ช่องทางในการเผยแพร่จากสื่อต่าง ๆ (T. D Wilson, 2000) โดยพฤติกรรมสารสนเทศจะเกิดความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศกับพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง (มาลี กาบมาลา, ม.ป.ป.) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศกับพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้ พฤติกรรมสารสนเทศจะกว้างและครอบคลุมทั้งพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ ขณะที่พฤติกรรมสารสนเทศจะกว้างกว่าและครอบคลุมพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศอีกทอดหนึ่ง



ภาพที่ 4 รูปแบบพฤติกรรมสารสนเทศ

3.1 ความหมายของพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ (Information-seeking behaviour) คือ การแสวงหาสารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์ โดยเป็นผลมาจากความต้องการใดต้องการหนึ่ง ทั้งนี้ ในระหว่างแสวงหาสารสนเทศ บุคคลผู้นั้นจึงต้องปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นระบบสารสนเทศโดยมนุษย์ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ หรือระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ เป็นต้น อีกทั้งความต้องการสารสนเทศของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่พฤติกรรมที่ต่างกัน คือ ผู้ที่มีความต้องการสารสนเทศจะต้องแสวงหาสารสนเทศเสมอไป แต่ในทางกลับกันความต้องการสารสนเทศก็ไม่จำเป็นต้องทำให้ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศเสมอไป เพราะอาจเกิดภาวะขัดขวางหรือเป็นอุปสรรคทำให้ไม่สามารถแสวงหาสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศของตนได้ (T. D. Wilson, 1997)

(อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2555) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศไว้ว่าเป็นกิจกรรมหรือปฏิสัมพันธ์ที่บุคคลได้กระทำขึ้นเพื่อแสวงหาสารสนเทศอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการบางประการของผู้แสวงหา

(จิรวรรณ ภักดีบุตร, 2542) พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สนองความต้องการของตน

(สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2553) กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศนั้นจะสัมพันธ์โดยตรงกับความต้องการสารสนเทศ (information need) และผู้ใช้(user) ซึ่งพฤติกรรมนั้นจะเริ่มต้นจากความต้องการสารสนเทศก่อน จนนำไปสู่ขั้นตอนวิเคราะห์ วางแผนและตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แต่หากพบว่าสารสนเทศที่ได้รับนั้นยังไม่เพียงพอ จึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เพิ่มเติม

นอกจากนี้ (George, 2006) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ คือ กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูลข่าวสารที่จะสนองต่อความต้องการของตน ความต้องการนี้จะนำไปสู่พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ตัดสินใจหรือแก้ปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และการแสวงหานั้นจะยุติลงเมื่อบุคคลนั้นไม่ต้องการสารสนเทศดังกล่าวอีก

ดังนั้น พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศจึงหมายถึง กิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำ โดยมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการหาข้อมูล ข่าวสาร เพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารนั้น มาสนองความต้องการของตน ทั้งในด้านความสนใจส่วนตัว ด้านหน้าที่การงาน และด้านการเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนทัศนคติ ความคิด และความเข้าใจ และวิเคราะห์เรื่องราวปัญหาใดปัญหาหนึ่ง เมื่อพบว่าความรู้ที่ตนมีอยู่นั้นไม่เพียงพอ จึงต้องเปิดรับสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

3.2 วัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศ

การแสวงหาสารสนเทศช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่มีเนื้อหา ตามความต้องการจากกระบวนการแสวงหาสารสนเทศอย่างครบถ้วน ทันสมัย ครอบคลุม สะดวกและรวดเร็ว ซึ่ง (ประกายดาว ศรีโมรา, 2541) ได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการแสวงหาสารสนเทศไว้ดังนี้

1. เพื่อการศึกษา
2. เพื่อหาข้อมูลความรู้ใหม่
3. เพื่อความบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ
4. เพื่อประกอบการทำงานประกอบธุรกิจ
5. เพื่อประกอบการตัดสินใจ

ส่วน Krikelas ได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล (Sarika, 2015) ไว้ดังนี้

1. เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) ด้วยการติดตามความเคลื่อนไหวต่างๆ จากสื่อมวลชน เพื่อให้รับรู้ถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่อยู่รอบตัว
2. เพื่อต้องการสารสนเทศเพื่อช่วยการตัดสินใจ (Decision) โดยเฉพาะการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน หรือการปฏิบัติงาน
3. เพื่อต้องการข้อมูล เพื่อประกอบการสนทนาในชีวิตประจำวัน (Discussions) โดยใช้ข้อมูลในการสนทนากับผู้อื่นได้
4. ต้องการการมีส่วนร่วม (Participating) ในเหตุการณ์ และความเป็นไปต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัว
5. เพื่อต้องการสารสนเทศ ในการเสริมความคิดเห็น หรือการสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว (Reinforcement)
6. เพื่อต้องการความบันเทิง (Relaxing and Entertainment) เพื่อความเพลิดเพลิน และพักผ่อนอารมณ์

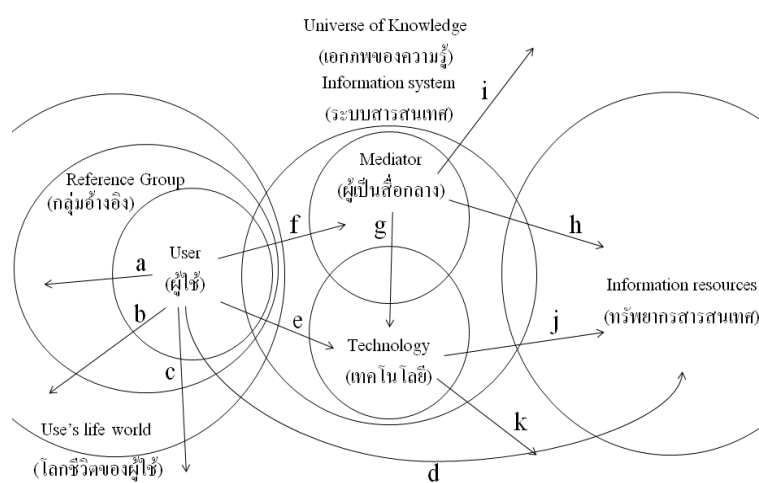
3.3 ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศ

Wilson ได้อธิบายช่องทางการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 หมวดใหญ่ ๆ คือ

1. ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศที่มีการติดต่อสื่อสารกับแหล่งสารสนเทศโดยตรง คือ ช่องทาง a, b, c และ d แสวงหาสารสนเทศในชีวิตประจำวัน และแสวงหาจากกลุ่มอ้างอิงต่างๆ เช่น กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน กลุ่มอาจารย์ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ องค์กร เป็นต้น ซึ่งช่องทางเหล่านี้ไม่ได้อาศัยระบบสารสนเทศ เรียกเป็น หมวด a (Category a)
2. ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศโดยอาศัยระบบสารสนเทศ คือ ช่องทาง e และ f ได้แก่ ผู้เป็นสื่อกลาง เช่น บรรณารักษ์ บุคลากร เป็นต้น และเทคโนโลยี เช่น บัตรรายการ ระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น เรียกเป็น หมวด b (Category b)

3. ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศที่ผู้เป็นสื่อกลางทำขึ้น คือ ช่องทาง g, h และ i เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ เรียกเป็น หมวด c (Category c)

4. ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศที่เริ่มต้นจากเทคโนโลยีที่ติเลิศ คือ ช่องทาง j และ k ซึ่งเป็นการแสวงหาสารสนเทศจากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรมค้นหา เรียกเป็น หมวด d (Category d)



ภาพที่ 5 ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศ

3.6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ สามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ด้าน ดังนี้ (ชูพาน ตง, 2557)

1. ผู้แสวงหาสารสนเทศ (Information Seeker) เป็นศูนย์กลางการแสวงหาสารสนเทศ เป็นผู้นิยามภาระหน้าที่ ควบคุมปฏิสัมพันธ์กับระบบการแสวงหา และเป็นผู้สำรวจคัดเลือกสารสนเทศที่ได้รับ และเป็นผู้ตัดสินใจจะหยุดพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ หรือจะเริ่มต้นพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศอีกครั้งใหม่ ทั้งนี้ผู้แสวงหาสารสนเทศมีประสบการณ์ความสามารถ และความพึงพอใจ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะบุคคลต่างๆ ที่จะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกันไป

2. ภาระหน้าที่ (Task) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความต้องการ และพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ มีปฏิสัมพันธ์กับระบบการแสวงหาสารสนเทศ และสารสนเทศที่ได้รับ พฤติกรรมนี้จะ

สะท้อนออกมาผ่านกระบวนการของการแสวงหาสารสนเทศ ผู้แสวงหาสารสนเทศต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาเฉพาะเจาะจง ปริมาณที่เหมาะสมและได้รับสารสนเทศในระยะเวลาที่รวดเร็ว เพื่อตอบคำถามของภาระหน้าที่ที่แตกต่างกัน

3. ระบบการแสวงหาสารสนเทศ (Search System) เป็นแหล่งตัวแทนของความรู้เพื่อการเข้าถึงซึ่งผู้แสวงหาสารสนเทศจะใช้ระบบการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อแสวงหาสารสนเทศที่ตอบภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ได้

4. ขอบเขตของความรู้ (Domain) เป็นส่วนสำคัญของความรู้ที่ประกอบด้วยองค์ความรู้ และจะสัมพันธ์กับองค์ความรู้ โดยจะเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อกระบวนการต่างๆ ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งขอบเขตความรู้จะเปลี่ยนไปตามความซับซ้อนขององค์ความรู้

5. สภาพแวดล้อม (Setting) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่เกิดขึ้นทางกายภาพ และทางจิตวิทยาของผู้แสวงหาสารสนเทศ เป็นส่วนสำคัญที่จะจำกัดขอบเขตการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งจะแฝงอยู่ในองค์ประกอบทางกายภาพ ทางแนวคิด สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ การแบ่งเวลา ความสะดวกสบาย ต้นทุน วิธีการเข้าถึง เป็นต้น สิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยา เช่น ความมั่นใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับความคุ้นเคยกับสถานการณ์ หรือความชำนาญในภาระหน้าที่นั้นๆ เป็นต้น

6. ผลลัพธ์ (Outcomes) หมายถึง สารสนเทศที่ได้รับจากกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งผลลัพธ์ หรือกลุ่มผลลัพธ์จะสามารถตอบภาระหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ สารสนเทศที่ได้รับอาจเป็นหลายๆ รูปแบบ เช่น รูปภาพ เสียง เป็นต้น และผลลัพธ์ที่ได้มา จะสามารถประเมินประสิทธิภาพในการแสวงหาสารสนเทศ เช่น ปริมาณสารสนเทศที่ได้รับกับปริมาณสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ เนื้อหาทั้งที่เป็นระบบทางการ และไม่ทางการ

3.7 แหล่งสารสนเทศ

แหล่งสารสนเทศ สามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 แหล่ง คือ

3.7.1 แหล่งสารสนเทศภายนอกที่ไม่เป็นทางการ โดยจะใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกที่ไม่เป็นทางการที่สะดวกที่สุดก่อน เช่น การสอบถามจากเพื่อน ผู้ร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญที่รู้จัก หรือสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก เป็นต้น

3.7.2 แหล่งสารสนเทศภายนอกที่เป็นทางการ ได้แก่ ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ หอจดหมายเหตุและสถาบันบริการสารสนเทศ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามหากมีทางเลือกในการแสวงหาสารสนเทศมากกว่าหนึ่งทาง ผู้ใช้จะเลือกทางเลือกที่ตนรู้สึกว่าจะสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและง่ายที่สุดเสมอ ซึ่งผู้ใช้โดยทั่วไปมักตั้งจุดมุ่งหมายในการค้นหาในระยะกลาง ๆ คือ ไม่จำเป็นต้องให้ได้สารสนเทศที่มีคุณภาพดีที่สุดในปริมาณมากที่สุด หรือสมบูรณ์ที่สุด ซึ่งปัจจุบันมีการประยุกต์ระบบสารสนเทศที่ยังคงเป็นระบบดั้งเดิมหรือเป็นระบบทันสมัยขึ้น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างแพร่หลาย โดยมีแนวคิดที่สำคัญ Borgman อีกทั้งในการพิจารณาตัดสินใจเลือกหนทางในการแสวงหาสารสนเทศนั้น มีองค์ประกอบหลายประการที่นำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้แหล่งสารสนเทศดังนี้

1. ลักษณะของแหล่งสารสนเทศ และลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากแหล่ง ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึง ค่าใช้จ่าย และคุณภาพของสารสนเทศ
2. สถานการณ์ความต้องการสารสนเทศ
3. ลักษณะของผู้แสวงหาสารสนเทศ
4. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

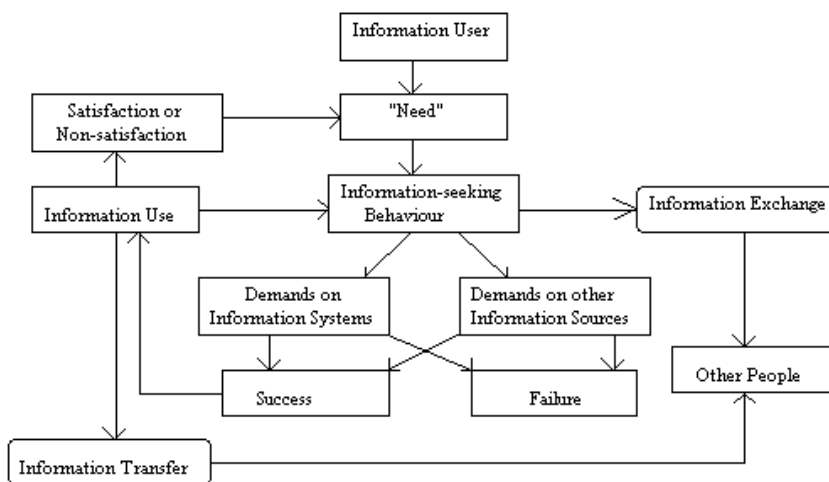
จากข้างต้นจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศและลักษณะของสารสนเทศเหล่านี้ เป็นเกณฑ์ที่ผู้แสวงหาสารสนเทศมักจะคำนึงถึง ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล คือ สถานการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดความต้องการสารสนเทศเป็นไปได้อย่างไรในบางสถานการณ์ เช่น สถานการณ์ที่เสี่ยงต่อความเสียหาย ต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง ผู้แสวงหาจะคำนึงถึงความรีบด่วนที่จะได้รับสารสนเทศและความถูกต้อง หรือคุณภาพของสารสนเทศเป็นสำคัญ โดยอาจยอมจ่ายค่าใช้จ่าย เงิน เวลา และแรงงาน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องและโดยเร็วที่สุด เป็นต้น

3.8 ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ คือ ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Wilson และตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ David Ellis มาเป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัย ซึ่งแต่ละตัวแบบจะมีรายละเอียดดังนี้ (มาลี กาบมาลา, ม.ป.ป.) (T. D Wilson, 1999)

