

บทความวิจัย (Research Article)

ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นในการเข้าใช้
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Factors Affecting the Students of College of Local Management and
Development in the Use of Office of Academic Resources and
Information Technology at Pibulsongkram Rajabhat University

ปนัดดา พลคล้าย¹ และภานัญดา วงศ์งาม²Panadda Ponklay^{1*} and Panyada Wongyarn²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 329 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้เรียนวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม สถิติที่ใช้เป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นในการเข้า ใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมากทุกด้าน สภาพปัญหาในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ มุมรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่มมีน้อยเกินไปเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน เจ้าหน้าที่บางคนขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการและทรัพยากรสารสนเทศมีไม่หลากหลาย

คำสำคัญ: การเข้าใช้ห้องสมุด การให้บริการห้องสมุด การศึกษาผู้ใช้

¹ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Library and Information Science Faculty of Humanities and Social sciences Pibulsongkram Rajabhat University

² สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Library and Information Science Faculty of Humanities and Social sciences Pibulsongkram Rajabhat University

Abstract

The objectives of this research were to study factors that influence students of College of Local Management and Development to use the services of Academic Resource and Information Technology Center in Pibulsongkram Rajabhat University. Samples were 329 students. Data were collected by using questionnaire on factors affecting students of the College of Local Management and Development in the use of office of Academic Resources and Information Technology at Pibulsongkram Rajabhat University and analyzed by using frequency, mean and standard deviation.

The findings indicated that the factors affecting students of the College of Local Management and Development in the Use of Office of Academic Resources and Information Technology at Pibulsongkram Rajabhat University were in five facets: service-providing officers, facilities, location and environment, access of information technology and information resources were at at good level. Most of the utilization difficulties were as follows: need more snack and drinking water corner, more computer service, some librarians lack service mind and information resources do not diversify.

Keywords: Library use, Library service, User study

บทนำ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอน และถือเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เป็นศูนย์รวมของทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมในทุกสาขาวิชา และในปัจจุบันห้องสมุดกำลังถูกเปลี่ยนแปลงโดยเทคโนโลยีที่เข้ามาเชื่อมโยงความรู้ ข้อมูลข่าวสารถึงกันและกันด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (ศักดิ์ดา บุญยิต, 2559, น.3) ทำให้ผู้เรียน ผู้สอน รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องมีการปรับตัวเพื่อรับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในฐานะเป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการให้บริการห้องสมุดและสารสนเทศ เพื่อการศึกษาค้นคว้า แสวงหา และพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยทุกรูปแบบทั้งในรูปของ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะเห็นได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการบริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศ เป็นสื่อที่บันทึกข้อมูล ข่าวสารความรู้ ประสบการณ์ต่าง ๆ หากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีคุณภาพ จะช่วยส่งเสริมให้การเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัยของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังได้พัฒนาการให้บริการด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ให้บริการวิชาการแก่สังคม ชุมชน และสืบสานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะการจัดบริการห้องสมุด ซึ่งได้พยายามพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบงานบริการประเภทต่าง ๆ ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์กรหนึ่งที่มีคุณภาพในงานด้านการบริการ (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2558)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก 2) ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ 3) ปัจจัยด้านการให้บริการ 4) ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และศึกษาสภาพปัญหาในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย มาวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

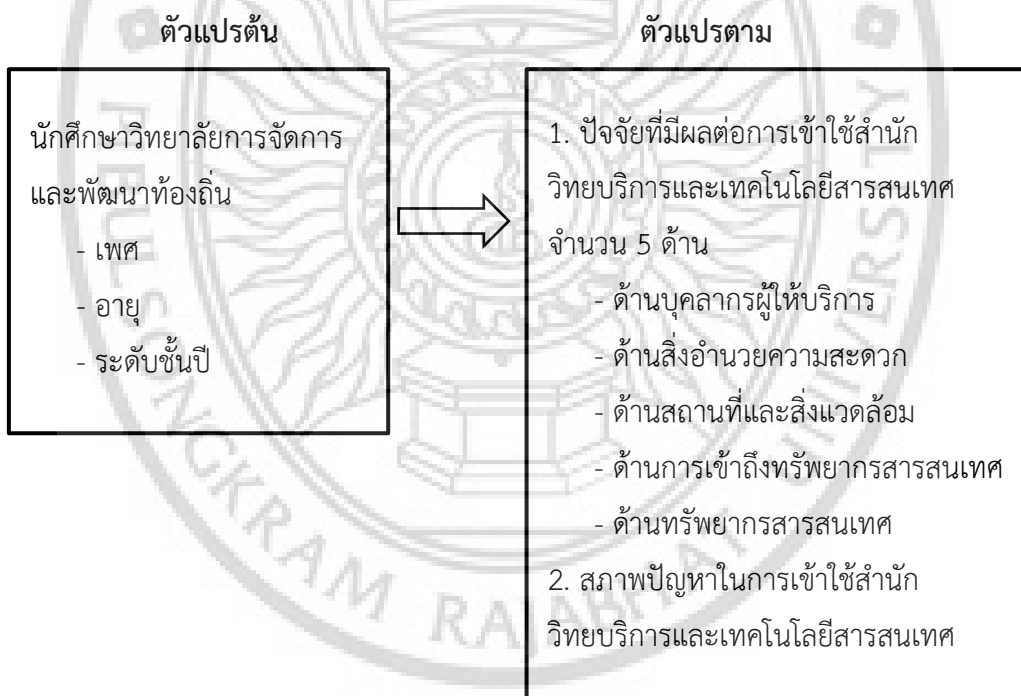
สารสนเทศ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิทยบริการ เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด รวมทั้งการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและดีกว่าเดิม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และศึกษาสภาพปัญหาในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 - 4 ที่ศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 2,319 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, กองบริการนักศึกษา, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 - 4 ที่ศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 329 คน ที่กำหนดไว้ตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p.607-610)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 มีเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี

ตอนที่ 2 มีเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ตอนที่ 3 สภาพปัญหาในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่และหาร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4.3 วิเคราะห์สภาพปัญหาในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น โดยแจกแจงความถี่

ผลการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 329 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน (ร้อยละ 61.7) มีอายุระหว่าง 21-23 ปี จำนวน 199 คน (ร้อยละ 60.5) และศึกษาอยู่ชั้นปี 3 จำนวน 135 คน (ร้อยละ 41.0)

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อคือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.94$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.89$) และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 3.88$)

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นจำแนกรายด้าน

3.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ ($\bar{x} = 3.70$) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำปรึกษาด้วยความเต็มใจ ($\bar{x} = 3.68$) และผู้ให้บริการให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ($\bar{x} = 3.63$)

3.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพร้อมของโปรแกรม เครื่องคอมพิวเตอร์และห้องปฏิบัติการ ($\bar{x} = 3.78$) รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีเพียงพอ ($\bar{x} = 3.71$) และความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการ ($\bar{x} = 3.69$)

3.3 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}$ = 3.88) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดปลอดภัยภายในห้องสมุด ($\bar{x}$ = 3.85) รองลงมา คือ ความสะอาดภายในห้องสมุด ($\bar{x}$ = 3.85) และความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.75)

3.4 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.94) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}$ = 4.00) รองลงมา คือ การแจ้งข่าวสาร การบริการใหม่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{x}$ = 3.96) และวิธีการนำเสนอสื่อมีรูปแบบที่หลากหลาย ($\bar{x}$ = 3.93)

3.5 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.89) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปริมาณของวารสาร หนังสือ และสื่ออื่น ๆ ($\bar{x}$ = 3.91) รองลงมา คือ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}$ = 3.88) และความรวดเร็วในการนำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.81)

4. สภาพปัญหาในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีดังต่อไปนี้

- 4.1 มุมรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่มมีน้อยเกินไป
- 4.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน
- 4.3 เจ้าหน้าที่บางคนขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 4.4 ทรัพยากรสารสนเทศมีไม่หลากหลาย

สรุปและอภิปรายผล

ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อาจเป็นเพราะสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดระบบการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศโดยคำนึงถึงผู้ใช้เป็นหลัก จึงทำให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการค้นหา ซึ่งสอดคล้องกับที่ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543, น.8) กล่าวว่า ห้องสมุดควรจัดบริการที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและได้รับสารสนเทศที่ต้องการโดยสะดวก และสอดคล้องกับงานวิจัยของห้องสมุดวิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก (2555) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการของห้องสมุดวิทยาลัยทองสุข ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นจำแนกรายด้าน

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ อาจเป็นเพราะสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดสรรให้มีเจ้าหน้าที่งานบริการให้เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมมิตร สรรพอาไฟ (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพร้อมของโปรแกรม เครื่องคอมพิวเตอร์และห้องปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะนุช สุจิต (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดปลอดภัยภายในห้องสมุด เนื่องจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบห้องสมุดให้มีความเหมาะสม และปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์ อาจเป็นเพราะสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีวิธีการนำเสนอสื่อที่มีรูปแบบหลากหลาย เผยแพร่หลายช่องทางอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยเฉพาะสื่อสังคมซึ่งเป็นที่นิยมของผู้ใช้ในปัจจุบัน ดังที่ กัลยา ต้นจะโร และพิมพ์ฟ้าไพเปรมสมิทธิ์ (2555, น.41) ได้ศึกษาเรื่อง พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากมีวัตถุประสงค์ใน

การใช้สื่อสังคมเพื่อให้สามารถสื่อสารกับผู้ให้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อสังคมคือ ความง่ายของการใช้งาน

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปริมาณของวารสาร หนังสือ และสื่ออื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประไพพรรณ จารุเทวี (2545) ได้ศึกษาเรื่องการใช้บริการหอสมุดปรีดี พนมยงค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก ในด้านทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือทั่วไปที่ให้บริการในห้องสมุดมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ และมีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน

สภาพปัญหาในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มุมรับประทานอาหารว่างและเครื่องเดิมมีน้อยเกินไป ในส่วนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นได้มีจุดให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่มในพื้นที่ชั้น 1 และไม่อนุญาตให้นำไปรับประทานในพื้นที่อื่น ๆ เพราะมีโอกาสที่ผู้ใช้จะทำให้หนังสือเบื้อนเศษอาหารที่อาจจะหกใส่ได้ และทำให้หนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ เสียหาย ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบการเข้าใช้ห้องสมุดของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ม.ป.ป.) ได้กำหนดว่า ไม่นำเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว เข้ามารับประทานในห้องสมุด เพื่อป้องกันหนังสือชำรุดเสียหาย และพื้นที่ไม่เบื้อนสิ่งสกปรก สำหรับคนที่มาใช้ต่อ

เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเจนจิรา สุขพลีย์ (2560, น.352) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต่อการใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด พบว่า ปัญหาของผู้ที่ใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด คือ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เพียงพอ ซึ่งผู้ใช้บริการได้เสนอแนะว่า ห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือควรจัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น ให้มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ

เจ้าหน้าที่บางคนขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ณัฐญา เพือกผ่องดวงใจ กาญจนศิลป์ และขวัญแก้ว เทพวิชิต, 2559, น.15) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด

ทรัพยากรสารสนเทศมีไม่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับกรูส (Grose, 1974 อ้างถึงใน สุนิษา ชันนัย, 2562, น.64) ได้กล่าวถึงเหตุผลที่ผู้ใช้ไม่เข้าใช้ห้องสมุดคือ 1) การไม่ตระหนักถึงความสำคัญของห้องสมุดหรือประโยชน์ของการใช้ห้องสมุด 2) การไม่มีความคิดที่จะใช้ทรัพยากรห้องสมุด 3) ความยากลำบากในการเข้าถึงและการใช้ห้องสมุด และการขาดทักษะในการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 4) การไม่มีแรงจูงใจในการเข้าใช้ห้องสมุด 5) ไม่มีเวลามาใช้ห้องสมุด 6) ระยะทางที่ห่างไกล 7) การมีหนังสือเป็นของตัวเอง หรือยืมหนังสือจากผู้อื่น 8) การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะเสิร์ชเอนจิน (search engine) ที่ผู้ใช้ชอบใช้ในการแสวงหาข้อมูล 9) ความเชื่อมั่นในความรู้ของตัวเองโดยคิดว่าตัวเองมีความรู้มากพอ 10) การไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการ 11) ห้องสมุดไม่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ

ข้อเสนอแนะ

ควรศึกษาปัจจัยสภาพปัญหาในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาทุกคณะอย่างต่อเนื่องตลอดทุกปี

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา ตันจະโร และพิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. (2555). การใช้สื่อสังคมเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. วารสารบรรณารักษศาสตร์, 32(2), น.41-55.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. (ม.ป.ป.). ระเบียบการใช้ห้องสมุด. สืบค้นจาก https://library.cbs.chula.ac.th/?page_id=403
- เจนจิรา สุขพลี. (2560). ปัญหาและความต้องการของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต่อการใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด. วารสารการเมืองการปกครอง, 7(1), น.340-356.
- ณัฐธญา เผือกผ่อง ณัฐธญา เผือกผ่อง, ดวงใจ กาญจนศิลป์ และขวัญแก้ว เทพวิจิต. (2559). ความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (รายงานผลการวิจัย). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดของนักวิชาการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (รายงานผลการวิจัย). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประไพพรรณ จารุทวี. (2545). *การให้บริการหอสมุดปรีดี พนมยงค์ ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปิยะนุช สุจิต. (2553). *ความพึงพอใจในการใช้ศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, กองบริการนักศึกษา. (2561). *รายชื่อนักศึกษาแต่ละสาขาวิชา*. สืบค้นจาก <http://reg.psu.ac.th/reg2018/teacher.php>

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2558). *เกี่ยวกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ*. สืบค้นจาก <http://library.psu.ac.th/weblib/about-us.php>

ศักดิ์ดา บุญยัด. (2559). *อนาคตภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558-2568)*. วารสารบรรณศาสตร์ มศว, 9(2), น.1-16.

ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก หอสมุดวิทยาลัยทองสุข. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหอสมุดวิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: พิษณุโลก.

สมมิตร สรรพอำไพ. (2541). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารี ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (รายงานผลการวิจัย). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุนิษา ชันนุ้ย ขวัญชนก วิริยกุลโอภาส ผกาทิพย์ ชูชาติ บุญฤทธิ์ คงลำพูน ธมลวรรณ ขุนไพจิต เนาลักษณ์ แสงสนิท นภดล ชัยศิริ และปิติมา แก้วเขียว. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ใช้ห้องสมุดของนิสิตและบุคลากรและแนวทางส่งเสริม : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ*. (รายงานผลการวิจัย). สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

หอสมุดวิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหอสมุดวิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก*. (รายงานผลการวิจัย). พิษณุโลก: วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. Journal of Educational and Psychological Measurement. 30 : pp.607-610.