



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)
เรื่อง

ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Needs and Problems in Use of Information Service at Office of
Academic Research and Information Technology,
Rajabhat Mahasarakham University

สมฤดี พิณทอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2560)



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)
เรื่อง

ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Needs and Problems in Use of Information Service at Office of
Academic Research and Information Technology,
Rajabhat Mahasarakham University

สมฤดี พิณฑอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2560)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากหน่วยงานและบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงาน ขอขอบคุณคุณประภาพร พิมพาศรีภิรมย์ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้ให้คำแนะนำการวิจัย ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่ได้สนับสนุนทุนวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนาที่ได้ให้คำแนะนำในการทำวิจัยและตรวจสอบรูปเล่มรายงานการวิจัย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำให้การทำวิจัยสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ขอขอบคุณผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้จนสามารถจะทำเป็นรูปเล่มรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ได้สำเร็จและนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

สมฤดี พิณทอง

2560

ชื่อเรื่อง	ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผู้วิจัย	นางสาวสมฤดี พิณทอง
หน่วยงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ปีที่ได้รับทุน	2560
ปีที่แล้วเสร็จ	2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ และ 2) เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2559 จำนวน 391 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า พฤติกรรมด้านการรับรู้การใช้บริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการสารสนเทศสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง โดยใช้วิธีค้นหาสารสนเทศด้วยวิธีค้นจากชั้นวางหนังสือ และทราบดีวิธีสืบค้นจากเพื่อนแนะนำ และใช้คอมพิวเตอร์ในสำนักวิทยบริการฯ ค้นหาสารสนเทศ โดยทราบดีข่าวสารการให้บริการสารสนเทศจากเพื่อน และไม่จำกัดอายุของสารสนเทศที่ใช้ ทั้งนี้แน่ใจว่าการจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้มากขึ้น ส่วนพฤติกรรมการด้านแรงจูงใจการใช้บริการสารสนเทศ พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการสารสนเทศเพื่อประกอบการเรียน ประเภทของสารสนเทศที่ใช้คือ ตำราเรียน โดยเลือกใช้สารสนเทศภาษาไทย และสะดวกเข้าใช้บริการสารสนเทศตามเวลาทำการของสำนักวิทยบริการฯ มีปัจจัยเข้าใช้บริการคือ บรรยายากดี รวมทั้งสะดวกใช้บริการสารสนเทศประเภทตำราเรียน และต้องการให้พัฒนาสารสนเทศด้านตำราเรียน ด้านความต้องการใช้บริการสารสนเทศ พบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนด้านปัญหาการเข้าใช้บริการสารสนเทศ พบปัญหามากที่สุดคือสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา

Title Needs and Problems in Use of Information Service at
Office of Academic Research and Information Technology,
Rajabhat Mahasarakham University

Research Miss Somruedee Pinthong

Organization Office of Academic Research and Information Technology,
Rajabhat Mahasarakham University

Year of Grant 2017

Research Completed 2017

ABSTRACT

The purpose of this research was to 1) study the behavior in using information service and 2) study needs and problems in using information service of Office of Academic Research and Information Technology, Rajabhat Mahasarakham University. The sample in this study consisted of 391 students academic year 2016, studying in bachelor degree. The instruments in this study were the questionnaires. Then the data were statistically analyzed by using mean, percentage and standard deviation.

Findings of the study reveal the follows: Recognition behavior in using information service: Most students used the information service for 1-2 times/week who searched from bookshelf and knew searching from schoolmate. Moreover, they used the personal computer in library who knew the message in information service usage from schoolmate without old/modern information consideration. Besides, they were not sure in obtaining more information when considered from question answer and searching service. Motivation behavior in using information service: Most students used the information service with different information for learning such as textbooks in Thai language and used the information service in office hours. The factors in library service usage were good atmosphere, easy to search textbooks and want to develop textbooks. Needs for information service usage: Most students want to use the information service in high level for many aspects such as service in searching online data base. Problems in information service usage: The most problems were an inadequate quantity of information.

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
ABSTRACT	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
การบริการสารสนเทศ	5
ความต้องการสารสนเทศ	15
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	18
งานวิจัยในประเทศ	21
งานวิจัยต่างประเทศ	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การสร้างเครื่องมือการวิจัยและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ	30
ตอนที่ 3 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ	37
ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	38

สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	40
สรุปผลการวิจัย	40
อภิปรายผลการวิจัย	42
ข้อเสนอแนะ	43
บรรณานุกรม	44
ภาคผนวก	46
แบบสอบถามการวิจัย	47
ประวัติผู้วิจัย	52

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.2	แสดงจำนวน และร้อยละ ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.3	แสดงจำนวน และร้อยละ ระดับชั้นปีของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
4.4	แสดงจำนวน และร้อยละ สังกัดคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
4.5	แสดงจำนวน และร้อยละ ของจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ	28
4.6	แสดงจำนวน และร้อยละ ของการใช้เครื่องมือค้นหาสารสนเทศ	28
4.7	แสดงจำนวน และร้อยละ ของการทราบวิธีการสืบค้นสารสนเทศ	29
4.8	แสดงจำนวน และร้อยละ ของการใช้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพื่อค้นหาสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ.....	29
4.9	แสดงจำนวน และร้อยละ ของทราบข่าวสารการให้บริการสารสนเทศของ สำนักวิทยบริการฯ	30
4.10	แสดงจำนวน และร้อยละ ความทันสมัยของหาสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ.	30
4.11	แสดงจำนวน และร้อยละ การจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ สำนักวิทยบริการฯ	31
4.12	แสดงจำนวน และร้อยละ วัตถุประสงค์ของการใช้บริการสารสนเทศ	31
4.13	แสดงจำนวน และร้อยละ ประเภทของสารสนเทศที่ใช้บริการ	32
4.14	แสดงจำนวน และร้อยละ ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ	32
4.15	แสดงจำนวน และร้อยละ ปัจจัยจูงในการเข้าใช้บริการสารสนเทศ	33
4.16	แสดงจำนวน และร้อยละ ภาษาของสารสนเทศที่ใช้	33
4.17	แสดงจำนวน และร้อยละ ความสะดวกในการใช้บริการประเภทสารสนเทศ	33
4.18	แสดงจำนวน และร้อยละ สารสนเทศที่ต้องการให้พัฒนา	34
4.19	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการฯ	35
4.20	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการฯ	36

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แสดงระดับความต้องการสารสนเทศ	15