3.8.1 ตัวแบบตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson

Wilson ได้นำเสนอแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมสารสนเทศไว้ว่า พฤติกรรมสารสนเทศครอบคลุม พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ การแสวงหาและการใช้สารสนเทศนั้นจะเน้นที่ผู้ใช้เป็นสำคัญ พฤติกรรมสารสนเทศเป็นผลมาจากความต้องการสารสนเทศ ซึ่งเป็นนามธรรมและสัมพันธ์กับบริบทต่างๆ เช่น สภาวะทางอารมณ์ สภาวะทางพุทธิพิสัยหรือทางปัญญา เป็นต้น ขณะเดียวกันเมื่อเกิดความต้องการสารสนเทศขึ้น มิได้หมายความว่า ผู้ใช้ทุกคนจะต้องแสวงหาสารสนเทศเสมอไป เพราะอาจเกิดกลไกหรือภาวะที่สนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการแสวงหาสารสนเทศ นอกจากนี้การแสวงหาสารสนเทศนั้นอาจเป็นทั้งที่ผู้ริเริ่มด้วยตนเองหรือมิได้ริเริ่มด้วยตนเองด้วยและท้ายที่สุด เมื่อค้นหาสารสนเทศได้ ย่อมต้องมีการประมวลและการใช้สารสนเทศเพื่อสนองความต้องการสารสนเทศนั่นเอง อีกทั้งผู้ใช้จะแสวงหาสารสนเทศโดยใช้ระบบหรือบริการสารสนเทศทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ผู้ใช้สามารถแลกเปลี่ยน (information exchange) และถ่ายโอนสารสนเทศไปยังผู้อื่นด้วย (information transfer) ผลของการแสวงหาสารสนเทศอาจจะสำเร็จหรือล้มเหลว เมื่อหาไม่พบอาจจะย้อนไปค้นหาอีกครั้ง เมื่อได้สารสนเทศก็จะนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์



ภาพที่ 6 ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson

ต่อมา Wilson ได้ปรับปรุงตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศใหม่ โดยได้ขยายและอธิบายพฤติกรรมสารสนเทศเพิ่มขึ้นจากเดิม โดยเรียกตัวแบบใหม่นี้ว่า ตัวแบบทั่วไปของพฤติกรรมสารสนเทศ (the general model of information behaviour) เพื่อให้เป็นตัวแทนของพฤติกรรมสารสนเทศในเชิงมหภาค และอธิบายการค้นหาสารสนเทศทั้งจากระบบสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศ และจากแหล่งอื่นๆ เช่น การได้รับสารสนเทศจากสื่อมวลชน เป็นต้น ซึ่งตัวแบบทั่วไปของพฤติกรรมสารสนเทศมีลักษณะสำคัญ คือ

1. จุดเริ่มต้นที่นำไปสู่พฤติกรรมสารสนเทศ คือ “ ความต้องการสารสนเทศ ” โดยเน้นความต้องการของบุคคลผู้แสวงหาสารสนเทศนั้นๆ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นความต้องการสารสนเทศในบริบทของผู้แสวงหาสารสนเทศ (person-in-context) นั้นเอง

2. ความแตกต่างระหว่างตัวแบบทั่วไปและตัวแบบเดิมของวิลสัน ที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ตัวแบบทั่วไประบุถึง “ ตัวแปรแทรกซ้อน ” (intervening variable) โดยถือว่าตัวแปรเหล่านี้อาจสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการแสวงหาสารสนเทศก็ได้ ตัวแปรแทรกซ้อนแบ่งออกเป็นหลายด้าน ดังนี้

2.1 คุณลักษณะเฉพาะบุคคล (personal characteristic) เช่น ปัจจัยหรือคุณลักษณะด้านอารมณ์ ด้านพุทธิพิสัยหรือปัญญา (cognitive) ระดับการศึกษา และพื้นความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ เป็นต้น

2.2 ตัวแปรด้านประชากร (demographic variable) เช่น อายุ เพศ เป็นต้น

2.3 ตัวแปรเชิงสังคมหรือระหว่างบุคคล (social/interpersonal variable) ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศจากบุคคลอื่นในสังคม เช่น ทศนคติของผู้ให้บริการสารสนเทศลักษณะการทำงานที่มีการแข่งขันระหว่างเพื่อนร่วมมือ เป็นต้น

2.4 ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม (environmental variable) เช่น เวลาที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศ วัฒนธรรมซึ่งสะท้อนความเชื่อพื้นฐานของบุคคล เป็นต้น

2.5 คุณลักษณะของแหล่งสารสนเทศ (information source characteris) เช่น การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารสนเทศ เป็นต้น

3.การนำทฤษฎีด้านจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญ 3 ด้านมาอธิบายกลไกในการก่อหรือกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศ เช่น ทฤษฎีด้านความเครียด (stress/coping theory) ทฤษฎีความเสี่ยงและรางวัล (risk/reward theory) และ ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (social learning theory)

3.1 ทฤษฎีด้านความเครียดและการเผชิญปัญหา เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศความเครียดอาจเป็นภาวะที่สัมพันธ์กับความต้องการสารสนเทศ เช่น ความเครียดที่เกิดจากการไม่สามารถอธิบายเหตุผลแห่งความเจ็บป่วยของตนนับเป็นสิ่งผลักดันให้บุคคลต้องเผชิญปัญหา นั่นคือต้องแสวงหาสารสนเทศเพื่ออธิบายความเจ็บป่วยของตนและสาเหตุของความเจ็บป่วยได้

3.2 ทฤษฎีความเสี่ยงและรางวัล เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเช่น ในการแสวงหาสารสนเทศ มีค่าใช้จ่ายในการแสวงหาสารสนเทศซึ่งนับเป็นความเสี่ยงประเภทหนึ่ง บุคคลจึงต้องประเมินว่าค่าใช้จ่ายนั้น “คุ้ม” กับรางวัลหรือประโยชน์ที่จะได้รับหรือไม่อย่างไร

3.3 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเช่นกัน โดยเฉพาะการรับรู้สมรรถนะของตนเอง (perceived self-efficacy) ซึ่งสัมพันธ์กับการเผชิญปัญหา บุคคลหนึ่งจะสามารถเผชิญปัญหาได้ดีเพียงไรขึ้นกับการรับรู้สมรรถนะของตนเอง หากเป็นผู้ที่รับรู้สมรรถนะของตนเองในระดับสูงย่อมสามารถเผชิญปัญหาได้อย่างดี เช่น เมื่อเกิดเจ็บป่วย จะสามารถแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของตนด้วยวิธีต่างๆ และจากแหล่งต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเอง การเรียนรู้แสวงหาสารสนเทศจากผู้อื่น หรือการเรียนรู้ด้วยตนเองก็ตาม

4. พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ พฤติกรรมนี้ครอบคลุมทั้งการแสวงหาสารสนเทศที่ตนริเริ่ม (active) เช่น การค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต และที่ตนมิได้ริเริ่มเอง (passive) โดยแบ่งพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศออกเป็น 4 ประเภทคือ

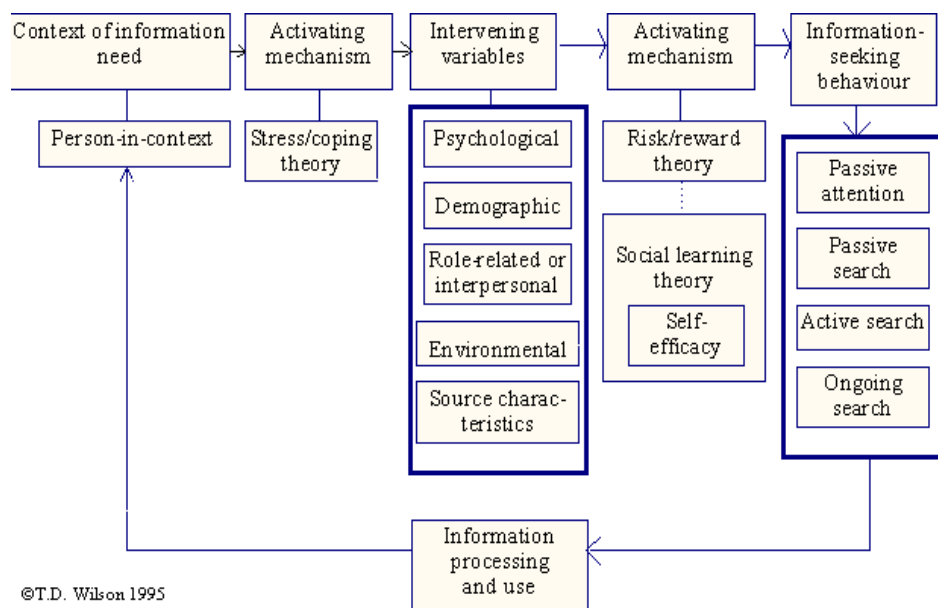
4.1 การตั้งใจที่ตนมิได้ริเริ่ม (passive attention) เช่น การได้รับสารสนเทศจากรายการสารคดีทางวิทยุที่ตนฟังอยู่ แม้ว่าอาจไม่มีเจตนาที่จะแสวงหาสารสนเทศ แต่ถือว่าเกิดการได้รับสารสนเทศขึ้น

4.2 การค้นโดยตนมิได้ริเริ่ม (passive search) หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งได้รับสารสนเทศเรื่องหนึ่ง ในขณะที่กำลังค้นหาสารสนเทศอีกเรื่องหนึ่ง ดังนั้น สารสนเทศที่ได้รับไม่ใช่ที่ตนตั้งใจไว้ แต่ถือได้รับสารสนเทศเช่นกัน

4.3 การค้นที่ตนริเริ่มขึ้น (active search) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งมุ่งค้นหาสารสนเทศจากระบบสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศหรือจากบริการสารสนเทศต่างๆ โดยทั่วไปการศึกษาวิจัยในสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์นั้นให้ความสนใจที่การแสวงหาสารสนเทศประเภทนี้ เพราะถือว่าเป็นพฤติกรรมสำคัญในการใช้ระบบสารสนเทศหรือบริการในสถาบันบริการสารสนเทศ

4.4 การค้นที่ดำเนินการอยู่ (ongoing search) เป็นการค้นหาสารสนเทศในเรื่องที่ผู้ค้นหรือผู้แสวงหาสารสนเทศมีความรู้หรือสารสนเทศอยู่แล้ว เพียงแต่ต้องการแสวงหาสารสนเทศเพิ่มเติมเฉพาะด้าน เช่น เฉพาะเรื่องใหม่ หรือรายละเอียดเฉพาะเจาะจงที่ขาดหายไปเพิ่มเติมเท่านั้น

4.5 การประมวลและใช้สารสนเทศ (information processing and use) คือ การนำสารสนเทศที่ค้นคืนได้มาคัดเลือก รวบรวม จัดเรียง หรือกระทำด้วยวิธีใด เพื่อให้สามารถนำสารสนเทศนั้นมาผนวกเข้าเป็นความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ เช่น การขีดเส้นใต้ข้อความสำคัญในเอกสารที่ค้นคืนได้ เพื่อระบุความสำคัญและทำให้สามารถนำข้อความนั้นไปใช้ในรายงานที่จะจัดทำขึ้นต่อไป เป็นต้น



ภาพที่ 7 ตัวแบบทั่วไปของพฤติกรรมสารสนเทศ Wilson

จากข้างต้นอธิบายได้ว่า พฤติกรรมสารสนเทศเป็นผลมาจากความต้องการสารสนเทศ ซึ่งเป็นนามธรรม และสัมพันธ์กับบริบทต่าง ๆ เช่น สภาวะทางอารมณ์ สิ่งแวดล้อม เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกันเมื่อเกิดความต้องการสารสนเทศขึ้น ก็ได้หมายความว่าผู้ใช้ทุกคนจะต้องแสวงหาสารสนเทศเสมอไป เพราะอาจเกิดกลไกหรือภาวะที่สนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการแสวงหาสารสนเทศ นอกจากนี้การแสวงหาสารสนเทศนั้น อาจเป็นทั้งที่ผู้ริเริ่มด้วยตนเองหรือมิได้ริเริ่มด้วยตนเอง และท้ายที่สุด เมื่อค้นหาสารสนเทศได้ ย่อมต้องมีการประมวลและการใช้สารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศ

3.8.2 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเดวิด เอลลิส (David Ellis)

ต่อมา Wilson ได้นำผลการวิจัยพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์มาผนวกกับตัวแบบ เพื่อแสดงรูปแบบของกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ โดย Wilson นำผลการวิจัยของ David Ellis มาเสริมในตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศโดยขยายในส่วนพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศนี้ได้มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ บริบทของความต้องการสารสนเทศ อุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ คือ

1. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเกิดจากความต้องการสารสนเทศ ซึ่งมีบริบทเฉพาะตัวผู้แสวงหาสารสนเทศ

2. อุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ มีหลายประการ เช่น อุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ พื้นความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ ตำแหน่งงานและหน้าที่ของผู้แสวงหาสารสนเทศ เป็นต้น

3. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศจะประกอบด้วยขั้นตอน 8 ขั้น ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นนับแต่ขั้นแรกไปจนถึงขั้นสุดท้ายตามลำดับ โดยเฉพาะในขั้นวิธีการแสวงหาสารสนเทศในขั้นตอนที่ 3.2 3.3 และ 3.4 อาจเกิดเพียงขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งเท่านั้นก็ได้ ซึ่งทั้ง 8 ขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

3.1 การเริ่มต้น (staring) เป็นการเริ่มต้นแสวงหาสารสนเทศ โดยอาจเป็นการทำงานชิ้นใหม่หรือสนใจศึกษาหาความรู้ในเรื่องใหม่ ซึ่งผู้แสวงหาสารสนเทศอาจเริ่มต้นจากการสอบถามเพื่อนร่วมงานหรือผู้รู้ และการอ่านตำราพื้นฐานในเรื่องนั้นๆ

3.2 การเชื่อมโยงร้อยเรียง (chaining) เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศจากการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม

3.3 การสำรวจเลือกดู (browsing) เป็นการค้นหาโดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอยู่อย่างกว้างๆ จึงต้องสำรวจบริการในสิ่งที่สนใจ เพื่อเลือกดูบทความนั้นอาจตรงกับสิ่งที่มีความสนใจ หรือ อาจไม่มีบทความใดที่สนใจเลยก็ได้ ทั้งนี้การสำรวจเลือกดูจะต่างจากการค้นหาในหัวข้อหรือเรื่องเฉพาะเจาะจง (specific search) ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องการเฉพาะเจาะจง ดังนั้น การค้นหาจะเจาะเฉพาะเรื่องที่ต้องการเท่านั้น ไม่ใช่การสำรวจเลือกดูอย่างผ่านๆ

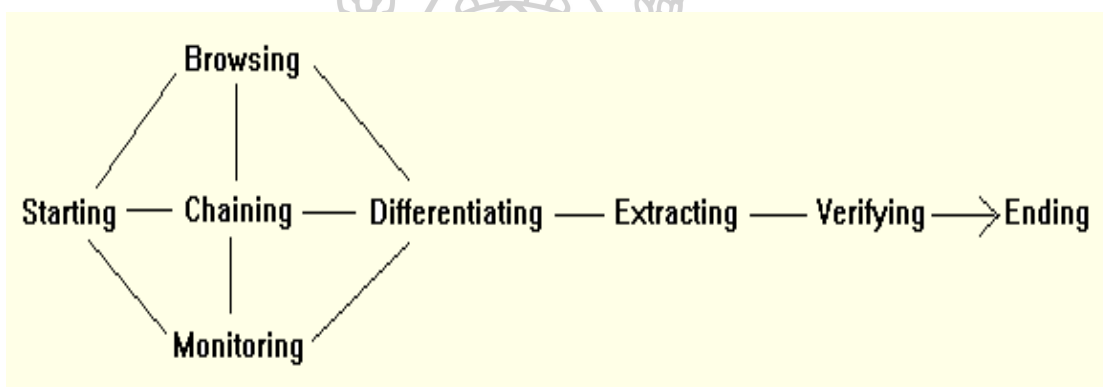
3.4 การแยกแยะ (differentiating) เป็นการแยกแยะสารสนเทศที่แสวงหาได้ โดยใช้เกณฑ์ต่างๆ

3.5 การตรวจตรา (monitoring) เป็นการตรวจตราสารสนเทศใหม่ในสาขาวิชาหรือแวดวงวิชาการที่ตนสนใจและคุ้นเคย

3.6 การดึงสารสนเทศออกมา (extracting) เป็นการดึงสารสนเทศที่ต้องการจากบทความออกมา ดังนั้นผู้แสวงหาสารสนเทศจำเป็นต้องระบุเอกสารที่มีสารสนเทศที่ต้องการนั้นเสียก่อน จึงจะสามารถดึงสารสนเทศออกมาได้

3.7 การตรวจสอบ (verifying) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ เช่น สารสนเทศที่ได้นั้นตรงกันหรือไม่ เป็นต้น

3.8 การจบ (ending) เป็นการแสวงหาสารสนเทศขั้นสุดท้ายเพื่อเก็บรวบรวมสารสนเทศที่แสวงหาได้ทั้งหมดเข้าด้วยกัน และให้เกิดความแน่ใจว่าได้สารสนเทศในระดับที่ต้องการแล้ว



ภาพที่ 8 รูปแบบการแสวงหาสารสนเทศของ David Ellis

ต่อมาวิลสันจึงได้นำผลการวิจัยของเอลลิสและคณะมาเสริมในทัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศโดยขยายในส่วนพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งทัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศนี้มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ

1. บริบทของความต้องการสารสนเทศ
2. อุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ
3. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

จากทั้งหมดนี้สรุปได้ว่า ทัวแบบที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศแสดงให้เห็นถึงลักษณะสำคัญของการแสวงหาสารสนเทศ โดยเริ่มต้นจากความต้องการสารสนเทศ หลังจากนั้นอาจเกิดพฤติกรรมที่ขัดขวางไม่ให้คุณคนั้นแสวงหาสารสนเทศ หากบุคคลนั้นผ่านอุปสรรคไปได้ จึง

เกิดพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ โดยมีกระบวนการที่แสดงถึงรูปแบบการแสวงหาสารสนเทศที่หลากหลายและซับซ้อน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเลือกศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมพินิจภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยใช้ทฤษฎีการแสวงหาสารสนเทศและตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Wilson ที่ผนวกกับตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ David Ellis มาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

จากการสำรวจวรรณกรรมพบว่าในการวิจัยด้านสารสนเทศ ในประเทศไทยยังไม่มีการศึกษาถึงพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมพินิจภัณฑ์ พบเฉพาะงานวิจัยที่ศึกษาถึงพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุด ซึ่ง (กรกมล ห่องสวัสดิ์, 2559) (อรอุมา สืบกระพัน, 2552) (ปรารณา จัทรเสนา, 2552) ได้ศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของบุคลากรเพื่อการปฏิบัติงาน และเพิ่มพูนความรู้ ทั้งนี้ผลการวิจัยยังพบว่าปัจจัยในการเลือก แหล่งสารสนเทศ คือ แหล่งบุคคล สถาบัน และสื่อมวลชน ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ คือฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เอกสารอ้างอิง ใช้ประสบการณ์ของตนเอง และจากเพื่อนร่วมงาน และ (พนิดา สมประจบ, 2542) (วงแก้ว จินตมณี, 2544) ได้ศึกษาถึง พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ โดยเน้นการใช้สารสนเทศของกลุ่มนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความต้องการสารสนเทศเพื่อการรับรู้ข่าวสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย เริ่มต้นแสวงหาสารสนเทศจากอาจารย์ ค้นหาจากเว็บบนอินเทอร์เน็ต เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ ป้ายประกาศหรือการแนะนำจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง (สุพัต ทองฉวี, 2554) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมสารสนเทศของนักศึกษาดุริยางคศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า นักศึกษาต้องการข้อมูลเพื่อความบันเทิง แหล่งข้อมูลที่ใช้มากที่สุดคืออินเทอร์เน็ตและใช้สื่อดนตรีจากฐานข้อมูลออนไลน์ แหล่งข่าวสารต่างๆที่บุคคลจะทำการปรึกษาบ่อยที่สุด คือ เพื่อนและญาติ มากกว่าร้อยละ 50 นอกจากนี้ (ศุภนิจ ศรีรัศ, 2555) ได้ศึกษาถึงปัญหาของพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด พบว่า ปัญหาและอุปสรรคจากแหล่งสารสนเทศนั้น สิ่งที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ ปัญหาที่เกิดจากแหล่งสารสนเทศ เช่น บางหน่วยงานไม่เปิดเผยข้อมูล และปัญหา

ทางด้านารสืบค้นสารสนเทศ และเป็นปัญหาาระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์จากภายนอกได้ ส่วนปัญหาจากส่วนบุคคล เป็นปัญหาาระดับน้อยมากแทบไม่พบ นอกจากนี้ (ปริยญาดา ปานทอง, 2558) ได้ศึกษาข้อมูลเชิงลึกถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้สารสนเทศ ซึ่งเป็นขั้นตอนอันดับแรกที่จะผลักดันให้นำไปสู่พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ โดยความต้องการสารสนเทศที่ใช้ศึกษาจะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือความต้องการ ในด้านเนื้อหา รูปแบบ และแหล่งสารสนเทศ ที่เจาะลึกถึงรายละเอียดของข้อมูลสารสนเทศ นอกจากนี้ยังศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ และปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากการแสวงหาสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ทางด้านความสัมพันธ์ของผู้ใช้สารสนเทศนั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากการสำรวจงานวิจัยการศึกษาพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศในต่างประเทศ พบว่างานวิจัยที่ศึกษาถึงพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ของ (Lin, 2007) (Orr, 2004) (Skov, 2014) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ ผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย ทั้งทางด้านรสนิยม ด้านสุนทรียภาพที่ การเชื่อมต่อทางวัฒนธรรมและความรู้ทางปัญญาที่ถูกกระตุ้นโดยความรู้สึก ความคาดหวังนั้นจึงทำให้ความต้องการและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้เข้าชมกลายเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งวัตถุประสงค์ของงานวิจัยจะมุ่งเน้นไปที่มุมมองของผู้ใช้ กลยุทธ์การค้นหา และการใช้ทรัพยากรดิจิทัลของพิพิธภัณฑ์โดยทั่วไป เน้นคุณค่าทางวิชาการของแหล่งข้อมูลดิจิทัลพิพิธภัณฑ์ และศึกษาโครงสร้างที่มีอยู่ของการนำเสนอ และรูปแบบของพิพิธภัณฑ์ เพื่อช่วยในการแสวงหาข้อมูลทางด้านวิชาการ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยจะเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางออนไลน์ เพื่อให้ทราบพฤติกรรมผู้ใช้เว็บไซต์ของพิพิธภัณฑ์ นอกจากนี้งานวิจัยของ (The Canadian Heritage Information Network, 2005) ได้สำรวจผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ร่วมกับการใช้แบบสอบถาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ และผู้ที่เข้าใช้เว็บไซต์ของพิพิธภัณฑ์ ประเด็นที่ศึกษา เช่น สารสนเทศที่ต้องการสำหรับการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ โดยผลของงานวิจัยพบว่า ผู้ใช้ระบุเหตุผลการใช้ว่ามาจากความต้องการค้นข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุพิพิธภัณฑ์โดยเฉพาะ และต้องการใช้รูปภาพหรือภาพประกอบ จึงต้องค้นหาแหล่งสารสนเทศเพื่อใช้ในการสืบค้น นอกจากนี้ผู้ใช้บริการของ

พิพิธภัณฑ์เองก็ได้มีมุมมองการใช้บริการพิพิธภัณฑ์และความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมด้วย โดยวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้พิพิธภัณฑ์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจมากยิ่งขึ้น

จากข้างต้นจึงสรุปได้ว่า พบความแตกต่างของพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ คือ ในระดับความต้องการของแต่ละบุคคล แต่ละกลุ่มนั้นย่อมมีความแตกต่างกัน และมีพฤติกรรมค้นหาข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างกัน ส่วนในระดับเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจในการแสวงหาสารสนเทศนั้น บุคคลมีอาชีพแตกต่างกัน จำนวนสื่อที่ได้รับรู้ข่าวสารแตกต่างกัน และการเลือกที่แตกต่างกัน มีระดับเหตุผลต่อการตัดสินใจที่แตกต่างกัน

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ที่พบ จะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ งานวิจัยที่ข้องเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ คือ พิพิธภัณฑ์ และผู้ใช้พิพิธภัณฑ์

งานวิจัยที่ข้องเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศพิพิธภัณฑ์นั้น พบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาด้านการจัดการของพิพิธภัณฑ์ในแต่ละแห่ง ทั้งการให้บริการ การอนุรักษ์ การทำทะเบียน การบริหารจัดการ การจัดการสารสนเทศ ฯลฯ ซึ่ง (จาระโน ไชโยธธา, 2557) ได้ศึกษา การจัดการพิพิธภัณฑ์เฉพาะทาง: กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์ล้านของเล่นเกริกยูนพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการพิพิธภัณฑ์เฉพาะทาง และเสนอแนะแนวทางการจัดการพิพิธภัณฑ์เฉพาะทาง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การจัดการพิพิธภัณฑ์ที่มีลักษณะเป็นพิพิธภัณฑ์เฉพาะทาง เนื้อหาการจัดแสดงส่วนใหญ่มีลักษณะเฉพาะ จึงทำให้มีโครงสร้างและการจัดการแตกต่างจากพิพิธภัณฑ์เฉพาะทางทั่ว ๆ ไป ซึ่งมีโครงสร้างพิพิธภัณฑ์ที่ไม่ซับซ้อน และมีการจัดการที่สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า วัตถุประสงค์ที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑ์สามารถตอบสนองกลุ่มผู้ชมได้หลากหลาย โดยเฉพาะกลุ่มผู้ชมเด็ก และ (กานต์รวี ชมเชย, 2557) ได้ศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์สยาม และพิพิธภัณฑ์บ้านไทยจิม ทอมป์ สัน เพื่อประมวลผลองค์ความรู้ ที่ได้ออกมาเป็นตัวแบบ (Model) ผลการศึกษาพบว่า พิพิธภัณฑ์สยามเป็นพิพิธภัณฑ์แนวใหม่ คือ แนว Discovery Museum ซึ่งเน้นการสร้างประสบการณ์สดใหม่ให้แก่ผู้เยี่ยมชม ให้เกิดการเรียนรู้ ผ่านประสบการณ์อย่างสนุกสนาน พิพิธภัณฑ์สยามได้ประยุกต์ใช้หลักการตลาดในการบริหารจัดการ เช่น การสำรวจความต้องการของผู้เยี่ยมชมก่อนการจัดทำนิทรรศการ และมีการจัดกิจกรรมเพื่อดึงดูดความสนใจการพัฒนาการดำเนินงานโดยใช้การวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT) และการสร้างแบรนด์

เป็นต้น ส่วนพิพิธภัณฑ์บ้านไทยจิม ทอมป์ สัน มีการบริหารจัดการที่เน้นการให้บริการเป็นเลิศ ส่วนตัวแบบพิพิธภัณฑ์ได้จากการประมวลองค์ความรู้ คือ มีรูปแบบนิทรรศการในแนว Discovery Museum ที่ให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของผู้เยี่ยมชม นอกจากนี้ยังพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศ (วิศปต์ย์ ชัยช่วย, 2015) ได้ศึกษาถึงการจัดการสารสนเทศคลังสะสมผ้าในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการสารสนเทศคลังสะสมผ้า และแนวทางในการจัดการสารสนเทศผ้า โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการสารสนเทศในปัจจุบันยังขาดบุคคลที่ดูแลปรับปรุงสารสนเทศให้ทันสมัย ยังไม่มีมาตรฐานในการลงรายการ ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศคลังสะสมผ้าแบบออนไลน์ได้

ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการพิพิธภัณฑ์นั้น พบว่า งานวิจัยของ (เชิดชาติ ทิรัญโร, 2548) ได้ศึกษาถึงการสื่อความหมายและการรับรู้จากนิทรรศการ ซึ่งเน้นวิธีการสื่อความหมายผ่านโบราณศิลปวัตถุ ซึ่งผลของงานวิจัยพบว่า กลุ่มนักเรียนนักศึกษา มีระดับการรับรู้ต่ำ กลุ่มผู้ชมวัยทำงาน มีระดับการรับรู้ปานกลางถึงดี และกลุ่มผู้ชมวัยอาวุโส มีระดับการรับรู้ที่ดี ในส่วนของนิทรรศการนั้น ส่วนของชุมชนวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของกลุ่ม มีการรับรู้ที่มากกว่านิทรรศการในสวนประวัติศาสตร์ นอกจากนี้ (ธัญชนก วิมลสันติรังสี, 2558) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเข้าชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในด้านระยะเวลาการเข้าชม ลำดับการเข้าชม ความสนใจ รวมถึงความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ โดยเทคนิคเสียงจากภาพ (Photovoice) ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อลำดับการเข้าชมนิทรรศการ และ (สุธาวรรณ หนูครองสิน, 2559) ศึกษาการสำรวจพฤติกรรมและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้สื่อมัลติมีเดียในการสร้างรูปแบบนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ โดยศึกษาถึงเทคโนโลยีด้านมัลติมีเดียที่สามารถสื่อสารเนื้อหาการเรียนรู้ในพิพิธภัณฑ์ และสำรวจพฤติกรรม ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้สื่อมัลติมีเดียในการสร้างรูปแบบนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ ผลการศึกษาพบว่า พิพิธภัณฑ์ควรใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียมาช่วยในการจัดแสดงผลงาน ควรมีการจัดนิทรรศการหมุนเวียนตลอดเพื่อไม่ให้พิพิธภัณฑ์หยุดนิ่ง และควรจัดกิจกรรมที่เน้นให้ผู้ชมมีส่วนร่วมสามารถจับต้องหรือสัมผัสสิ่งของที่จัดแสดงได้

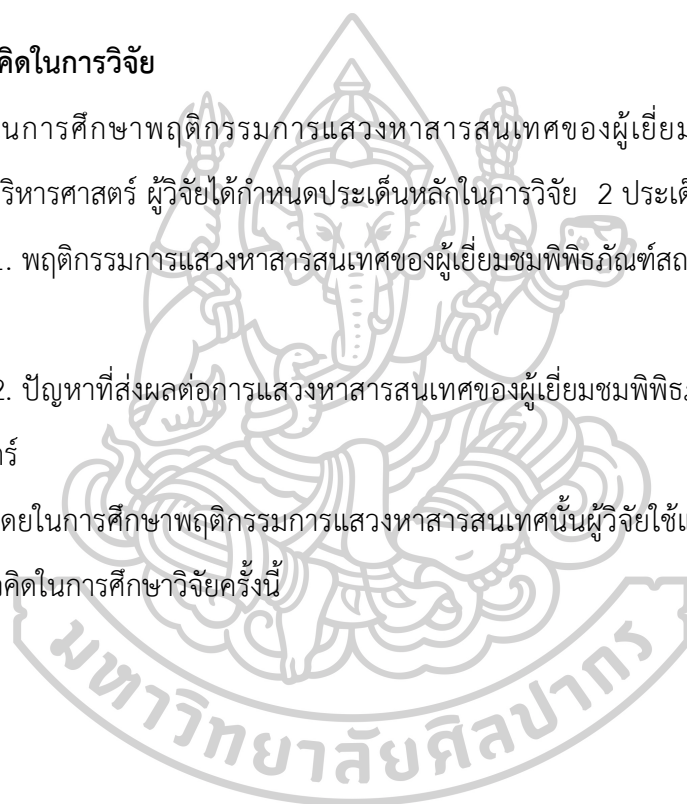
จากข้างต้นจึงสรุปได้ว่า พิพิธภัณฑ์ควรมีรูปแบบและวิธีการสื่อความหมายที่เน้นให้ผู้ชมมีปฏิสัมพันธ์กับนิทรรศการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เยี่ยมชมมีการรับรู้และพึงพอใจต่อพิพิธภัณฑ์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ รูปแบบการจัดการของพิพิธภัณฑ์จะเน้นไปที่การจัดการข้อมูลสารสนเทศ การดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์ อาทิ การออกแบบ รูปแบบของนิทรรศการ เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อความหมายของนิทรรศการ เป็นต้น และในส่วนของผู้ใช้พิพิธภัณฑ์จะเน้นที่การศึกษาถึงความพึงพอใจ ความต้องการ การรับรู้ความหมายของผู้ใช้จากนิทรรศการ และการค้นหาข้อมูลของผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์

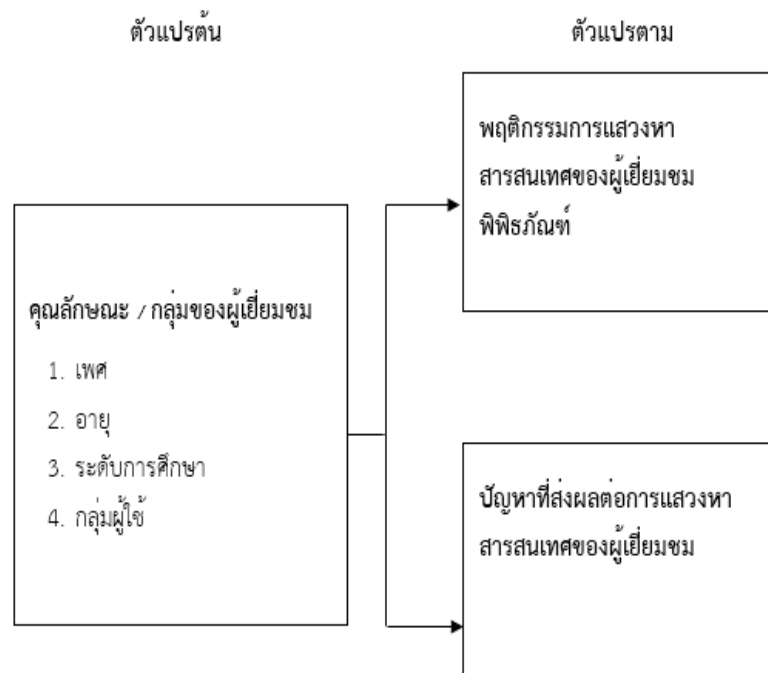
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นหลักในการวิจัย 2 ประเด็น คือ

1. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. ปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

โดยในการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศนั้นผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Wilson มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้





ภาพที่ 9 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยและการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในปี พ.ศ.2561 ทั้งชายและหญิง ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนของประชากรที่แน่นอนได้

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ของทั้งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในปี พ.ศ.2561 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ประชากรเป็นกลุ่มที่ไม่ทราบค่าที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบค่าประชากร ของ W.G.cochran การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนที่ไม่แน่นอน

ใช้สูตรของ W.G.cochran

$$n = \frac{P(1 - P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (โดยทั่วไปนิยมใช้สัดส่วน 30% หรือ 0.30)

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ เช่น

Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 เท่ากับ 1.65 (ความเชื่อมั่น 90%) $\gg Z = 1.65$

Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%) $\gg Z = 1.96$

Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เท่ากับ 2.58 (ความเชื่อมั่น 99%) $\gg Z = 2.58$

d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (จะต้องสอดคล้องกับค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นนั้นๆ) เช่น

ระดับความเชื่อมั่น 90% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.10

ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

ระดับความเชื่อมั่น 99% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.01

สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 พบว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรดังกล่าว ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 คน และวิธีการคัดเลือกตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาวรรณกรรม ทบทวนเอกสาร กรอบแนวความคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยและในการวิจัยครั้งนี้ใช้ทฤษฎีการแสวงหาสารสนเทศของ Wilson มาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย

2.2 ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถาม โดยการศึกษาและปรับปรุงจากแบบสอบถาม กำหนดกรอบงานวิจัย ขอบเขตคำถามและสร้างคำถาม ให้ครอบคลุมกรอบแนวความคิดและวัตถุประสงค์

2.3 ศึกษาตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมและปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศจากงานวิจัยอื่น ๆ ได้แก่ ศุภนิจ ศรีรักษ์ (2555) วงแก้ว จินตามณี (2544) ปริญญาดา ปานทอง (2558) และ ชาญชนก วิมลสันติรังสี (2558)

2.4 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อความเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ข้อ เป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และกลุ่มผู้ใช้

ส่วนที่ 2 เป็นข้อความที่เกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกคำตอบ (Check list) โดยมีตัวเลือกหลายคำตอบแต่ให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Multiple choice single-response scale) และเลือกตอบได้หลายคำตอบ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อความที่เกี่ยวกับปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert's rating scale) เนื่องจากเป็นมาตรวัดทัศนคติที่ผู้ตอบได้พิจารณาระดับความต้องการจากความรู้สึกของตนเอง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (Openended Questions) เป็นส่วนที่สามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆ ได้อย่างเสรี

2.5 เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย แล้วสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อ

ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย ด้วยการหาดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์ที่วัด (Index of Item-Objective Congruence : IOC) จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

2.6 นำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาหาดัชนีที่สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) และแก้ไข ปรับปรุงข้อคำถามตาม
คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้

2.7 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากร
จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำมาคำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91
ซึ่งถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพและสามารถที่จะนำไปใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง
ได้ต่อไป ซึ่งอ้างอิงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.บุญยง เกียวการคำ (สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน
มหาวิทยาลัยมหิดล) เกณฑ์การแปลผลค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ระหว่าง 0.00 – 1.00 ยิ่งใกล้
1.00 ยิ่งมีความเชื่อมั่นสูง ดังนี้

เกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่น มีดังนี้

0.00 – 0.20 ความเชื่อมั่นต่ำมาก/ไม่มีเลย

0.21 – 0.40 ความเชื่อมั่นต่ำ

0.41- 0.70 ความเชื่อมั่นปานกลาง

0.71 – 1.00 ความเชื่อมั่นสูง

2.8 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์พร้อมนำไปใช้ จำนวน 384 ฉบับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.1 จัดทำแบบสอบถาม และแจกแบบสอบถามกับผู้เยี่ยมชมผู้เข้าเยี่ยมชม พิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในปี พ.ศ.2561 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

3.2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนเพื่อนำมารวบรวมและทำการวิเคราะห์ ข้อมูลต่อไป

3.3 การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูล หากพบว่าแบบสอบถามไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์จะทำการเก็บข้อมูล เพิ่ม เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science for Windows) ซึ่งโปรแกรมนี้จะประมวลข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

4.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็น คำถามแบบเลือกตอบมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับสภาพภาพของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามประเภท เพศ อายุ ระดับการศึกษา และกลุ่มผู้ใช้

4.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการ แสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็นคำถามแบบเลือกตอบมาแจกแจงความถี่และหาค่า ร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

4.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่ส่งผลต่อการ แสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยนำข้อมูลมาหา ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ และรายด้านในแต่ละปัจจัยตามตัวแปร ซึ่งเป็น

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มาแจกแจงความถี่เป็นรายข้อ โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

ตอบช่องมากที่สุด	กำหนดน้ำหนักให้	5 คะแนน
ตอบช่องมาก	กำหนดน้ำหนักให้	4 คะแนน
ตอบช่องปานกลาง	กำหนดน้ำหนักให้	3 คะแนน
ตอบช่องน้อย	กำหนดน้ำหนักให้	2 คะแนน
ตอบช่องน้อยที่สุด	กำหนดน้ำหนักให้	1 คะแนน

สำหรับการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยนั้น ใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายความว่า	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายความว่า	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายความว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายความว่า	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายความว่า	น้อยที่สุด

4.4 นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 4 ข้อมูลข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะทั่วไป ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นนำข้อเสนอแนะมาจัดกลุ่ม (Content Analysis) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการพรรณาคความ

4.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.5.1 ค่าสถิติพื้นฐาน

- (1) ค่าร้อยละ
- (2) ค่าเฉลี่ย

(3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.5.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรสองกลุ่มขึ้นไป

ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance - ANOVA) หรือ F-test เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ LSD (Fisher's Least Significant Difference)

4.6 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการพรรณาคความ โดยมีตารางประกอบ และสรุปอภิปรายผลพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ตามลำดับ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และเพื่อศึกษาปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.91 มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เยี่ยมชมที่เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในปี พ.ศ.2561 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 384 ชุด และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ LSD (Fisher's Least Significant Difference)

โดยที่ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานบริการสารสนเทศ

ทั้งนี้ รายละเอียดการวิเคราะห์ผลการศึกษา เป็นไปตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

การนำเสนอข้อมูลในตอนต้นที่ 1 ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และกลุ่มผู้ใช้ของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏในตารางที่ 1 - 4 ดังนี้

1.1 เพศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากการศึกษาพบว่าผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน (ร้อยละ 69.3) และเพศชาย จำนวน 118 คน (ร้อยละ 30.7) ดังรายละเอียดใน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
ชาย	118	30.7
หญิง	266	69.3
รวม	384	100.0

1.2 อายุของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากการศึกษาพบว่าผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 157 คน (ร้อยละ 41.7) รองลงมาคือ ผู้เยี่ยมชมที่มีอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 157 คน (ร้อยละ 40.9) และน้อยที่สุด คือ ผู้เยี่ยมชมอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	160	41.7
อายุ 21-40 ปี	157	40.9
อายุ 41-60 ปี	65	16.9
อายุ 61 ปีขึ้นไป	2	0.5
รวม	384	100.0

1.3 ระดับการศึกษาของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
จากการศึกษาพบว่าผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด
จำนวน 113 คน (ร้อยละ 29.4) รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 105 คน (ร้อยละ 27.3)
น้อยที่สุดคือ ระดับอื่นๆ (ปวส.) จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	105	27.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	53	13.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย	23	6.0
ปริญญาตรี	86	22.4
ปริญญาโท	113	29.4
ปริญญาเอก	3	0.8
อื่นๆ	1	0.3
รวม	384	100

1.4 กลุ่มผู้ใช้พิพิธภัณฑ์ของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้พิพิธภัณฑ์ของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ส่วนใหญ่ คือ นักเรียน จำนวน 178 คน (ร้อยละ 46.4) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่/อาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 75 คน (ร้อยละ 19.5) และน้อยที่สุด คือ นักท่องเที่ยว จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้พิพิธภัณฑ์

กลุ่มผู้ใช้พิพิธภัณฑ์	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
นักเรียน	178	46.4
นักศึกษา	63	16.4
นักท่องเที่ยว	2	0.5
บุคคลทั่วไป	51	13.3
นักวิจัย	6	1.6
เจ้าหน้าที่/อาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	75	19.5
ผู้ปฏิบัติงานด้านพิพิธภัณฑ์	9	2.3
รวม	384	100.0



ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประกอบด้วย ประสบการณ์การเยี่ยมชม วัตถุประสงค์ในการเยี่ยมชม การรู้จักพิพิธภัณฑ์ วันและเวลาทำการที่สะดวกต่อการเยี่ยมชม ระยะเวลาในการเยี่ยมชม ลักษณะการเดินทางที่สะดวกต่อการเข้าเยี่ยมชม การแสวงหาสารสนเทศด้านเนื้อหาของผู้เยี่ยมชม ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมในภาพรวม และการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตารางที่ 5 – 16 ดังนี้

2.1 ประสบการณ์การเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากการศึกษาพบว่าผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การเข้าเยี่ยมชมมากที่สุด คือ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 239 คน (ร้อยละ 62.2) รองลงมาคือ 2 – 3 ครั้งต่อปี จำนวน 106 คน (ร้อยละ 27.6) และน้อยที่สุด คือ จำนวน 4 – 5 ครั้งต่อปี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.4) ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าเยี่ยมชม

จำนวนครั้งที่เข้าเยี่ยมชม	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
จำนวน 1 ครั้งต่อปี	239	62.2
จำนวน 2-3 ครั้งต่อปี	106	27.6
จำนวน 4-5 ครั้งต่อปี	13	3.4
จำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี	26	6.8
รวม	384	100.0

2.2 วัตถุประสงค์ในการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากการศึกษาพบว่าผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าเยี่ยมชมเพื่อศึกษาข้อมูลเสริมการเรียนรู้/เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนมากที่สุด จำนวน 160 คน (ร้อยละ 23.0) รองลงมา คือ เพื่อเข้าร่วมฟังบรรยาย เสวนา และเข้าร่วมกิจกรรมกับทางพิพิธภัณฑ์ จำนวน 116 คน (ร้อยละ 16.7) และน้อยที่สุด คือ อื่นๆ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 0.6) ดังรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าเยี่ยมชม

วัตถุประสงค์ในการเข้าเยี่ยมชม	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
เพื่อศึกษาข้อมูลเสริมการเรียนรู้ / เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอน	160	23.0
เพื่อใช้ค้นคว้าหาข้อมูลสำหรับทำงานตามที่ตนเองได้รับมอบหมาย	62	8.9
เพื่อค้นคว้าเพิ่มเติมในสิ่งที่สนใจ (เฉพาะตัวบุคคล)	114	16.4
เพื่อใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ / เพื่อความบันเทิง พักผ่อนหย่อนใจ	92	13.2
เพื่อศึกษาดูงาน	93	13.4
เพื่อเข้าร่วมฟังบรรยาย เสวนา และเข้าร่วมกิจกรรมกับทางพิพิธภัณฑ์	116	16.7
เพื่อหาข้อมูลในการศึกษาต่อ	34	4.9
เพื่อการศึกษาวิจัย	21	3.0
อื่น ๆ	4	0.6
รวม	696	100.0

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.3 การรู้จักพิพิธภัณฑสถานบ้านบึงชาติพัฒนบริหารศาสตร์ของผู้เข้าเยี่ยมชม

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้เข้าเยี่ยมชมรู้จักพิพิธภัณฑสถานจากอาจารย์ จำนวน 184 คน (ร้อยละ 24.5) รองลงมา คือ เพื่อน จำนวน 128 คน (ร้อยละ 33.5) และน้อยที่สุด คือ อื่นๆ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 0.7) ดังในรายละเอียดตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามแหล่งสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าเยี่ยมชม	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
ภัณฑารักษ์	37	4.9
นักวิชาการ	21	2.8
เพื่อน	128	17.0
หोजดหมายเหตุ	15	2.0
โทรทัศน์	18	2.4
หนังสือพิมพ์	6	0.8
หนังสือ/วารสาร	14	1.9
youtube	24	3.2
อาจารย์	184	24.5
ครอบครัว	37	4.9
พิพิธภัณฑอื่น ๆ	17	2.3
ห้องสมุด	98	13.0
วิทยุ	11	1.5
แผ่นพับ/โบรชัวร์	48	6.4
Websiteของพิพิธภัณฑ	38	5.1

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าเยี่ยมชม	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
facebook	50	6.7
อื่นๆ	5	0.7
รวม	751	100.0

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.4 วิธีการเดินทางเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า ผู้เยี่ยมชมเดินทางมาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยรถยนต์ส่วนบุคคลมากที่สุด จำนวน 144 คน (ร้อยละ 37.5) รองลงมาคือ อื่นๆ จำนวน 60 คน (ร้อยละ 25.0) และน้อยที่สุด คือเรือและรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.3) ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามวิธีเดินทางเข้าเยี่ยมชม

วิธีเดินทางเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
รถโดยสารประจำทาง	52	13.5
เรือ	9	2.3
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล	9	2.3
รถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่/รถจักรยานยนต์รับจ้าง)	74	19.3
รถยนต์ส่วนบุคคล	144	37.5
อื่นๆ	96	25.5
รวม	384	100.0

2.5 วันที่สะดวกในการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า ผู้เยี่ยมชมสะดวกเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ ในวันศุกร์ มากที่สุด จำนวน 154 คน (ร้อยละ 40.1) รองลงมา คือ สะดวกเข้าเยี่ยมชมในวันจันทร์ จำนวน 67 คน (ร้อยละ 17.4) และน้อยที่สุด คือ พฤหัสบดี จำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.6) ดังรายละเอียดตารางที่ 9 ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามวันทำการ

ช่วงเวลาที่สะดวกต่อการเข้าเยี่ยมชม	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
วันจันทร์	68	17.7
วันอังคาร	59	15.4
วันพุธ	74	19.3
วันพฤหัสบดี	29	7.6
วันศุกร์	154	40.1
รวม	384	100.0

2.6 ช่วงเวลาที่สะดวกต่อการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า ช่วงเวลาที่ผู้เยี่ยมชมสะดวกต่อการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ เวลา 13.00 - 16.30 น. จำนวน 170 คน (ร้อยละ 44.4) รองลงมา คือ สะดวกเข้าเยี่ยมชมในเวลา 8.30-12.00 น. จำนวน 114 คน (ร้อยละ 29.7) และน้อยที่สุด คือ สะดวกเข้าเยี่ยมชมในเวลา 12.00 - 13.00 น. จำนวน 100 คน (ร้อยละ 26.0) ดังรายละเอียดในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามช่วงเวลา

ช่วงเวลาที่สะดวกต่อการเข้าเยี่ยมชม	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
เวลา 8.30 – 12.00 น.	116	29.7
เวลา 12.00 – 13.00 น.	100	26.0
เวลา 13.00 – 16.30 น.	168	44.4
รวม	384	100.0

2.7 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า ผู้เยี่ยมชมใช้เวลาโดยเฉลี่ยในการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ 15 - 30 นาที จำนวน 155 คน (ร้อยละ 40.3) รองลงมา คือ ใช้เวลาน้อยกว่า 15 นาที จำนวน 109 คน (ร้อยละ 28.4) และระยะเวลาโดยเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 31 - 45 นาที จำนวน 43 คน (ร้อยละ 11.2) ดังรายละเอียดตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามระยะเวลา

ระยะเวลาโดยเฉลี่ย	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 นาที	109	28.4
15-30 นาที	155	40.3
31-45 นาที	43	11.2
มากกว่า 45 นาที	77	20.1
รวม	384	100.0

2.8 การแสวงหาสารสนเทศในด้านเนื้อหาบริหารการของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้เข้าเยี่ยมชมต้องการแสวงหาข้อมูลในด้านประวัติศาสตร์ความเป็นมาและการก่อตั้งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มากที่สุด จำนวน 199 คน (ร้อยละ 20.3) รองลงมา คือ ข้อมูลของเหตุการณ์สำคัญที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ จำนวน 126 คน (ร้อยละ 12.9) และน้อยที่สุด คือ อื่นๆ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.1) ดังในรายละเอียดตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามเนื้อหาสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การแสวงหาสารสนเทศในด้านเนื้อหาบริหารการ	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
ข้อมูลประวัติศาสตร์ความเป็นมา / การก่อตั้งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	199	20.3
ข้อมูลเหตุการณ์สำคัญที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ	126	12.9
ข้อมูลงานวิจัย	60	6.1
ข้อมูลการศึกษาต่อ	85	8.7
ข้อมูลศิษย์เก่า	39	4.0
ข้อมูลผู้บริหารและบุคคลสำคัญของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	90	9.2
ข้อมูลรูปภาพและคำบรรยายประกอบภาพที่พิพิธภัณฑ์จัดแสดง	73	7.4
ข้อมูลวัตถุจัดแสดง (ทะเบียนวัตถุ / ภาพถ่ายวัตถุ)	56	5.7
ข้อมูลการจัดกิจกรรมของพิพิธภัณฑ์	106	10.8
ข้อมูลการบรรยาย อภิปราย เสวนาทางวิชาการของพิพิธภัณฑ์	59	6.0
ข้อมูลนิทรรศการหมุนเวียน	49	5.0

การแสวงหาสารสนเทศในด้านเนื้อหาวิทยุศาสตร์	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
ข้อมูลการให้บริการของพิพิธภัณฑ์	37	3.8
อื่นๆ	1	0.1
รวม	980	100.0

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.9 ระดับของสารสนเทศที่ได้รับตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้รับ

จากการศึกษาพบว่า ผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่ได้รับสารสนเทศที่ตรงตามวัตถุประสงค์ในระดับมาก จำนวน 214 คน (ร้อยละ 55.7) รองลงมาคือ ระดับปานกลาง จำนวน 112 คน (ร้อยละ 29.2) และผู้เยี่ยมชมได้รับสารสนเทศไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ คือ ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ดังรายละเอียดในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามระดับของสารสนเทศที่ได้รับตรงตามวัตถุประสงค์

ระดับของสารสนเทศที่ได้รับตรงตามวัตถุประสงค์	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
มากที่สุด	48	12.5
มาก	214	55.7
ปานกลาง	112	29.2
น้อย	6	1.6
น้อยที่สุด	4	1.0
รวม	384	100.0

2.10 การแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า ผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่ไม่เคยแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศ จำนวน 195 คน (ร้อยละ 50.8) และเคยแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศ จำนวน 189 คน (ร้อยละ 49.2) อีกทั้งผู้ที่เคยแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศนั้น เคยแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศกับเพื่อนมากที่สุด จำนวน 112 คน (ร้อยละ 59.25) รองลงมา คือ เคยแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศกับครอบครัว จำนวน 75 คน (ร้อยละ 39.68) และเคยแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศกับอาจารย์ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.05) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 14-15

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามการแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศ

การแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศ	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
ไม่เคย	195	50.8
เคย	189	49.2
รวม	384	100.0

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามบุคคลที่แลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศ

บุคคลที่แลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศ	จำนวน (คน) (n=189)	ร้อยละ
เพื่อน	112	59.2
ครอบครัว	75	39.6
อาจารย์	2	1.0
รวม	189	100.0

2.11 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากการศึกษาพบว่าเมื่อสรุปในภาพรวมแล้ว ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการเข้าเยี่ยมชมในระดับมาก จำนวน 250 คน (ร้อยละ 65.1) รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด จำนวน 69 คน (ร้อยละ 18.0) ผู้เยี่ยมชมที่พึงพอใจในการเข้าเยี่ยมชมน้อยที่สุด คือ ในระดับน้อยและน้อยที่สุด จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ดังรายละเอียดในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการเข้าเยี่ยมชม

ระดับความพึงพอใจในการเข้าเยี่ยมชม	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
มากที่สุด	69	18.0
มาก	250	65.1
ปานกลาง	61	15.9
น้อย	2	0.5
น้อยที่สุด	2	0.5
รวม	384	100.0

2.12 การวางแผนที่จะกลับมาเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่วางแผน โดยอาจจะกลับมาเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์อีกครั้ง จำนวน 229 คน (ร้อยละ 59.6) รองลงมาคือ วางแผนที่จะกลับมาเยี่ยมชมเป็นประจำ จำนวน 131 คน (ร้อยละ 34.1) และผู้เข้าชมจำนวนน้อยที่สุดที่มีการวางแผนว่าไม่กลับมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ดังรายละเอียดในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามการวางแผนที่จะกลับมาเข้าเยี่ยมชมอีกครั้ง

การวางแผนที่จะกลับมาเข้าเยี่ยมชม	จำนวน (คน) (n=384)	ร้อยละ
กลับมาเข้าเยี่ยมชมเป็นประจำ	131	34.1
อาจจะกลับมาเยี่ยมชมอีกครั้ง	229	59.6
อาจจะไม่กลับมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์	20	5.2
ไม่กลับมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์	4	1.0
รวม	384	100.0

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3.1 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหา
สารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

การนำเสนอข้อมูลในส่วนที่ 3 ประกอบด้วย ปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหา
สารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ในด้านระยะเวลา การเดินทาง ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์
จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ ความพร้อม
ของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ ข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง และการให้บริการ
สารสนเทศบนเว็บไซต์ของพิพิธภัณฑ์ ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

เมื่อนำมาพิจารณาการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยนั้น ใช้เกณฑ์การแปล
ความหมายค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) 5 ระดับ โดย

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายความว่า มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายความว่า มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายความว่า ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายความว่า น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายความว่า น้อยที่สุด

จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยปัญหาที่ส่งผลต่อการ
แสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ทางการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์
มากที่สุด คือ ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 1.074) ซึ่งค่าเฉลี่ยของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหา
สารสนเทศนั้นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือปัญหาด้านข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง ($\bar{X} =$
3.56 , S.D. = 1.043) ค่าเฉลี่ยของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศนั้นอยู่ในระดับ
ปานกลาง และน้อยที่สุด คือปัญหาด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ของผู้เยี่ยมชม ($\bar{X} = 3.31$,
S.D. = 1.062) ซึ่งค่าเฉลี่ยของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศนั้นถือว่าอยู่ในระดับ
ปานกลางด้วยเช่นกัน

เมื่อพิจารณาผลการศึกษานำมาแปลความหมาย ได้ดังนี้

เมื่อพิจารณารายด้าน จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่า

นักเรียน มีค่าเฉลี่ย ปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ มากที่สุด คือ ปัญหา ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 1.056) รองลงมาคือ ปัญหา ข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 1.048) และน้อยที่สุด คือปัญหาด้านการ เดินทาง ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 1.112)

นักศึกษา มีค่าเฉลี่ย ปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ มากที่สุด คือ ปัญหาด้านการเดินทาง ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 1.030) รองลงมา คือ ปัญหาข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 1.029) และน้อยที่สุด คือ ปัญหาด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.980)

นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย ปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ มากที่สุด คือ ปัญหา ด้านระยะเวลา ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.000) รองลงมาคือ ปัญหาด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ พิพิธภัณฑ์ ด้านจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่ พิพิธภัณฑ์ และด้านการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.707) และ น้อยที่สุด คือปัญหาด้านการเดินทาง ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ และ ด้านข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 0.000)

บุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ย ปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ มากที่สุด คือ ปัญหาด้านการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.840) รองลงมา คือ ปัญหาด้านการเดินทาง ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.872) และน้อยที่สุด คือ ปัญหาด้านความรู้พื้นฐาน เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 2.86$, S.D. = 0.980)

นักวิจัย มีค่าเฉลี่ย ปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ มากที่สุด คือ ปัญหา ข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 1.517) รองลงมา คือ ปัญหาด้านความพร้อมใน การแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 1.366) และน้อยที่สุด คือปัญหาด้าน ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 2.17$, S.D. = 0.753)

เจ้าหน้าที่/อาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย ปัญหาที่ส่งผล ต่อการแสวงหาสารสนเทศ มากที่สุด คือ ปัญหาด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่ พิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 1.088) รองลงมา คือ ปัญหาด้านข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 1.070) และน้อยที่สุด คือปัญหาด้านการเดินทาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 1.219)

ผู้ปฏิบัติงานด้านพิพิธภัณฑ มีค่าเฉลี่ย ปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ มากที่สุด คือ ปัญหาการเดินทางและข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง (\bar{x} = 3.44 , S.D. = 1.333) รองลงมา คือ ปัญหาด้านระยะเวลาในการให้บริการ (\bar{x} = 3.33 , S.D. = 0.866) และน้อยที่สุด คือ ปัญหาด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑและการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์พิพิธภัณฑ (\bar{x} = 2.78 , S.D. = 1.394)

ดังรายละเอียดในตารางที่ 18



ตารางที่ 18 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ จำนวนตามกลุ่มผู้ใช้

ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์	กลุ่มผู้ใช้ (n=384)										รวม (n=384)
	นักเรียน (n=178)	นักศึกษา (n=63)	นักท่องเที่ยว (n=2)	บุคคลทั่วไป (n=51)	นักวิจัย (n=6)	เจ้าหน้าที่/อาจารย์ ของNIDA (n=75)	ผู้ปฏิบัติงาน ด้านพิพิธภัณฑ์ (n=9)	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	
1.ระยะเวลา	3.46	3.21	4.00	3.29	3.00	3.48	3.33	3.39	0.866	3.39	1.044
2.การเดินทาง	3.29	3.51	3.00	3.86	2.33	3.40	3.44	3.41	1.333	3.41	1.111
3.ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์	3.46	3.14	3.50	2.86	2.17	3.53	3.00	3.31	1.500	3.31	1.062
4.จำนวนบุคคลากรที่ให้บริการ	3.42	3.27	3.50	3.27	2.33	3.51	3.00	3.37	1.225	3.37	1.102
5. ความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่	3.59	3.21	3.50	3.20	3.33	3.71	3.00	3.48	1.088	3.48	1.096
6. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์	3.70	3.33	3.00	3.45	2.50	3.51	2.78	3.53	1.394	3.53	1.096
7. ข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง	3.61	3.46	3.00	3.41	3.50	3.67	3.44	3.56	1.236	3.56	1.043
8. การให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์	3.54	3.44	3.50	3.88	3.17	3.65	2.78	3.57	1.394	3.57	1.074

3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาที่ส่งผลการแสวงหา สารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปัญหาที่ส่งผลการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Variance) ด้วยค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในการทดสอบ พบว่า ปัญหาที่ส่งผลการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มี 4 ด้าน คือ ปัญหาในด้านการเดินทาง ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ มีค่าความน่าจะเป็น Probability (p) น้อยกว่า .05 หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ที่แตกต่างกันมีปัญหาที่ส่งผลการแสวงหาสารสนเทศในด้านการเดินทาง ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังรายละเอียดในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาที่ส่งผลการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

ปัญหาที่ส่งผลการแสวงหา สารสนเทศของผู้เยี่ยมชม พิพิธภัณฑ์	แหล่งความ แปรปรวน	S.S.	df	M.S.	F	Sig.
1.ระยะเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5.640	6	0.940	0.861	0.524
	ภายในกลุ่ม	411.766	377	1.092		
	รวม	417.406	383			
2.การเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	20.840	6	3.473	2.896	0.009
	ภายในกลุ่ม	452.150	377	1.199		
	รวม	472.990	383			
3.ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ พิพิธภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	28.228	6	4.705	4.391	0.000
	ภายในกลุ่ม	403.894	377	1.071		
	รวม	432.122	383			

ปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหา สารสนเทศของผู้เยี่ยมชม พิพิธภัณฑ์	แหล่งความ แปรปรวน	S.S.	df	M.S.	F	Sig.
4.จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.678	6	1.780	1.476	0.185
	ภายในกลุ่ม	454.548	377	1.206		
	รวม	465.227	383			
5. ความพร้อมในการแนะนำข้อมูล ของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	17.035	6	2.839	2.417	0.026
	ภายในกลุ่ม	442.798	377	1.175		
	รวม	459.833	383			
6. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก ในพิพิธภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	20.091	6	3.348	2.871	0.010
	ภายในกลุ่ม	439.649	377	1.166		
	รวม	459.740	383			
7. ข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง	ระหว่างกลุ่ม	3.855	6	0.642	0.587	0.741
	ภายในกลุ่ม	412.645	377	1.095		
	รวม	416.500	383			
8. การให้บริการสารสนเทศบน เว็บไซต์พิพิธภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	13.236	6	2.206	1.939	0.074
	ภายในกลุ่ม	428.86	377	1.138		
	รวม	442.102	383			

3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ตามวิธีของ LSD

3.3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในด้านการเดินทางมาที่พิพิธภัณฑ์ของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

เมื่อทดสอบความแตกต่างของปัญหาในด้านการเดินทางมาที่พิพิธภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มผู้ใช้ที่แตกต่างกัน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักเรียน มีปัญหาในด้านการเดินทางมาที่พิพิธภัณฑ์สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัย

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษามีปัญหาในด้านการเดินทางมาที่พิพิธภัณฑ์สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัย

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นบุคคลทั่วไปมีปัญหาในด้านการเดินทางมาที่พิพิธภัณฑ์สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักเรียน

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นบุคคลทั่วไปมีปัญหาในด้านการเดินทางมาที่พิพิธภัณฑ์สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัย

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นบุคคลทั่วไปมีปัญหาในด้านการเดินทางมาที่พิพิธภัณฑ์สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่/อาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นบุคคลทั่วไปมีปัญหาในด้านการเดินทางมาที่พิพิธภัณฑ์สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านพิพิธภัณฑ์

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่/อาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีปัญหาในด้านการเดินทางมาที่พิพิธภัณฑ์สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัย

ดังรายละเอียดในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในด้านการเดินทางมาที่พิพิธภัณฑ์ของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

ปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์	อาชีพ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (I-J)						
		นักเรียน	นักศึกษา	นักท่องเที่ยว	บุคคลทั่วไป	นักวิจัย	เจ้าหน้าที่/อาจารย์ของNIDA	ผู้ปฏิบัติงานด้านพิพิธภัณฑ์
การเดินทาง	นักเรียน		-.216	.292	-.571*	.959*	-.108	-.152
	นักศึกษา	.216		.508	-.355	1.175*	.108	.063
	นักท่องเที่ยว	-.292	-.508		-.863	.667	-.400	-.444
	บุคคลทั่วไป	.571*	.355	.355		1.529*	.463*	.418*
	นักวิจัย	-.959*	-1.175*	-.667	-1.529*		-1.067*	-1.111
	เจ้าหน้าที่/อาจารย์ของNIDA	.108	-.108	.400	-.463*	1.067*		-.044
	ผู้ปฏิบัติงานด้านพิพิธภัณฑ์	.152	-.063	.444	-.418	.111	.044	

3.3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ พิพิธภัณฑที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑที่เป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

เมื่อทดสอบความแตกต่างของปัญหาในด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑที่ ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑที่เป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มผู้ใช้ที่แตกต่างกัน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักเรียนมีปัญหาในด้านความรู้พื้นฐาน เกี่ยวกับพิพิธภัณฑสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษา

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักเรียนมีปัญหาในด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสูงกว่า กลุ่มบุคคลทั่วไป

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักเรียนมีปัญหาในด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสูงกว่า กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัย

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษามีปัญหาในด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสูงกว่า กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัย

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่/อาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มี ปัญหาในด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษา

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่/อาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มี ปัญหาในด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นบุคคลทั่วไป

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่/อาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มี ปัญหาในด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัย

ดังรายละเอียดในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑที่ เป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑที่	อาชีพ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (I-J)						
		นักเรียน	นักศึกษา	นักท่องเที่ยว	บุคคลทั่วไป	นักวิจัย	เจ้าหน้าที่/อาจารย์ของNIDA	ผู้ปฏิบัติงานด้านพิพิธภัณฑที่
ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑที่	นักเรียน		.312*	-.045	.592*	1.288*	-.078	.455
	นักศึกษา	-.312*		-.357	.280	.976*	-.390*	.143
	นักท่องเที่ยว	.045	.357*		.637	1.333	-.033	.500
	บุคคลทั่วไป	-.592*	-.280	-.637		.696	-.671*	-.137
	นักวิจัย	-1.288*	-.976*	-1.333	-.696		-1.367*	-.833
	เจ้าหน้าที่/อาจารย์ของNIDA	.078	.390*	.033	.671*	1.367*		.533
	ผู้ปฏิบัติงานด้านพิพิธภัณฑที่	-.455	-.143	-.500	.137	.833	-.533	

3.3.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในด้านความพร้อมในการ
แนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑที่เป็น
รายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

เมื่อทดสอบความแตกต่างของปัญหาในด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของ
เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่ม
ผู้ใช้ที่แตกต่างกัน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักเรียนมีปัญหาในด้านความพร้อมในการ
แนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษา

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักเรียนมีปัญหาในด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของ
เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นบุคคลทั่วไป

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่/อาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มี
ปัญหาในด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษา

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่/อาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มี
ปัญหาในด้านจำนวนบุคลากรที่ให้บริการในพิพิธภัณฑสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นบุคคลทั่วไป

ดังรายละเอียดในตารางที่ 22



ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของ
เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑเป็นรายคู่ จำแนกตาม
กลุ่มผู้ใช้

ปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ	อาชีพ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (I-J)						
		นักเรียน	นักศึกษา	นักท่องเที่ยว	บุคคลทั่วไป	นักวิจัย	เจ้าหน้าที่/อาจารย์ของNIDA	ผู้ปฏิบัติงานด้านพิพิธภัณฑ
ความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ	นักเรียน		.384*	.090	.394*	.257	-.117	.590
	นักศึกษา	-.384*		-.294	.010	-.127	-.500*	.206
	นักท่องเที่ยว	-.090	.294		.304	.167	-.207	.500
	บุคคลทั่วไป	-.394*	-.010	-.304		-.137	-.511*	.196
	นักวิจัย	-.257	.127	-.167	.137		-.373	.333
	เจ้าหน้าที่/อาจารย์ของNIDA	.117	.500*	.207	.511*	.373		.707
	ผู้ปฏิบัติงานด้านพิพิธภัณฑ	-.590	-.206	-.500	-.196	-.333	-.707	

3.3.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

เมื่อทดสอบความแตกต่างของปัญหาในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มผู้ใช้ที่แตกต่างกัน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักเรียนมีปัญหาในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษา

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักเรียนมีปัญหาในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัย

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักเรียนมีปัญหาในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานทางด้านพิพิธภัณฑ์

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นบุคคลทั่วไปมีปัญหาในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัย

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่/อาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีปัญหาในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัย

ดังรายละเอียดในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก
ในพิพิธภัณฑ์ที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่ม
ผู้ใช้

ปัญหาที่ส่งผล ต่อการ แสวงหา สารสนเทศ ของผู้เยี่ยมชม พิพิธภัณฑ์	อาชีพ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (I-J)						
		นักเรียน	นัก ศึกษา	นักท่อง เที่ยว	บุคคล ทั่วไป	นักวิจัย	เจ้าหน้าที่/ อาจารย์ ของNIDA	ผู้ปฏิบัติงาน ด้าน พิพิธภัณฑ์
ความพร้อม ของสิ่งอำนวยความสะดวก ในพิพิธภัณฑ์	นักเรียน		.369*	.702	.251	1.202*	.196	.924*
	นักศึกษา	-.369*		.333	-.118	.833	-.173	.556
	นักท่องเที่ยวน	-.702	-.333		-.451	.500	-.507	.222
	บุคคลทั่วไป	-.251	.118	-.451		.951*	-.056	.673
	นักวิจัย	-1.202*	-.833	-.500	-.951*		-1.007*	-.278
	เจ้าหน้าที่/ อาจารย์ของ NIDA	-.196	.173	.507	.056	1.007*		.729
	ผู้ปฏิบัติงาน ด้าน พิพิธภัณฑ์	-.924*	-.556	-.222	-.673	.278	-.729	

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปรับปรุงการบริการสารสนเทศ

ผู้เข้าเยี่ยมชมมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์ ดังนี้

1. ในด้านการให้บริการสารสนเทศ ควรมีการแจ้งการเวลาในการเปิด - ปิด พิพิธภัณฑ์
2. การให้บริการสารสนเทศในด้านเว็บไซต์ของพิพิธภัณฑ์ ควรมีการพัฒนาให้ผู้ใช้จากภายนอกเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และควรให้สามารถสืบค้นข้อมูลจากภายนอกที่ตั้งได้ เช่น ข้อมูลภาพถ่าย วัสดุวัตถุจัดแสดง ข้อมูลเนื้อหาของนิทรรศการ
3. ควรเพิ่มข้อมูลในด้านเนื้อหา นิทรรศการที่เกี่ยวข้องกับพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพล อดุลยเดช บรมนาถบพิตร ทั้งประวัติ และคุณูปการที่ทรงมีต่อสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้พิพิธภัณฑ์
4. ควรจัดให้แหล่งบริการสารสนเทศอื่นๆ เช่น ห้องสมุด ร้านหนังสือ อยู่ให้ใกล้เคียงกับพิพิธภัณฑ์ เพื่อให้สะดวกในการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อใช้ประกอบกับข้อมูลในพิพิธภัณฑ์
5. ควรมีการเปิดในวันหยุดราชการ เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้และการค้นหาข้อมูล
6. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อผู้เข้าเยี่ยมชม ผู้เยี่ยมชมได้รับข้อมูลที่ ต้องการไม่ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และศึกษาปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในปี พ.ศ.2561 จำนวน 384 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามจากผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.91

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การใช้ค่าร้อยละ(%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ LSD (Fisher's Least Significant Difference) โดยที่ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชม

1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชม

1.1.1.1 เพศของผู้เยี่ยมชม ผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน (ร้อยละ 69.3) และเพศชาย จำนวน 118 คน (ร้อยละ 30.7) ตามลำดับ

1.1.1.2 อายุของผู้เยี่ยมชม

ผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 157 คน (ร้อยละ 41.7) รองลงมาคือ ผู้เยี่ยมชมที่มีอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 157 คน (ร้อยละ 40.9) และน้อยที่สุด คือ ผู้เยี่ยมชมอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ตามลำดับ

1.1.1.3 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 113 คน (ร้อยละ 29.4) รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 105 คน (ร้อยละ 27.3) น้อยที่สุดคือ ระดับอื่นๆ (ปวส.) จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ตามลำดับ

1.1.1.4 กลุ่มผู้ใช้สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้ของพิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่ คือ นักเรียน จำนวน 178 คน (ร้อยละ 46.4) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่/อาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 75 คน (ร้อยละ 19.5) และน้อยที่สุด คือ นักท่องเที่ยว จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ตามลำดับ

1.2 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.2.1 ประสบการณ์การเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การเข้าเยี่ยมชมมากที่สุด คือ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 239 คน (ร้อยละ 62.2) รองลงมาคือ 2 – 3 ครั้งต่อปี จำนวน 106 คน (ร้อยละ 27.6) และน้อยที่สุด คือ จำนวน 4 – 5 ครั้งต่อปี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.4) ตามลำดับ

1.2.2 วัตถุประสงค์ในการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าเยี่ยมชมเพื่อศึกษาข้อมูลเสริมการเรียนรู้/เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนมากที่สุด จำนวน 160 คน (ร้อยละ 23.0) รองลงมา คือ

เพื่อเข้าร่วมฟังบรรยาย เสวนา และเข้าร่วมกิจกรรมกับทางพิพิธภัณฑ์ จำนวน 116 คน (ร้อยละ 16.7) และน้อยที่สุด คือ อื่นๆ (เพื่อมาทำงาน) จำนวน 4 คน (ร้อยละ 0.6) ตามลำดับ

1.2.3 การรู้จักพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ของผู้เข้าเยี่ยมชม ส่วนใหญ่ผู้เข้าเยี่ยมชมรู้จักพิพิธภัณฑ์จากอาจารย์ จำนวน 184 คน (ร้อยละ 24.5) รองลงมา คือ เพื่อน จำนวน 128 คน (ร้อยละ 33.5) และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ (โรงเรียน) จำนวน 5 คน (ร้อยละ 0.7) ตามลำดับ

1.2.4 วิธีการเดินทางเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้เยี่ยมชมเดินทางมายังสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยใช้รถยนต์ส่วนบุคคลมากที่สุด จำนวน 144 คน (ร้อยละ 37.5) รองลงมาคือ อื่นๆ (เดิน) จำนวน 60 คน (ร้อยละ 25.0) และน้อยที่สุด คือ เรือและรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.3) ตามลำดับ

1.2.5 วันที่สะดวกในการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผู้เยี่ยมชมสะดวกเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ ในวันศุกร์ มากที่สุด จำนวน 154 คน (ร้อยละ 40.1) รองลงมา คือ สะดวกเข้าเยี่ยมชมในวันจันทร์ จำนวน 67 คน (ร้อยละ 17.4) และน้อยที่สุด คือ พุธที่สบายใจ จำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.6) ตามลำดับ

1.2.6 ช่วงเวลาที่สะดวกต่อการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ช่วงเวลาที่ผู้เยี่ยมชมสะดวกต่อการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ เวลา 13.00 - 16.30 น. จำนวน 170 คน (ร้อยละ 44.4) รองลงมา คือ สะดวกเข้าเยี่ยมชมในเวลา 8.30 - 12.00 น. จำนวน 114 คน (ร้อยละ 29.7) และน้อยที่สุด คือ สะดวกเข้าเยี่ยมชมในเวลา 12.00 - 13.00 น. จำนวน 100 คน (ร้อยละ 26.0)

1.2.7 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผู้เยี่ยมชมใช้เวลาโดยเฉลี่ยในการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ 15 - 30 นาที จำนวน 155 คน (ร้อยละ 40.3) รองลงมา คือ ใช้เวลาน้อยกว่า 15 นาที จำนวน 109 คน (ร้อยละ 28.4) และระยะเวลาโดยเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 31 - 45 นาที จำนวน 43 คน (ร้อยละ 11.2) ตามลำดับ

1.2.8 การแสวงหาสารสนเทศในด้านเนื้อหานิติกรรมการของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ส่วนใหญ่ผู้เข้าชมต้องการแสวงหาข้อมูลในด้านประวัติศาสตร์ความเป็นมา และการก่อตั้งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มากที่สุด จำนวน 199 คน (ร้อยละ 20.3) รองลงมา คือ ข้อมูลของเหตุการณ์สำคัญที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ จำนวน 126 คน (ร้อยละ 12.9) และน้อยที่สุด คือ อื่นๆ (ราชวงศ์จักรี) จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.1) ตามลำดับ

1.2.9 ระดับของสารสนเทศที่ได้รับตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้รับ

ผู้เข้าชมส่วนใหญ่ได้รับสารสนเทศที่ตรงตามวัตถุประสงค์ในระดับมาก จำนวน 214 คน (ร้อยละ 55.7) รองลงมาคือ ระดับปานกลาง จำนวน 112 คน (ร้อยละ 29.2) และผู้เข้าชมได้รับสารสนเทศไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ คือ ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ตามลำดับ

1.2.10 การแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผู้เข้าชมส่วนใหญ่ไม่เคยแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศ จำนวน 195 คน (ร้อยละ 50.8) และเคยแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศ จำนวน 189 คน (ร้อยละ 49.2) ตามลำดับ

1.2.11 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ในภาพรวมผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการเข้าชมในระดับมาก จำนวน 250 คน (ร้อยละ 65.1) รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด จำนวน 69 คน (ร้อยละ 18.0) ผู้เยี่ยมชมที่พึงพอใจในการเข้าชมน้อยที่สุด คือ ในระดับน้อยและน้อยที่สุด จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5)ตามลำดับ

1.2.12 การวางแผนที่จะกลับมาเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่วางแผน โดยอาจจะกลับมาเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์อีกครั้ง จำนวน 229 คน (ร้อยละ 59.6) รองลงมาคือ วางแผนที่จะกลับมาเยี่ยมชมเป็นประจำ จำนวน 131 คน (ร้อยละ 34.1) และผู้เข้าเยี่ยมชมจำนวนน้อยที่สุดที่มีการวางแผนว่าไม่กลับมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ตามลำดับ

1.3 ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ทางสถิติของปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย ปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ในด้านระยะเวลา การเดินทาง ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ ข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง และการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของพิพิธภัณฑ์ ดังนี้

1.3.1 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

ในภาพรวมผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ทางด้านการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์ มากที่สุด คือ ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 1.074) ซึ่งค่าเฉลี่ยของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสารสนเทศนั้นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือปัญหาด้านข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 1.043) ค่าเฉลี่ยของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสารสนเทศนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุด คือปัญหาด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ของผู้เยี่ยมชม ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 1.062) ซึ่งค่าเฉลี่ยของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสารสนเทศนั้นถือว่าอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

เมื่อพิจารณาผลการศึกษานำมาแปลความหมาย ได้ดังนี้

เมื่อพิจารณารายด้าน จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่า

นักเรียน มีค่าเฉลี่ย ปัญหาที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ มากที่สุด คือ ปัญหาความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 1.056) รองลงมาคือ ปัญหา

ข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 1.048) และน้อยที่สุด คือปัญหาด้านการเดินทาง ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 1.112)

นักศึกษา มีค่าเฉลี่ย ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศ มากที่สุด คือ ปัญหาด้านการเดินทาง ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 1.030) รองลงมา คือ ปัญหาข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 1.029) และน้อยที่สุด คือ ปัญหาด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.980)

นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศ มากที่สุด คือ ปัญหา ด้านระยะเวลา ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.000) รองลงมาคือ ปัญหาด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ด้านจำนวนบุคคลากรที่ให้บริการ ด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ และด้านการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.707) และน้อยที่สุด คือปัญหาด้านการเดินทาง ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ และด้านข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 0.000)

บุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ย ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศ มากที่สุด คือ ปัญหาด้านการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.840) รองลงมา คือ ปัญหาด้านการเดินทาง ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.872) และน้อยที่สุด คือ ปัญหาด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 2.86$, S.D. = 0.980)

นักวิจัย มีค่าเฉลี่ย ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศ มากที่สุด คือ ปัญหาข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 1.517) รองลงมา คือ ปัญหาด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 1.366) และน้อยที่สุด คือปัญหาด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 2.17$, S.D. = 0.753)

เจ้าหน้าที่/อาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศ มากที่สุด คือ ปัญหาด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 1.088) รองลงมา คือ ปัญหาด้านข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 1.070) และน้อยที่สุด คือปัญหาด้านการเดินทาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 1.219)

ผู้ปฏิบัติงานด้านพิพิธภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศ มากที่สุด คือ ปัญหาการเดินทางและข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 1.333)

รองลงมา คือ ปัญหาด้านระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.33$, S.D. =0.866) และน้อยที่สุด คือ ปัญหาด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์และการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 2.78$, S.D. =1.394)

1.3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ การแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ การแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Variance) ด้วยค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในการทดสอบ พบว่า เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ การแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Variance) ด้วยค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในการทดสอบ พบว่า ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ การแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มี 4 ด้าน คือ ปัญหาในด้านการเดินทาง ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ มีค่าความน่าจะเป็น Probability (p) น้อยกว่า .05 หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ที่แตกต่างกันมี ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ การแสวงหาสารสนเทศในด้านการเดินทาง ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ การแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

1.3.3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในด้านการเดินทางมาที่ พิพิธภัณฑ์ของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ที่ส่งผลกระทบต่อ การแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของปัญหาในด้านการเดินทางมาที่พิพิธภัณฑ์ที่ส่งผลกระทบต่อ การแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มผู้ใช้ที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักเรียน มีปัญหาในด้านการเดินทางมาที่พิพิธภัณฑ์สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัย กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษามีปัญหาในด้านการเดินทางมาที่พิพิธภัณฑ์สูงกว่ากลุ่ม

นักเรียนมีปัญหาในด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นบุคคลทั่วไป กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่/อาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีปัญหาในด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษา กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่/อาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีปัญหาในด้านจำนวนบุคลากรที่ให้บริการในพิพิธภัณฑสถานสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นบุคคลทั่วไป

1.3.3.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑสถานที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานเป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้เมื่อทดสอบความแตกต่างของปัญหาในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑสถานที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มผู้ใช้ที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักเรียนมีปัญหาในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑสถานสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษา กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักเรียนมีปัญหาในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑสถานสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัย กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักเรียนมีปัญหาในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑสถานสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานทางด้านพิพิธภัณฑสถาน กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นบุคคลทั่วไปมีปัญหาในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑสถานสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัย กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่/อาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีปัญหาในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑสถานสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัย

2. การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวม ผู้วิจัยขอเสนอเป็นภาพรวมของผู้เยี่ยมชม และอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

2.1 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า การศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวม สอดคล้องกับทฤษฎีของ (T. D Wilson,

2000) พบว่า บุคลากรมีการแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์และความต้องการ ความเชื่อ ทศนคติ หรือความรู้สึกนึกคิด ถ้าสารสนเทศที่ได้รับนั้นไม่สอดคล้องกับทัศนคติหรือความต้องการของบุคคล บุคคลนั้นจะไม่ต้องหาสารสนเทศนั้น แม้ว่าสารสนเทศนั้นจะมีความน่าเชื่อถือ หรือมีประโยชน์มากก็ตาม ซึ่งจากการศึกษาตามรายละเอียดย่อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เยี่ยมชม พิพิธภัณฑ์เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 ซึ่งมากกว่าเพศชาย โดยจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จำเนียร ช่างโชติ, 2536) พบว่า เพศหญิงมีการแสวงหาสารสนเทศและการสืบค้นสารสนเทศมากกว่าเพศชาย เพราะเพศหญิงมีทักษะในกระบวนการรับรู้และความรับผิดชอบการเรียนรู้สูงกว่าเพศชาย

ในส่วนของระดับการศึกษาของกลุ่มผู้เข้าเยี่ยมชม พบว่า มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และจากการศึกษากลุ่มผู้ใช้ของพิพิธภัณฑ์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักเรียนจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 และรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่/อาจารย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการของการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ตั้งไว้ คือจัดสร้างขึ้นเพื่อให้นักศึกษา บุคลากรและนักเรียนในชุมชนโดยรอบได้เข้ามาใช้เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม ส่วนระดับอายุของผู้เข้าเยี่ยมชมพบว่า กลุ่มผู้เข้าเยี่ยมชม อายุ 61 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ซึ่งผลการวิจัยจะสอดคล้องกับงานวิจัย (ภททิศร์ โชคอนันต์ตระกูล, 2553) ได้ศึกษาปัจจัยการเลือกแหล่งท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุระหว่าง 65-69 ปี ชอบไปท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและมรดกประสงค์หลักในการท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมญาติ/เพื่อน ดังนั้นจึงทำให้ผู้เข้าเยี่ยมชมในกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไปมาเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์น้อยที่สุด

ในด้านประสบการณ์ในการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์นั้น ส่วนใหญ่ผู้เข้าเยี่ยมชมมีจำนวนมากที่สุดคือ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 และมีวัตถุประสงค์ในการเข้าเยี่ยมชมส่วนใหญ่เพื่อศึกษาข้อมูลเสริมการเรียนรู้และเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการเรียนการสอน จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (คมสิทธ์ เกียนวัฒนา, 2552) พบว่า เยาวชนไทยมีประสบการณ์การท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครภายใน 1 ปี มีความถี่ในการเข้าชม 1-2 ครั้ง และมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาและเรียนรู้ ในด้านการรู้จักพิพิธภัณฑ์นั้นส่วนใหญ่ผู้เข้า

เยี่ยมชมรู้จักพิพิธภัณฑ์จากอาจารย์จำนวนมากที่สุด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมา คือ เพื่อน จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และเมื่อนำมาพิจารณาพบว่า ทั้ง 2 กลุ่มนี้ถือเป็น แหล่งสารสนเทศบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พินิตา สมประจบ, 2542) ได้ศึกษาถึง พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ โดยเน้นการใช้สารสนเทศของกลุ่มนักศึกษา ผล การศึกษาพบว่า นักศึกษามีความต้องการสารสนเทศเพื่อการรับรู้ข่าวสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการศึกษา ภายในมหาวิทยาลัย เริ่มต้นแสวงหาสารสนเทศจากอาจารย์ ก่อนที่จะค้นหาจากเว็บบนอินเทอร์เน็ต เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว

ในด้านวันและเวลาที่ผู้เข้าเยี่ยมชมสะดวกในการมาเยี่ยมชมมากที่สุดนั้น คือ วันศุกร์ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 และมากที่สุดในช่วงเวลา 13.00-16.30 น. จำนวน 170 คน คิด เป็นร้อยละ 44.4 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา, 2552) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าเยี่ยมชมจะมาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ในวันเสาร์-อาทิตย์มากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องเนื่องจาก พิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เปิดให้บริการเฉพาะวันจันทร์-ศุกร์ เวลาราชการจึงไม่ สามารถให้บริการในวันหยุดได้

การแสวงหาสารสนเทศในด้านเนื้อหาของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ พบว่า ผู้เยี่ยมชม ต้องการสารสนเทศเนื้อหาในด้านประวัติศาสตร์ความเป็นมาและการก่อตั้งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์ จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 รองลงมาคือเนื้อหาข้อมูลเหตุการณ์สำคัญของสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และการจัดกิจกรรมของพิพิธภัณฑ์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการ แสวงหาข้อมูลสารสนเทศร่วมกับค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่ของพิพิธภัณฑ์ และระดับอายุ ระดับ การศึกษาในส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับงานวิจัยของ (นิคม มุสิกคามะ, 2521) ได้แบ่งประเภทของ ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์และการแสวงหาข้อมูลของแต่ละกลุ่มอายุ พบว่า กลุ่มผู้ชมที่มีอายุ ต่ำกว่า 12 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องการเนื้อหา นิทรรศการแบบง่ายๆ เน้นการจัดแสดงแสงสีเป็นหลัก โดยจะเข้าชม พิพิธภัณฑ์เพื่อความเพลิดเพลิน ส่วนกลุ่มผู้เข้าชมวัยรุ่น เป็นกลุ่มที่ต้องการนิทรรศการที่มีความ เชื่อมโยง โดยใช้แสงสีดึงดูด และกลุ่มผู้เข้าชมที่มีความรู้ เป็นกลุ่มที่มีความต้องการในด้านเนื้อหาของ นิทรรศการและวัตถุจัดแสดงเป็นหลัก โดยไม่เน้นความสวยงามของวัตถุจัดแสดง ทั้งนี้ทำให้สามารถ เชื่อมโยงกับการวัดระดับของสารสนเทศที่ผู้เยี่ยมชมได้รับตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งผู้เข้าชมส่วนใหญ่ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับวัตถุประสงค์ในระดับมาก จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7

นอกจากนี้ในด้านการแลกเปลี่ยนสารสนเทศหรือการแบ่งปันสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์พบว่า ผู้เข้าเยี่ยมชมส่วนใหญ่ไม่เคยแลกเปลี่ยนและแบ่งปันสารสนเทศ จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 ส่วนผู้เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ที่เคยแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศนั้นมีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 นั้น ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้เข้าเยี่ยมชมแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศกับเพื่อน จำนวน 112 คน และแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศกับครอบครัว จำนวน 75 คน และแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศกับอาจารย์ จำนวน 2 คน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุพัต ทองฉวี, 2554) ได้วิจัยว่าแหล่งข่าวสารต่างๆที่บุคคลจะทำการปรึกษาบ่อยที่สุด คือ เพื่อน และญาติ มากกว่าร้อยละ 50

2.2 ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ทางการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์ มากที่สุด คือ ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 1.074) ซึ่งค่าเฉลี่ยของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศนั้นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือปัญหาด้านข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดง ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 1.043) และน้อยที่สุดคือปัญหาด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ของผู้เยี่ยมชม ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 1.062)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่า ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มี 4 ด้าน คือ ปัญหาในด้านการเดินทาง ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ ซึ่งปัญหาในด้านการเดินทางนั้นและด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ อาจเป็นเพราะว่าสถานที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์ อยู่ในมหาวิทยาลัยและตั้งอยู่ในบริเวณอาคารของสำนักงานอธิการบดี และพิพิธภัณฑ์เปิด-ปิดตามเวลาราชการ อาจเป็นสาเหตุที่เป็นผลทำให้การเข้ามาใช้บริการของผู้เข้าชมเป็นไปได้ยากและไม่สะดวกเท่าที่ควร อีกทั้งพิพิธภัณฑ์ยังอยู่บริเวณชานเมืองและอยู่ห่างไกลจากพิพิธภัณฑ์อื่น ๆ อีกด้วย จึงทำให้ผู้เยี่ยมชมมีปัญหาการแสวงหาสารสนเทศในด้านนี้

ส่วนปัญหาด้านความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ และความรู้พื้นฐานของผู้เข้าชม ซึ่งปัญหานี้อาจจะมาจากจำนวนบุคลากรตามโครงสร้างของพิพิธภัณฑ์มี

เพียงตำแหน่งเดียว จึงทำให้การแนะนำข้อมูลสารสนเทศให้ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ได้อย่างไม่ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ผู้เยี่ยมชมต้องการแสวงหาสารสนเทศนั้น

จากทั้งหมดจะเห็นได้ว่า มีความสอดคล้องกับทฤษฎีของ Wilson และ David Ellis ที่พบว่า ผู้ใช้ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันหลายด้าน เช่น อายุ เวลา พื้นความรู้ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าทุกคนจะมีความต้องการสารสนเทศเหมือนกัน เพราะแต่ละคนย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อม ความสนใจเฉพาะตัว และความตั้งใจ เป็นต้น ซึ่งสถานการณ์นั้น ๆ จะขึ้นอยู่กับเวลาและสถานที่ ทำให้ช่องว่างซึ่งทำให้เกิดความไม่แน่ใจในเรื่องต่าง ๆ อีกทั้งผู้เยี่ยมชมยังมีอุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศอีกหลายประการ เช่น อุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ พื้นความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ ตำแหน่งงานและหน้าที่ของผู้แสวงหาสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งอุปสรรคเหล่านี้ คือ ตัวแปรแทรกซ้อน (intervening variable) ที่อาจสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการแสวงหาสารสนเทศอีกด้วย

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาพัฒนาต่อไปในพิพิธภัณฑ์ให้หลากหลายตามแต่ละประเภทของพิพิธภัณฑ์ เนื่องจากประเภทของพิพิธภัณฑ์ที่แตกต่างกัน ย่อมมีกลุ่มผู้ใช้ที่แตกต่างกัน
2. ควรศึกษาให้ครอบคลุมทุกขั้นตอนของพฤติกรรมสารสนเทศ อาทิ ความต้องการ การแสวงหา การสืบค้น และการใช้สารสนเทศ เนื่องจากทุกขั้นตอนของพฤติกรรมสารสนเทศล้วนเชื่อมโยงกัน ทั้งวัตถุประสงค์ของผู้เยี่ยมชม พฤติกรรมสารสนเทศที่พิพิธภัณฑ์ให้บริการ การเข้าใช้ การสืบค้น
3. ควรดำเนินการสัมภาษณ์ (Focus Group) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสอบถามรายละเอียดขั้นตอนของการแสวงหาสารสนเทศแบบเชิงลึก ซึ่งจะได้ข้อมูลพฤติกรรมเชิงลึกของผู้เยี่ยมชมมากกว่านี้
4. พิพิธภัณฑ์อื่น ๆ สามารถนำเอาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศต่อไปได้

รายการอ้างอิง

- Edson, G. (1994). The handbook for museums.
(https://books.google.co.th/books/about/The_Handbook_for_Museums).
- Falk, H., John. (2009). IDENTITY AND THE MUSEUM VISITOR EXPERIENCE Retrieved from
https://books.google.co.th/books/about/IDENTITY_AND_THE_MUSEUM_VISITOR_EXPERIEN.html?id=tNnjDhczWoC&redir_esc=y
- George, C. a. o. (2006). Scholarly use of information : Graduate students information seeking behavior. *Information research an international electronic journal*, 11(4).
- International Council of Museums. (2004). Running a museum: a practical handbook.
(<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001410/141067e.pdf>).
- international council of museums. (2008). Development of the Museum Definition according to ICOM statutes Retrieved from http://icom.museum/hist_def_eng.html
- Lin, F. S. (2007). The study of domestic and foreign vistors information need in the national palacemuseum in Taiwan. *Internationnal Association of Societies of design 2007*.
- Orr, T. (2004). The Information-Seeking Behavior of Museum Visitors. *A Review of Literature*.
- Sarika, S. (2015). Krikelas' Model of Information Seeking Behavio. Retrieved from
<https://www.igi-global.com/chapter/krikelas-model-of-information-seeking-behavior-1983/127124>
- Skov, M. (2014). Information seeking behaviour of online museum visitors. *First European Conference on Audience Research*(27/02/2014 -28/02/2014).
- The Canadian Heritage Information Network. (2005). 2004 Survey of Visitors to Museums Web Space and Physical Space: Survey Documentation and Findings. Retrieved from <https://www.canada.ca/en/heritage-information-network/services/web-interactive-mobile-technologies/survey-visitors-museums-web.html>
- UNESCO. (2010). 2009 World Conference on Higher Education: The New Dynamics of

Higher Education and Research For Societal Change and Development, 5 - 8 July 2009 UNESCO.

Wilson, T. D. (1997). Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information Processing and Management*, 551-572.

Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 249-270.

Wilson, T. D. (2000). Human Information Behavior. *Informing Science*, 3 NO. 2.

เชิดชาติ หิรัญโร. (2548). การสื่อความหมายและการรับรู้จากนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ : กรณีศึกษา พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวัฒนธรรมศึกษา, มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.

กชพร หัสติน. (2548). คู่มือพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: กราฟฟิคฟอร์แมทไทยแลนด์.

กรกมล ห่องสวัสดิ์. (2559). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศของบุคคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กานต์วี ชมเชย. (2557). การบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์: กรณีศึกษามิวเซียมสยามและพิพิธภัณฑ์บ้านไทยจิม ทอมป์สัน. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา. (2552). การศึกษาแรงจูงใจของเยาวชนไทยต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ ใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จำเนียร ช่วงโชติ. (2536). จิตวิทยาความแตกต่าง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จรรย์ไน ไชโยธธา. (2557). การจัดการพิพิธภัณฑ์เฉพาะทาง: กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์ล้านของเล่นเกริกยูนพันธ์. วารสารสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ, 16 No.1.

จิรวรรณ รักดีบุตร. (2542). การสอนการใช้บริการสารสนเทศในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จิรา จงกล. (ม.ป.ป.). พิพิธภัณฑ์สถานวิทยา. กรุงเทพมหานคร: กรมศิลปากร กระทรวงศึกษาธิการ.

ชูพาน ตง. (2557). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสารสนเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ตรงใจ หุตางกูร. (2554). ความหมายสากลของพิพิธภัณฑ์และพัฒนาการของ "พิพิธภัณฑ์แห่งกรุงสยาม. เข้าถึงจาก <http://www.finearts.go.th/inburimuseum/parameters/km/item>

ธัญชนก วิมลสันติรังสี. (2558). พฤติกรรมการเข้าชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย: การศึกษาผ่านภาพ. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขา

บรรณารักษศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิคม มูลิกะคามะ. (2521). วิชาการพิพิธภัณฑ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ประกายดาว ศรีโมรา. (2541). การใช้รายการเข้าถึงแบบออนไลน์ของช่างานสารสนเทศห้องสมุด
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์จากบันทึกสถิติการสืบค้น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลป
ศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปรารธนา จัทรเสนา. (2552). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของกุมารแพทย์ที่ใช้ในกระบวนการเวช
ศาสตร์เชิงประจักษ์ในโรงพยาบาลขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
สารสนเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปริญญาดา ปานทอง. (2558). ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้าน
การศึกษาต่อในระดับปริญญาโทของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยของรัฐในสาม
จังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสารสนเทศ,
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พนิดา สมประจบ. (2542). พฤติกรรมการแสวงหาสารนิเทศเพื่อทำศิลปนิพนธ์ของนักศึกษา คณะ
ศิลปกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. ปทุมธานี: สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.

ภัททิศร์ โชคอนันต์ตระกูล. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกแหล่งท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา, จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

มาลี กาบมาลา. (ม.ป.ป.). แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ. เข้าถึงจาก
<https://home.kku.ac.th/hslib/malee/412731/document/TheoryInformation>.

วงแก้ว จินตามณี. (2544). การแสวงหาสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง.
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิศปต์ย์ ชัยช่วย. (2548). แนวทางการจัดการสารสนเทศคลังสะสมผ้าในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ
อุบลราชธานี. วารสารวิชาการ *Varidian E-Journal Silpakorn Univeersity* ฉบับภาษาไทย
มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 18 No.1.

ศุภนิจ ศรีรักษา. (2555). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2559). 50 ปี นิดา สืบสานพระราชปณิธานสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน.
กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2553). “ผู้ใช้สารสนเทศ.” ใน สารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 9-15.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- สมาน ลอยฟ้า. (2544). การรู้สารสนเทศ ทักษะที่จำเป็นสำหรับสังคมสารสนเทศ: มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- สุธาวรรณ หนูครองสิน. (2559). การสำรวจพฤติกรรมและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้สื่อมัลติมีเดียในการสร้างรูปแบบนิทรรศการในมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจบัณฑิตและการผลิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุพัต ทองฉวี. (2554). พฤติกรรมสารสนเทศของนักศึกษาสาขาวิชาดุริยางคศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรอุมา สืบกระพัน. (2552). ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรบริษัทแอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักปฏิบัติการ ส่วนภูมิภาคภาคเหนือ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2555). ผู้ใช้บริการสารสนเทศในเอกสารการสอนชุดวิชา พฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศ หน่วยที่1-8 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

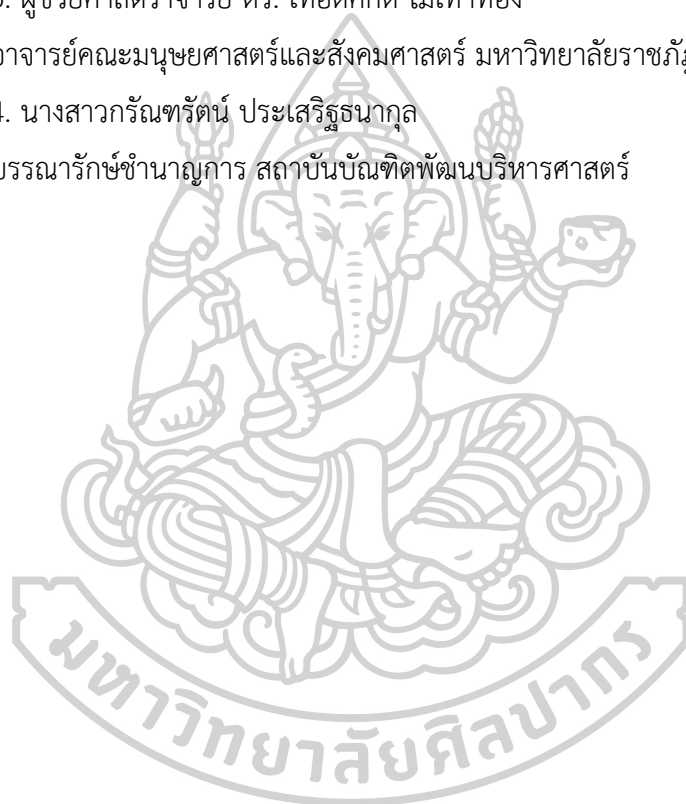




ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ดร.ปัญญา จันทโคตร
อาจารย์คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. ดร.วีชีรี เพ็ชรวงษ์
อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง
อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
4. นางสาวกรณิการ์รัตน์ ประเสริฐธนากุล
บรรณารักษ์ชำนาญการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์





แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำชี้แจง แบบสอบถาม เรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเยี่ยมชม การแสวงหาสารสนเทศ และปัญหาของผู้เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์ โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อให้สมบูรณ์และตามความจริง ซึ่งความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม ซึ่งไม่กระทบต่อสถานภาพของท่านแต่ประการใด

นางสาวขวัญฤทัย แก้วจำปา

นักศึกษาสาขาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 21 ปี	<input type="checkbox"/> 21 - 40 ปี	<input type="checkbox"/> 41 - 60 ปี	<input type="checkbox"/> 61 ปีขึ้นไป
--	-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....		
4. กลุ่มผู้ใช้พิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

<input type="checkbox"/> นักเรียน	<input type="checkbox"/> นักวิจัย/นักวิชาการ
<input type="checkbox"/> นักศึกษา	<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ /อาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
<input type="checkbox"/> นักท่องเที่ยว	<input type="checkbox"/> ผู้ปฏิบัติงานด้านที่มีความเกี่ยวข้องกับด้านพิพิธภัณฑ์
<input type="checkbox"/> บุคคลทั่วไป	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. ท่านมีประสบการณ์เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์กี่ครั้งต่อปี
 - ครั้งแรก
 - 2 - 3 ครั้ง ต่อปี
 - 3 - 4 ครั้งต่อปี
 - มากกว่า 5 ครั้ง ต่อปี

2. วัตถุประสงค์ในการเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - เพื่อศึกษาข้อมูลเสริมการเรียนรู้ / เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอน
 - เพื่อใช้ค้นคว้าหาข้อมูลสำหรับทำงานตามที่ตนเองได้รับมอบหมาย
 - เพื่อค้นคว้าเพิ่มเติมในสิ่งที่สนใจ (เฉพาะตัวบุคคล)
 - เพื่อใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ / เพื่อความบันเทิง พักผ่อนหย่อนใจ
 - เพื่อศึกษาดูงาน
 - เพื่อเข้าร่วมฟังบรรยาย เสวนา และเข้าร่วมกิจกรรมกับทางพิพิธภัณฑ์
 - เพื่อหาข้อมูลในการศึกษาต่อ
 - เพื่อการศึกษาวิจัย
 - อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ท่านรู้จักพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จากที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> ภัณฑารักษ์	<input type="checkbox"/> อาจารย์
<input type="checkbox"/> นักวิชาการ	<input type="checkbox"/> ครอบครัว
<input type="checkbox"/> เพื่อน	<input type="checkbox"/> พิพิธภัณฑ์อื่นๆ
<input type="checkbox"/> หोजดหมายเหตุ	<input type="checkbox"/> ห้องสมุด
<input type="checkbox"/> โทรทัศน์	<input type="checkbox"/> วิทยู
<input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์	<input type="checkbox"/> แผ่นพับ / โบรชัวร์
<input type="checkbox"/> หนังสือ / วารสาร	<input type="checkbox"/> website ของพิพิธภัณฑ์

youtube Facebook

อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ข้อใดคือวิธีการเดินทางเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในครั้งนี้

- รถโดยสารประจำทาง
 รถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่/รถจักรยานยนต์รับจ้าง)
 เรือ
 รถยนต์ส่วนบุคคล
 รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล
 อื่นๆโปรดระบุ.....

5. วันที่พิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เปิดให้บริการวันที่ท่านสะดวกเข้าเยี่ยมชมมากที่สุด

- วันจันทร์ วันอังคาร วันพุธ
 วันพฤหัสบดี วันศุกร์

6. ช่วงเวลาที่สะดวกในการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มากที่สุด

- 8.30 น. - 12.00 น. 12.00 น. - 13.00 น. 13.00 น. - 16.30 น.

7. ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- น้อยกว่า 15 นาที 15 - 30 นาที
 31 - 45 นาที มากกว่า 45 นาที

8. ท่านต้องการแสวงหาสารสนเทศด้านใดจากพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ข้อมูลประวัติศาสตร์ความเป็นมา / การก่อตั้งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 ข้อมูลเหตุการณ์สำคัญๆที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ
 ข้อมูลงานวิจัย
 ข้อมูลการศึกษาต่อ
 ข้อมูลศิษย์เก่า
 ข้อมูลผู้บริหารและบุคคลสำคัญของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 ข้อมูลรูปภาพและคำบรรยายประกอบภาพที่พิพิธภัณฑ์จัดแสดง

- ข้อมูลวัตถุจัดแสดง (ทะเบียนวัตถุ / ภาพถ่ายวัตถุ)
- ข้อมูลการจัดกิจกรรมของพิพิธภัณฑ์
- ข้อมูลการบรรยาย อภิปราย เสวนาทางวิชาการของพิพิธภัณฑ์
- ข้อมูลนิทรรศการหมุนเวียน
- ข้อมูลการให้บริการของพิพิธภัณฑ์
- อื่นๆโปรดระบุ.....

9. สารสนเทศที่ท่านได้รับตรงตามวัตถุประสงค์ของท่านในระดับใด

- มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

10. ท่านมีการแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศที่ได้รับจากพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ให้กับบุคคลอื่นหรือไม่

- ไม่เคย
- เคย โดยแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศกับบุคคลใด
 - เพื่อน ครอบครัว
 - อาจารย์/นักวิชาการ อื่นๆโปรดระบุ.....

11. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อแหล่งสารสนเทศ (พิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์) ในระดับใด

- มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

12. ท่านมีการวางแผนที่จะกลับมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์อีกครั้งหรือไม่

- กลับมาเยี่ยมชมเป็นประจำ
- อาจจะกลับมาเยี่ยมชมอีกครั้ง
- อาจจะไม่กลับมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์
- ไม่กลับมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง น้อย

คะแนน 4 หมายถึง มาก

คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชม พิพิธภัณฑ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	ระดับความสำคัญของปัญหา ที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหา สารสนเทศของผู้เยี่ยมชม พิพิธภัณฑ์				
	5	4	3	2	1
1.ระยะเวลาในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ส่งผลกระทบต่อการแสวงหา สารสนเทศของท่านมากน้อยเพียงใด					
2.การเดินทางมาที่พิพิธภัณฑ์ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศของ ท่านมากน้อยเพียงใด					
3.ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ของผู้เยี่ยมชมส่งผลกระทบต่อ การแสวงหาสารสนเทศของท่านมากน้อยเพียงใด					
4.จำนวนบุคลากรที่ให้บริการในพิพิธภัณฑ์ส่งผลกระทบต่อการแสวงหา สารสนเทศของท่านมากน้อยเพียงใด					
5.ความพร้อมในการแนะนำข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ส่งผลต่อ การแสวงหาสารสนเทศของท่านมากน้อยเพียงใด					
6.ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ เช่น ที่จอดรถ ทางเดินสำหรับผู้พิการ เป็นต้น ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศของ ท่านมากน้อยเพียงใด					
7.ข้อมูลของนิทรรศการที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑ์ส่งผลกระทบต่อการแสวงหา สารสนเทศของท่านมากน้อยเพียงใด					
8.การให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของพิพิธภัณฑ์ส่งผลกระทบต่อ การแสวงหาสารสนเทศของท่านมากน้อยเพียงใด					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพิพิธภัณฑ์

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม





ภาคผนวก ค
หนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย

ที่ ศธ 6806/ 0124



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ดลิ่งชั้น
กรุงเทพฯ 10170

6 ธันวาคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.วีชรี เพ็ชรวงษ์

ด้วย นางสาวขวัญฤทัย แก้วจำปา นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
จดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัย
ประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจเครื่องมือวิจัย

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
เครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพการทำ
วิทยานิพนธ์ให้มีความเหมาะสมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต นิติตัย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ดลิ่งชั้น

โทรศัพท์ 0 -2849-7502

โทรสาร 0-2849-7503



ที่ ศส 6806/ 4175

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี คลิ่งชัน
กรุงเทพฯ 10170

6 ธันวาคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทอดศักดิ์ ไม้เห่าทอง

ด้วย นางสาวขวัญฤทัย แก้วจำปา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
จดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัย
ประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจเครื่องมือวิจัย

ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
เครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพการทำ
วิทยานิพนธ์ให้มีความเหมาะสมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต นีริทธิ์ชัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร
รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 6806/ ๒๖๖๔



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี คลังชั้น
กรุงเทพฯ 10170

6 ธันวาคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.วีชนี เพ็ชรวงษ์

ด้วย นางสาวขวัญฤทัย แก้วจำปา นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
จตหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัย
ประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถาน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจเครื่องมือวิจัย

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
เครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพการทำ
วิทยานิพนธ์ให้มีความเหมาะสมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ศาสตราจารย์ ดร.สาธิต นิรติศัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต นิรติศัย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ขวัญฤทัย แก้วจำปา
วัน เดือน ปี เกิด	15 สิงหาคม 2531
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (มานุษยวิทยา) คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	99/652 สุขุมวิท 64 แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร