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันโลกแห่งการสื่อสารได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของคนในสังคม การสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์จึงเข้ามาอยู่ในวิถีชีวิตและการดำเนินกิจกรรมของคนในสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์เข้ากับระบบเครือข่ายโทรคมนาคมกลายเป็นเครือข่ายโลกที่เรียกว่าอินเทอร์เน็ต มีการนำการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ทำให้การติดต่อสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันเป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น จนเรียกได้ว่าเป็นยุคแห่งเทคโนโลยีข่าวสาร ทำให้ผู้คนหันมาใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร เพราะอินเทอร์เน็ตมีศักยภาพในการเชื่อมโยงพื้นที่ในสังคมโลกให้รวมกันเป็นหนึ่งเดียว โดยไม่มีมิติของเวลาและสถานที่ปิดกั้น สำหรับผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตมีการใช้งานเพื่อตอบสนองความต้องการที่ต่างกัน อาทิ เพื่อการทำงาน เพื่อการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อการพักผ่อน การเปิดรับข่าวสารต่าง ๆ จากกลุ่มผู้ใช้บริการนั้นจึงทำให้มีแนวโน้มและทิศทางในด้านออนไลน์มากขึ้น และสังคมในปัจจุบันมีลักษณะเป็นสังคมข่าวสาร ทั้งนี้เป็นเพราะมีการพัฒนาประเทศทุกด้านอย่างกว้างขวาง มีการค้นคว้า ทดลอง วิจัย ซึ่งก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและวิชาการต่างๆ มีความต้องการข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้น และจำนวนข้อมูลข่าวสารเองก็มีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จนเกินกำลังที่ผู้ใช้จะใช้ได้ทัน (จุมพจน์ วนิชกุล. 2549 : 8)

มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันการศึกษาทางวิชาการ ที่มีพันธกิจและภารกิจในการจัดการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย การให้บริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานสำคัญหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่ในการส่งเสริมการดำเนินงานตามพันธกิจและภารกิจของสถาบันต้นสังกัด และเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่จะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการและการวิจัยให้กับมหาวิทยาลัย (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2545 : 2) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนข้อมูลเพื่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่มีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมและภูมิปัญญาไทย เพื่อการยกระดับวัฒนธรรมการเรียนรู้ของบุคคลให้กลายเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังมีความสำคัญและมีบทบาทในการเป็นแหล่งทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ในสถาบันที่จะต้องมีการพัฒนาให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตแหล่งหนึ่งของบุคลากรภายในสถาบันและบุคคลทั่วไป (สุริทอง ศรีสะอาด. 2544 : 9-11)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งบริการวิชาการที่มีบทบาทสำคัญ ต่อการจัดการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยโดยมีการจัดวัสดุสารสนเทศ ทั้งวัสดุตีพิมพ์และ ไมตีพิมพ์ ไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้คณาจารย์และนักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าและพัฒนาการเรียน การสอนโดยจัดให้มีระบบเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อให้เป็นการตอบสนองต่อการศึกษา

เรียนรู้ด้วยตนเอง และการศึกษาตลอดชีวิต เป็นต้นซึ่งชี้คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้ได้มาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในส่วนของการบริการ ไว้ว่า การบริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ดังนี้ (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. 2549) 1) ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมสอนการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้าและให้คำปรึกษาทางวิชาการ 2) จัดให้มีบริการยืมคืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการ อย่างเสมอภาคตามสิทธิที่ควร 3) ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสอนการสืบค้นด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 4) ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม 5) หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ 6) ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ 7) ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและประหยัด ซึ่งห้องสมุดในยุคปัจจุบันก็สามารถตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการได้ในระดับหนึ่ง เพราะห้องสมุดยุคสังคมนวัตกรรมมีทรัพยากรที่หลากหลายมากขึ้น ผู้ใช้สามารถสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาใช้ห้องสมุดเพียงอย่างเดียว เมื่อผู้ใช้มีทางเลือกในการใช้สารสนเทศ รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีผลกระทบต่อการทำงานของห้องสมุด โดยเฉพาะเครื่องใช้ใหม่ๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ (Smart Phones), โน้ตบุ๊ก คอมพิวเตอร์, แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เหล่านี้เป็นตัวเร่งให้นักศึกษามีความต้องการใช้บริการอุปกรณ์ทันสมัยจากห้องสมุด ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้มีพฤติกรรมในการใช้บริการสารสนเทศที่เปลี่ยนไปด้วย

ปัจจุบันสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2559 : 4) เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้าวิจัย เป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร ตลอดจนประชาชนในท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการผลิตบัณฑิต มีหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมทั้งมีหน้าที่ในการซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสารสนเทศในรูปแบบตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ ที่ทันสมัยสอดคล้องกับการเรียนการสอนและเพียงพอกับความ ต้องการ และมีหน้าที่พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการ ภายใต้วิสัยทัศน์ “สนับสนุนเสริมสร้างคลังปัญญา พัฒนาบริการสู่สากล” จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการสารสนเทศให้ได้มาตรฐาน เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากบทบาทและหน้าที่การให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องการศึกษาผู้ใช้เพื่อให้สามารถรับรู้และเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องของการเข้าถึงสารสนเทศต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อนำผลการวิจัย ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2559 จำนวน 16,974 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน,กองบริหารงานบุคคล, อ่างอิงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2559)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2559 จำนวน 391 คน ใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973) อ้างอิงใน (ธีรภูมิ เอกะกุล, 2550) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาคณะต่างๆ จำนวน 9 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์วิทยาการจัดการ คณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์
2. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรต้น คือ ลักษณะประชากรและพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ
3. เนื้อหาการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ
4. พื้นที่วิจัย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
5. ระยะเวลาการวิจัย

วันที่เริ่มต้น 1 ตุลาคม 2560 วันที่สิ้นสุด 30 กันยายน 2561

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 บุคลากร หมายถึง บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
 สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
 สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศและอำนวยความสะดวก
 ในการใช้บริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศ หมายถึง งานที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศได้
 โดยง่าย เป็นบริการที่ให้ข้อมูลอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อเผยแพร่สารสนเทศหรือให้สารสนเทศที่องค์การ
 มีอยู่ และจัดเตรียมไว้ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและสารสนเทศที่ถูกต้อง
 ครบถ้วนสมบูรณ์ มีการบันทึกและเผยแพร่ในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างสะดวก

ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง ภาวะที่ผู้ใช้รู้สึกว่าจะตนจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ แต่
 สารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอไม่ตรงกับความต้องการไม่ทันสมัย จึงต้องแสวงหาสารสนเทศจาก
 แหล่งอื่น

แรงจูงใจการใช้สารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมของตัวบุคคล ซึ่งแสดงออกมา อันเกิดจาก
 ความต้องการใช้สารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ

การรับรู้การใช้สารสนเทศ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่สิ่งเร้า กระตุ้น การ
 รู้สึกและถูกตีความเป็นสิ่งที่มีความหมายโดยใช้ความรู้ ประสบการณ์ และความเข้าใจของบุคคล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและ
 สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. ผลการวิจัยนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานและการจัดบริการสารสนเทศ
 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร หนังสือ บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปเนื้อหาสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. การบริการสารสนเทศ
 - 1.1 ความหมายของบริการสารสนเทศ
 - 1.2 ความสำคัญของบริการสารสนเทศ
 - 1.3 วัตถุประสงค์ของบริการสารสนเทศ
 - 1.4 องค์ประกอบของบริการสารสนเทศ
 - 1.5 ประเภทของบริการสารสนเทศ
2. ความต้องการสารสนเทศ
 - 2.1 ความหมายของความต้องการสารสนเทศ
 - 2.2 ระดับความต้องการสารสนเทศ
 - 2.3 วัตถุประสงค์ของความต้องการสารสนเทศ
 - 2.4 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศ
 - 2.5 อุปสรรคในการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศ
3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 - 3.1 ประวัติของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 3.2 การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. งานวิจัยในประเทศ
5. งานวิจัยต่างประเทศ

1. การบริการสารสนเทศ

ปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว เรียกว่า เป็น “ยุคสังคมสารสนเทศ (Information Society)” หรือยุคข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากมีการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการประกอบอาชีพทั้งด้านธุรกิจและการบริการ รวมไปถึงอาชีพที่ใช้ความรู้เป็นฐานในการดำเนินงาน จำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศมาเป็นปัจจัยสนับสนุน ส่งผลให้เกิดการพัฒนาสารสนเทศให้มีความถูกต้องและก้าวหน้าทันต่อการแข่งขันของแต่ละองค์กรและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (มาลี ไชยเสนา. 2554 : 3) จึงเกิดการแสวงหาสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้สถาบันบริการสารสนเทศหลายแห่งมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ จากเดิมที่เป็นบริการเชิงรับในลักษณะงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งทำหน้าที่จัดหาหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ เช่น สารานุกรม อัครานุกรมชีวประวัติ พจนานุกรม บรรณานุกรม รวบรวมไว้ให้ผู้ใช้ที่มีความต้องการสารสนเทศมาขอรับบริการ ต่อมาในปัจจุบันยุคศตวรรษที่ 21 ที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทสำคัญในการแสวงหาสารสนเทศ

จึงได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีความก้าวหน้าเป็นบริการเชิงรุกมากขึ้น เพื่อเผยแพร่สารสนเทศให้ถึงตัวผู้ใช้ได้สะดวกขึ้น และเรียกบริการนี้ว่า “บริการสารสนเทศ” ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าจากยุคสังคมสารสนเทศที่ผู้ใช้มีความต้องการสารสนเทศมากเพียงใด จึงนับเป็นจุดเริ่มต้นที่นำไปสู่ “สังคมการเรียนรู้ (Learning Society)” เพราะในสังคมการทำงานจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยสารสนเทศเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้บริการสารสนเทศนี้ได้แพร่หลายในสถาบันบริการสารสนเทศประเภทต่างๆ ซึ่งได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับความต้องการทางสังคมในการใช้และเข้าถึงสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

1.1 ความหมายของบริการสารสนเทศ

คำว่า “บริการสารสนเทศ” มาจากคำในภาษาอังกฤษว่า “Information service” ภาษาไทยนั้นมีการใช้คำดังกล่าวหลายคำ เช่น บริการห้องสมุด บริการสารสนเทศ บริการสนเทศ บริการเอกสารสนเทศ บริการสารนิเทศ แต่ปัจจุบันแนวโน้มในภาษาไทยมุ่งใช้คำว่า บริการสารสนเทศ ซึ่งจุดมุ่งหมายของบริการสารสนเทศนั้นต้องการให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องสมบูรณ์รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายความหมายของบริการสารสนเทศดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะครุศาสตร์ (2554 : 131) กล่าวว่า บริการสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ ลักษณะ และสภาพที่บุคลากรในห้องสมุดกระทำด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและสารสนเทศที่มีการบันทึกและเผยแพร่ในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างสะดวก

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2548 : 102-103) กล่าวว่า บริการสารสนเทศ หมายถึง การบริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับสารสนเทศตามความต้องการ ซึ่งหัวใจของงานห้องสมุด คือ การบริการสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศทุกรูปแบบได้รวดเร็ว และตรงตามความต้องการไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

มาลี ล้ำสกุล (2555 : 6) ได้อธิบายว่า บริการสารสนเทศ เป็นบริการที่ช่วยเหลือผู้ใช้ ด้านต่าง ๆ นับแต่การค้นหาหาข้อมูลข่าวสารหรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้ต้องการอย่างละเอียด การค้นหาคำตอบจากบรรณานุกรม วรรณคดี และสาระสังเขป และการติดต่อกับแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ใช้ประกอบการตัดสินใจ การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการงาน

สุวรรณ อภัยวงศ์ (2542 : 37) กล่าวว่า บริการสารสนเทศ หมายถึงกระบวนการดำเนินงานรวมทั้งกิจกรรมต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศตามผู้ใช้ต้องการ โดยชี้แนะและแนะนำแหล่งสารสนเทศให้

จากที่นักวิชาการทั้งหลายกล่าวไว้ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า บริการสารสนเทศ หมายถึงงานที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศได้โดยง่าย เป็นบริการที่ให้ข้อมูลอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อเผยแพร่สารสนเทศหรือให้สารสนเทศที่องค์การมีอยู่ และจัดเตรียมไว้ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและสารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ มีการบันทึกและเผยแพร่ในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างสะดวก

1.2 ความสำคัญของบริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศเป็นบริการเผยแพร่สารสนเทศที่มีความสำคัญต่อผู้ใช้และสถาบันบริการสารสนเทศในด้านต่างๆ สามารถสรุปความสำคัญของบริการสารสนเทศไว้ดังนี้ (มาลี ไชยเสนา. 2554 : 213 ; มาลี ล้ำสกุล. 2555 : 1-8)

1.2.1 ความสำคัญของบริการสารสนเทศต่อผู้ใช้

บริการสารสนเทศช่วยสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศ ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่างๆ ทั้งด้านการเรียนรู้ การดำรงชีวิตและด้านเศรษฐกิจ เพราะองค์การสารสนเทศเป็นฐานความรู้และตัวกลางที่จัดบริการสารสนเทศเพื่อสร้างนิสัยรักการอ่านและการเรียนรู้ ที่บ่มเพาะลักษณะนิสัยและพฤติกรรมแสวงหาความรู้การเรียนรู้ และการคิดให้เกิดแก่บุคคลในการดำรงชีวิต ให้บุคคลสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้และสร้างองค์ความรู้ได้อย่างสร้างสรรค์ เกิดเป็นภูมิปัญญา ส่งเสริมให้บุคคลมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่สอดคล้องกับสังคมระดับต่างๆ ทั้งครอบครัว การทำงาน การใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่น อันเป็นรากฐานสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจให้ดียิ่งขึ้น

1.2.2 ความสำคัญของบริการสารสนเทศต่อสถาบันบริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศมีส่วนช่วยให้บุคลากรที่ต้องการสารสนเทศ สามารถค้นคืนและเข้าถึงสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ จำนวนมากได้ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นสถาบันบริการสารสนเทศ จึงมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว อันจะช่วยสนับสนุนและเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนางานขององค์การได้ การจัดบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจึงนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศ นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งมีความสำคัญต่อองค์การ สรุปได้ดังนี้

1.2.2.1 การบริการสารสนเทศเป็นภารกิจหลักของสถาบันบริการสารสนเทศทุกสถาบัน บริการสารสนเทศต้องจัดให้มีบริการสารสนเทศขึ้น ณ จุดใดจุดหนึ่งของสถาบันหรือหลายจุดตามนโยบายของสถาบันโดยบางสถาบันอาจจัดตั้งให้มีหน่วยงานทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ โดยเฉพาะบางสถาบันอาจมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบการดำเนินงานบริการสารสนเทศ

1.2.2.2 การสร้างภาพลักษณ์ของสถาบันบริการสารสนเทศ การบริการสารสนเทศเป็นกิจกรรมที่ให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ กล่าวคือทำให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูล ข่าวสาร ที่ควรรู้หรือที่ต้องการรู้อย่างสะดวกการบริการสารสนเทศจึงถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการประชาสัมพันธ์สถาบันบริการสารสนเทศที่จัดให้แก่กลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ดังนั้นการจัดบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถาบันบริการสารสนเทศอีกทางหนึ่งด้วย

1.2.2.3 การบริการสารสนเทศเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารและดำเนินงานของสถาบันบริการสารสนเทศ ซึ่งประสิทธิภาพและความสำเร็จของสถาบันบริการสารสนเทศนั้น อาจพิจารณาจากบริการสารสนเทศที่สถาบันได้จัด และความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการสารสนเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการประกันคุณภาพที่จะบ่งบอกถึงผลการดำเนิน และเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่งของบริการสถาบันบริการสารสนเทศ

1.2.2.4 การได้รับการสนับสนุนจากบุคคลและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก การที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการตามที่คาดหวังและเกิดความพึงพอใจ อันเนื่องมาจากการจัดบริการสารสนเทศที่ดีและมีประสิทธิภาพ ย่อมก่อให้เกิดการยอมรับและศรัทธาในสถาบันบริการสารสนเทศ นำไปสู่ความร่วมมือและการให้การสนับสนุนจากผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกสถาบันได้

กล่าวได้ว่า บริการสารสนเทศมีความสำคัญต่อผู้ใช้ที่ช่วยให้เข้าถึงแหล่งความรู้และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองอย่างสร้างสรรค์ และมีความสำคัญต่อสถาบันบริการสารสนเทศทั้งด้านเป็นภารกิจหลัก ช่วยสร้างภาพลักษณ์ เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารและการดำเนินงาน และก่อให้เกิดการยอมรับและศรัทธาในสถาบันสถาบันบริการสารสนเทศ จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ จึงนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศอีกด้วย

1.3. วัตถุประสงค์ของบริการสารสนเทศ

สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งได้จัดบริการสารสนเทศขึ้น ตามนโยบายและพันธกิจหลักของสถาบัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการเผยแพร่สารสนเทศด้านต่างๆ ให้เกิดความคุ้มค่าต่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญดังนี้ (วาณี ฐาปนวงศ์สานติ. 2543 : 146 ; สุวรรณ อภัยวงศ์. 2542 : 39)

1) เพื่อสนองตอบความต้องการขององค์การในปัจจุบัน เป็นการจัดการบริการต่างๆ ที่เน้นให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ สมบูรณ์ และทันสมัย นำไปสู่การพัฒนาบริการ เพื่อสนองตอบความต้องการขององค์การในอนาคต

2) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยตนเองอย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อบริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างประหยัดทั้งเวลา และวัสดุ

4) เพื่อเผยแพร่สารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ในการค้นคว้าวิจัย การดำเนินงาน การบริหาร และการสร้างสรรค์สังคมนำไปสู่สังคมการเรียนรู้ (Learning society)

5) เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้รายบุคคลและผู้ใช้กลุ่มต่างๆ ที่จะนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน

6) เพื่อจัดบริการเชิงรุกเข้าถึงผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศ รวมทั้งเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างทรัพยากรสารสนเทศกับผู้ใช้ที่ต้องการใช้สารสนเทศ

7) เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใช้บริการและสถาบันบริการสารสนเทศ ที่จะนำมาซึ่งความจงรักภักดีและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้

1.4 องค์ประกอบของบริการสารสนเทศ

สถาบันบริการสารสนเทศ มีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์การธุรกิจมากขึ้น ถึงแม้จะเป็นองค์การที่ไม่หวังผลกำไรก็ตาม แต่หากพิจารณาถึงการให้บริการที่ต้องมีการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ดีที่สุดนั้น จำเป็นต้องพัฒนาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบริการสารสนเทศ จากตัวแบบบริการสารสนเทศและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดเตรียมสิ่งสนับสนุนงานบริการสารสนเทศ ซึ่งองค์ประกอบของบริการสารสนเทศมี 5 ด้าน ดังนี้ ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยี สถานที่และ

สภาพแวดล้อมโดยมีรายละเอียดดังนี้ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะครุศาสตร์. 2554 : 133-140 ; วีรวรรณ โปรรุ่งโรจน์. 2551 ; สุวรรณ อภัยวงศ์. 2542 : 9)

1.4.1 ผู้ใช้บริการ เป็นเป็นจุดเริ่มต้นของการบริการ หากไม่มีผู้ให้บริการแล้วองค์ประกอบอื่นๆ ย่อมไม่เกิดขึ้นโดยมีเป้าหมายหลักของการบริการ คือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้ใช้บริการ ที่จะเป็นตัววัดความสำเร็จของการบริการนั้นๆ ซึ่งสถาบันบริการแต่ละแห่งอาจมีผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสถาบัน และพันธกิจที่จะมุ่งเน้นการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เช่น ห้องสมุดเฉพาะขององค์การจะมีกลุ่มผู้ใช้หลัก คือ บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อความสะดวกในการดำเนินงาน

1.4.2 ผู้ให้บริการ เป็นผู้ที่ดำเนินการบริการ หรืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการโดยตรง อาจเป็นการให้บริการทั้งแบบพบหน้าและแบบที่ไม่ต้องมาพบกัน หรืออยู่กับคนละสถานที่ก็สามารถให้บริการได้ เช่น ผู้ให้บริการยืม-คืนสารสนเทศ ผู้แนะนำการสืบค้นฐานข้อมูล ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และผู้ที่ทำหน้าที่สนับสนุน เช่น ผู้ทำหน้าที่คัดเลือก จัดหา จัดหมวดหมู่ ทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งผู้ที่ทำหน้าที่บริหาร ซึ่งมีบทบาทเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

1.4.3 ทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อแต่ละประเภทมีข้อดีและข้อจำกัดแตกต่างกัน ดังนั้นการจัดหาเพื่อให้บริการในสถาบันบริการสารสนเทศจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ประเภทและนโยบายของสถาบันบริการสารสนเทศ งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ความต้องการของผู้ใช้ และสถานที่ในการจัดเก็บและให้บริการ แต่ไม่ว่าสถาบันบริการสารสนเทศจะจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ คุณลักษณะสำคัญโดยรวมของทรัพยากรสารสนเทศที่จะส่งผลให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงคือมีความครอบคลุมในสาขาวิชาต่างๆ มีเนื้อหาทันสมัย ถูกต้อง มีปริมาณที่เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ มีระบบการจัดเก็บที่ผู้ใช้เข้าถึงได้สะดวกรวดเร็ว

1.4.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นสิ่งที่ต้องนำมาใช้ในการบริการสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดบริการสารสนเทศ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการต่างๆ แก่ผู้ใช้ ซึ่งประกอบด้วยคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งระบบการสื่อสาร ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในงานบริการสารสนเทศ เช่น บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบ OPAC ที่ใช้ฐานข้อมูลที่เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปมาช่วยในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศให้สะดวกยิ่งขึ้น บริการยืม-คืนด้วยตนเองบนระบบอัตโนมัติโดยใช้แถบแม่เหล็ก บาร์โค้ด หรือสัญญาณวิทยุ มาช่วยในการบันทึกข้อมูลประวัติการยืม-คืน

1.4.5 สถานที่และสภาพแวดล้อม ในบริบทของสถาบันบริการสารสนเทศ หมายถึง ทำเลที่ตั้ง การตกแต่งประดับภายใน วัสดุที่ใช้ก่อสร้าง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิและครุภัณฑ์ ซึ่งควรให้ความสำคัญและพิจารณาลักษณะที่เกี่ยวข้อง คือ สถานที่ตั้งอยู่ไม่ไกลเกินไปทางเข้าออกสะดวกเห็นชัดเจน เนื้อที่กว้างขวาง บรรยากาศแรกเข้าช่วยสร้างความคุ้นเคยอยากเข้ามาใช้บริการอีก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมกับความต้องการและจำนวนของผู้ใช้ มีการดูแลรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งการออกแบบตัวอาคาร

ลานจอดรถ การตกแต่งภายนอก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และแม่กระทั่งเครื่องแบบของพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเข้าใช้บริการอีกด้วย

ดังนั้น สรุปได้ว่า การจัดบริการสารสนเทศควรคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญทั้งในด้านผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยี สถานที่และสภาพแวดล้อม สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางให้สถาบันบริการสารสนเทศได้พิจารณาสิ่งสนับสนุนที่มีความเกี่ยวข้อง ที่ต้องนำมาให้บริการสารสนเทศประเภทต่างๆ ได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง

1.5 ประเภทของบริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศเป็นการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ซึ่งมีการจัดบริการเพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยตนเอง อย่างสะดวกรวดเร็วทันเวลา และตรงตามความต้องการภายใต้มาตรฐานของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. 2549) ที่กำหนดไว้ใน หมวด 7 เรื่อง การบริการ ว่า "ห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐาน และบริการอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีทันสมัย เพื่อที่มีโดยส่วนใหญ่บอกจากการบริการ" ซึ่งสามารถจำแนกประเภทของบริการสารสนเทศออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ บริการพื้นฐาน บริการเฉพาะ และบริการเสริม ดังนี้ (จันทิมา เขียวแก้วและนฤมล รุจิพร. 2554 : 1-32 ; ศันสนีย์ สุวรรณเจตต์. 2546 : 4 ; อารีย์ ชื่นวัฒนา. 2551 : 19-21)

1.5.1 บริการพื้นฐาน

บริการพื้นฐานเป็นบริการหลักที่สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งต้องจัดขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศตามความต้องการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดหมวด 7 เรื่อง การบริการ ที่สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งควรมีบริการพื้นฐาน ซึ่งอาจมีรูปแบบและระเบียบการให้บริการตามนโยบายของสถาบันบริการสารสนเทศ และลักษณะของกลุ่มผู้ใช้ โดยบริการพื้นฐานนี้สามารถจำแนกเป็นบริการต่างๆ ดังนี้

1.5.1.1 บริการทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources service) เป็นบริการจัดหาจัดเก็บ ให้บริการและเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศชนิดต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์หลากหลายสาขาวิชา เพื่อประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ตลอดจนความบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะได้รับทั้งสาระความรู้ ความความบันเทิงและความสุขทุกครั้งที่มาใช้บริการภายในสถาบันบริการสารสนเทศ

1.5.1.2 บริการการอ่าน (Reading service) เป็นบริการพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งของสถาบันบริการสารสนเทศทุกประเภท ในการจัดสถานที่นั่งอ่านให้เกิดความเหมาะสม ทั้งในด้านการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ การจัดแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก การแบ่งพื้นที่นั่งอ่าน ตลอดจนระเบียบปฏิบัติในการใช้บริการที่นั่งอ่านโดยคำนึงถึงพฤติกรรมของผู้ใช้แต่ละกลุ่มเป็นหลัก เพื่อสร้างบรรยากาศให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าไปอ่าน ดู หรือ ฟัง สารสนเทศทุกรูปแบบและทุกประเภทภายในสถาบันบริการสารสนเทศได้อย่างสะดวก

1.5.1.3 บริการยืม-คืน (Circulation service : CS) เป็นบริการยืมทรัพยากรสารสนเทศของสถาบันบริการสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิก ช่วยให้ผู้ใช้งาน

มีอิสระในการศึกษาค้นคว้าทั้งภายในและภายนอกสถานที่ และการจัดการเรื่องเวลาส่วนตนได้ตามความต้องการการยืมทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทอาจมีกำหนดเวลาที่ไม่เท่ากับ ขึ้นอยู่กับประเภทของผู้ใช้ตามระเบียบในการยืม-คืน เช่น กำหนดเวลาในการยืมของนักศึกษามักจะน้อยกว่าอาจารย์โดยมีระยะเวลาในการยืมประมาณ 1 สัปดาห์ ถึง 2 เดือน และสถาบันบริการสารสนเทศส่วนใหญ่จะคิดค่าปรับตามระเบียบของแต่ละแห่ง หากส่งคืนเกินกำหนดเวลาเพื่อรักษาวินัยในการใช้ และเพื่อให้เผยแพร่สารสนเทศเป็นไปอย่างทั่วถึง จุดบริการยืม-คืน ที่มีการแบ่งพื้นที่ในการยืม-คืนอย่างสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย ปัจจุบันมีสถาบันบริการสารสนเทศหลายแห่งที่นำเทคโนโลยีระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในกระบวนการตั้งแต่การจัดเก็บและสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ การบริการยืม-คืนที่เป็นระบบ RFID (Radio frequency identification) ที่อาศัยคลื่นวิทยุในการระบุตัวตนของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการ ผู้ใช้บริการสามารถยืมแล้วคืนหนังสือได้ด้วยตนเองและเป็นการติดต่อกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบทันทีทันใดตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านจุดบริการยืมด้วยตนเอง (Self checkout) และจุดคืนด้วยตนเอง (Books Return) เพื่ออำนวยความสะดวกในการ

1.5.1.4 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference service) เป็นบริการที่สำคัญที่สุดที่ช่วยในการศึกษาค้นคว้าและทำรายงาน เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ที่มีปัญหาในการใช้บริการและค้นหาสารสนเทศ ดังนั้นเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก บริการตอบ คำถามและช่วยค้นคว้าจึงสามารถจัดบริการได้หลายลักษณะ ทั้งทางโทรศัพท์ ผ่านระบบออนไลน์รายการโทรศัพท์จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นการให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ที่มีการติดตั้งไว้ภายในสถาบันบริการสารสนเทศ เมื่อผู้ใช้มีข้อสงสัยหรือพบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศสามารถโทรศัพท์เพื่อขอคำแนะนำกับผู้ใช้บริการได้โดยสามารถมองเห็นหน้ากับทั้งสองฝ่าย ซึ่งจะช่วยให้ลดปัญหาและสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการแก่ผู้ใช้ได้

1.5.1.5 บริการค้นคืนสารสนเทศ (Information retrieval service) เป็นบริการช่วยค้นคว้าด้วยการแนะนำวิธีค้นหาสารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันสถาบันบริการสารสนเทศหลายแห่งได้นำเครื่องมือช่วยค้น (OPAC) เช่น ฐานข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป ฐานข้อมูลออนไลน์ อินเทอร์เน็ต และซีดี-รอม มาช่วยในการค้นคืนสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศทั้งข้อมูลทางบรรณานุกรมสาระสังเขป (Abstract) และเนื้อหาฉบับเต็ม (Full Text) มากขึ้น แต่ก็มีค่าใช้จ่ายที่สถาบันบริการสารสนเทศจะต้องบอกรับฐานข้อมูล ค่าบำรุงรักษา หรืออาจมีการคิดค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้ด้วย เป็นบริการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลโปรแกรมสำเร็จรูป

1.5.2 บริการเฉพาะ

เป็นบริการที่นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน ตามความต้องการและความปรารถนาที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งบริการต่างๆ ของสถาบันบริการสารสนเทศได้อย่างทั่วถึงและคุ้มค่า เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจและพึงพอใจในการให้บริการนั้น สามารถจำแนกเป็นบริการต่างๆ ดังนี้

1.5.2.1 บริการยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ (inter library loan : ILL service) เนื่องจากสถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งมีทรัพยากรสารสนเทศที่จำกัดตามจำนวนงบประมาณที่ได้รับในแต่ละปี จึงเกิดเป็นบริการเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศนี้ขึ้นเป็นการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับ เพื่อส่งเสริมการค้นคว้าและการวิจัย มัก

กระทำกันระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศในระดับเดียวกันและมีพื้นที่ใกล้เคียงกัน โดยมีการจัดตั้งเป็นคณะกรรมการดำเนินงานของแต่ละสถาบันที่เข้าร่วมเครือข่าย เพื่อกำหนดระเบียบปฏิบัติในการให้บริการยืมระหว่างสถาบันร่วมกับ เช่น ประเภทของสารสนเทศ กระบวนการดำเนินงานและค่าใช้จ่าย เพื่อความสะดวกสำหรับผู้ใช้ที่ต้องการเข้าถึงสารสนเทศของสถาบันต่างๆ ทั้งในรูปของตัวจริงหรือสำเนา

1.5.2.2 บริการสำรองทรัพยากรสารสนเทศ (Reserve book service) เป็นการ จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีจำนวนจำกัดแต่มีผู้ต้องการใช้จำนวนมาก เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้ ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับอย่างทั่วถึง โดยการนำทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บในระบบชั้นเปิดมา จัดเก็บและให้บริการในระบบชั้นปิด พร้อมทั้งกำหนดช่วงเวลาให้ยืมสั้นกว่าปกติ ส่วนใหญ่พบเป็น บริการที่จัดขึ้นในสถาบันการศึกษา เป็นหนังสือหรือผลงานวิชาการของอาจารย์ผู้สอน ได้นำมา จัดเก็บในมุมหนังสือสำรองเพื่อสะดวกในการค้นคว้า โดยผู้สอนกำหนดให้ผู้เรียนเฉพาะกลุ่มอ่านหรือ ศึกษาค้นคว้าเฉพาะเรื่องจากหนังสือที่มีจำนวนจำกัด สถาบันบริการสารสนเทศจะจัดหนังสือกลุ่มนี้ เป็นหนังสือสำรองและกำหนดระเบียบการยืมเฉพาะ เช่นให้อ่านเฉพาะในห้องสมุดหรือให้ยืมเพียง 1 วัน และมีค่าปรับในอัตราสูง

1.5.2.3 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ (Reservation service) เป็นบริการที่ผู้ใช้ สามารถจองทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ยืมออกจากสถาบันไปหรือที่ไม่สามารถหาบนชั้นได้ เนื่องจากมี ผู้ยืมเป็นจำนวนมากและยืมอย่างต่อเนื่องแต่ไม่ใช่หนังสือสำรอง ผู้ใช้สามารถใช้บริการนี้ได้ที่บริการ ยืม-คืนซึ่งวิธีนี้เป็น การหมุนเวียนการใช้สารสนเทศอย่างคุ้มค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุด ปัจจุบันสถาบัน บริการสารสนเทศหลายแห่ง ได้เพิ่มการให้บริการรับจองทางเว็บไซต์และแจ้งเตือนการส่งทรัพยากร สารสนเทศทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้มากขึ้น เป็น บริการจองทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อสิทธิการยืมหนังสือ ที่สนใจต่อจากบุคคลอื่นหากพบว่าไม่มีอยู่บนชั้นหรือมีผู้ยืมไปก่อน เมื่อครบกำหนดการศึกษากลับมา หนังสือเล่มดังกล่าวที่มีการจองไว้จะไม่ถูกนำไปชั้นชั้น โดยผู้ใช้บริการจะติดต่อกับผู้ใช้ที่ทำการจองไว้ เพื่อมาทำการยืมต่อได้เลย ซึ่งเป็นอีกหนึ่งรูปแบบบริการที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศได้ ตามที่ต้องการ โดยเฉพาะในกรณีที่ทรัพยากรสารสนเทศรายการนั้นมีจำนวนจำกัดเมื่อมีสถิติในการ จองมากขึ้นบ่งบอกถึงความต้องการที่สูง ช่วยให้สถาบันบริการสารสนเทศนำมาเป็นแนวทางหนึ่งในการ พิจารณาด้านความเพียงพอของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ในการจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศอีกด้วย

1.5.2.4 บริการสารสนเทศทันสมัย (current awareness service : CAS) เป็น บริการที่แจ้งให้ผู้ใช้ทราบข้อเท็จจริง ข่าวสาร หรือความก้าวหน้าใหม่ๆ ในวิชาที่เกี่ยวข้องได้รวดเร็ว ด้วยวิธีต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการให้บริการที่ผู้ใช้ทั้งหมดไม่ได้เฉพาะเจาะจงบางกลุ่ม มักพบ กิจกรรมที่จัดอยู่ในบริการกลุ่มนี้ เช่น แจ้งรายการสิ่งพิมพ์หรือวัสดุใหม่ๆ ที่ได้รับประจำวัน หรือถ่าย สำเนาสารบัญวารสารฉบับล่าสุดที่สถาบันบริการสารสนเทศได้รับ หรือหมุนเวียนวารสาร/เอกสาร ฉบับใหม่ มีการจัดทำสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานของสถาบันบริการสารสนเทศโดย สม่าเสมอ ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์เช่น บันทึกรายชื่อความ จดหมายข่าว จุลสาร ในปัจจุบันนิยมแจ้ง ข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของสถาบันบริการสารสนเทศหรือสื่อสังคมออนไลน์ เป็นการให้บริการ

สารสนเทศทันสมัยผ่านเว็บไซต์ โดยเป็นการแจ้งข่าวสารใหม่ ที่อยู่ในความสนใจหรือเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ ให้ได้รับทราบอย่างทันท่วงทีและต่อเนื่อง ซึ่งสถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งอาจใช้รูปแบบของการเผยแพร่ที่แตกต่างกันไป สามารถดำเนินการได้ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในรูปแบบใดก็ได้หรือใช้หลายรูปแบบผสมผสานกันไป

1.5.2.5 บริการเลือกสรรสารสนเทศเป็นรายบุคคล (Selective dissemination of information : SD) เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับบริการสารสนเทศทันสมัย แต่จะเน้นที่ความสนใจเฉพาะบุคคลตามที่ได้แจ้งความประสงค์ไว้ โดยรวบรวมรายการหรือแหล่งสารสนเทศที่ทันสมัยทุกประเภทในแต่ละสาขาวิชาและเชื่อมโยงไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการวิจัย เช่น นายสมคิด เป็นผู้บริหารหน่วยงานได้แจ้งความประสงค์ไว้ว่ามีความสนใจเกี่ยวกับหัวข้อการบริหาร การจัดการ การดำเนินงาน เมื่อมีรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวก็จะจัดส่งไปถึงตัวนายสมคิดที่สนใจเป็นการเฉพาะโดยสม่ำเสมอ ซึ่งบรรณารักษ์จะเป็นผู้ติดตามคัดเลือกสารสนเทศตามขอบเขตและเนื้อหา ที่ผู้ใช้กำหนดไว้จากฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่สถาบันบริการสารสนเทศได้จัดหาไว้ เพื่อบริการผู้ใช้โดยทำการรวบรวมอยู่ในรูปแบบบรรณานุกรม พร้อมบทคัดย่อ และจัดส่งให้ผู้ขอรับบริการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) แบบฟอร์มที่ผู้ใช้สามารถ ขอรับบริการเลือกสรรสารสนเทศเป็นรายบุคคล ในสถาบันบริการสารสนเทศที่ตนเป็นสมาชิกได้

1.5.2.6 บริการบรรณนิทัศน์ (Book annotation service) เป็นการรวบรวมรายชื่อหนังสือและนำมาทำสรุปเนื้อหาแต่ละเล่มให้ได้ใจความ รวมถึงข้อคิดความเห็นที่ผู้เขียนบรรณนิทัศน์มีต่อการเขียนหรือการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศรายการนั้นๆ เป็นบริการที่มุ่งส่งเสริมการอ่านและการใช้สารสนเทศภายในสถาบันบริการสารสนเทศ รวมไปถึงการจัดทำรายชื่อหนังสือใหม่ติดประกาศหรือเผยแพร่ตามคณะวิชาต่างๆ การแสดงหนังสือใหม่พร้อมเรื่องย่อ ตลอดจนการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้รับทราบเรื่องราวเหตุการณ์ต่างๆ เป็นบริการบรรณนิทัศน์หนังสือดี และหนังสือที่น่าอ่าน โดยเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของสถาบันบริการสารสนเทศ

1.5.2.7 บริการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (information literacy promotion service) เป็นบริการให้คำแนะนำในการใช้สถาบันบริการสารสนเทศ การค้นหาข้อมูลสารสนเทศและการใช้บริการต่างๆ เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มในรูปแบบอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน มักพบกิจกรรมที่จัดอยู่ในบริการกลุ่มนี้ เช่น กิจกรรม Library tour ต้อนรับน้องใหม่ กิจกรรมการอบรมทักษะการสืบค้นฐานข้อมูล กิจกรรมตอบคำถามสนุกๆ แคคคลิกเพื่อพิชิตรางวัล กิจกรรมบรรณารักษ์พบนักศึกษา กิจกรรมบรรณารักษ์พบนักวิจัย กิจกรรมสัปดาห์บอกรักห้องสมุด กิจกรรมส่งเสริมการใช้เครื่องยืมด้วยตนเอง กิจกรรมยอดนักอ่าน กิจกรรมยอดนักยืม กิจกรรมเล่นไหนอยากรอ่านเราจัดให้ เพื่อส่งเสริมทักษะการรู้สารสนเทศการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองประกอบการเรียนในรายวิชาต่างๆ

1.5.2.8 การนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ (Document delivery service) เป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้สารสนเทศโดยการนำส่งสารสนเทศอาจอยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ ผ่านทางไปรษณีย์หรือส่งในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลผ่าน

เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาจมีค่าใช้จ่ายในการนำส่งที่ผู้ใช้งานจะต้องจ่ายเองตามระเบียบปฏิบัติที่สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งกำหนดขึ้น

1.5.3 บริการเสริม

บริการเสริมเป็นบริการที่จัดขึ้นเพิ่มเติมตามความคาดหวังของผู้ใช้ ทั้งที่เป็นรายบุคคลและกลุ่มคณะ เช่น ผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มจากหน่วยงานหรือองค์กรอื่น อาจเป็นกิจกรรมที่สนับสนุนการจัดบริการและส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการและองค์กรภายนอก ซึ่งมีบริการที่สอดคล้องกับบริการเสริม ดังนี้

1.5.3.1 บริการวิชาการ เป็นบริการเผยแพร่ความรู้ ฝึกอบรม ให้คำปรึกษาแนะนำ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทางวิชาชีพ เช่น กิจกรรมบริการวิชาการสู่ชุมชน กิจกรรมการจัดประชุมสัมมนา กิจกรรมการศึกษาจากหน่วยงานอื่น กิจกรรมการพัฒนาสถาบันบริการสารสนเทศอื่น

1.5.3.2 บริการสื่อโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย เป็นบริการหนึ่งในภารกิจเผยแพร่สารสนเทศผ่านสื่อโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย โดยให้บริการยืม-คืน โสตทัศนวัสดุ สามารถเลือกเรียนรู้ได้ตามความสนใจ เช่น ซีดีรอมมัลติมีเดีย ซีดีรอมประกอบหนังสือ วีซีดี ดีวีดี วีดีทัศน์ในระบบเครือข่ายด้วยคอมพิวเตอร์พร้อมหูฟังภายในห้องบริการสื่อ

1.5.3.3 บริการอินเทอร์เน็ต เป็นการให้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลความรู้ที่สะดวก รวดเร็ว นอกเหนือจากสื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งในปัจจุบันถือได้ว่าสถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งมักจัดบริการนี้ขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้หลากหลายหลายกลุ่ม

1.5.3.4 บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ เป็นบริการตามความต้องการของผู้ใช้ นอกเหนือจากบริการพื้นฐานและบริการเฉพาะที่จัดไว้โดยมีค่าใช้จ่ายในการรับบริการที่ผู้ใช้งานต้องจ่ายเองเช่น บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่ไม่ได้เป็นสมาชิก บริการพิมพ์เอกสาร บริการแปลภาษาต่างประเทศ บริการถ่ายเอกสาร บริการแปรรูปสารสนเทศ บริการห้องประชุม บริการอาหารและเครื่องดื่ม

1.5.3.5 บริการอื่น เป็นบริการที่นอกเหนือจากบริการทั่วไปที่สถาบันบริการสารสนเทศๆมีอยู่แล้ว แต่ผู้ใช้งานมีการร้องขอรับบริการซึ่งสถาบันบริการสารสนเทศจะขอความร่วมมือไปยังนักวิชาการในสาขาวิชานั้น หรือเฉพาะทาง หรือเป็นบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้เพิ่มเติม และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอีกด้วย เช่น บริการพิเศษสำหรับนักศึกษาพิการ

สรุปได้ว่า บริการสารสนเทศเป็นภารกิจที่สำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ ดังนั้นจากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านจึงสามารถจำแนกประเภทของบริการสารสนเทศเป็น 3 ประเภท คือ บริการพื้นฐาน บริการเฉพาะ และบริการเสริม ภายใต้มาตรฐานของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ซึ่งนอกจากบริการพื้นฐานที่สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งจัดขึ้นแล้วอาจมีการจัดบริการสารสนเทศประเภทอื่นตามวัตถุประสงค์และภารกิจของสถาบัน หรืออาจมีการจำแนกประเภทของบริการสารสนเทศตามขอบเขตความต้องการ หรือตามกลุ่มผู้ใช้เป็นเกณฑ์ เช่น หากเป็นห้องสมุดเฉพาะอาจจัดบริการตามลักษณะของผู้ใช้ในองค์กรโดยตรง

หรือห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาจจัดบริการที่เน้นสำหรับนักศึกษาอ่านหนังสือ ทั้งนี้สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งล้วนจัดบริการสารสนเทศขึ้น เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศได้โดยง่าย

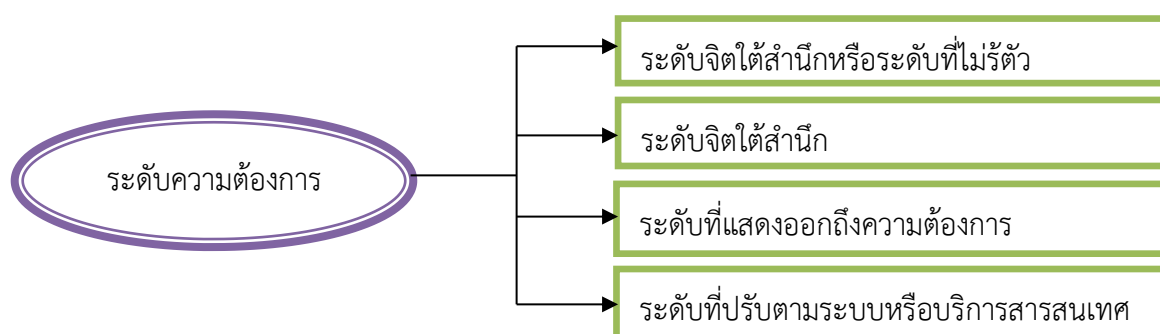
2. ความต้องการสารสนเทศ

2.1 ความหมายของความต้องการสารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง สารสนเทศที่จำเป็นต่อการศึกษา ค้นคว้า และการใช้เพื่อการปฏิบัติงานของบุคคลแต่ละคน และความจำเป็นนี้ต้องมีความสัมพันธ์กับภาระหน้าที่และอาชีพของบุคคลนั้น กล่าวคือ ความต้องการสารสนเทศเกิดขึ้นจากการที่คนเราตระหนักถึงความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์และบุคคลที่สังเกตเห็นความต้องการของตน ดังนั้น “ความต้องการสารสนเทศจึงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่ในชีวิตประจำวัน” (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2537 : 91)

2.2 ระดับความต้องการสารสนเทศ

นอกจากความต้องการสารสนเทศจะมีหลายประเภทแล้ว นักสารสนเทศหรือ ผู้ทำหน้าที่บริการสารสนเทศ ซึ่งมีหน้าที่ในการรวบรวมและค้นหาสารสนเทศให้กับ ผู้ใช้ปลายทาง ได้ตั้งข้อสังเกตจากประสบการณ์ในการให้บริการว่า ผู้ใช้ปลายทางจำนวนมากที่มาขอให้บริการมักระบุเรื่องที่ต้องเองต้องการไม่ตรงกับความต้องการสารสนเทศที่แท้จริงของตน เช่น บางคนมักระบุเรื่องที่กว้างมาก หรือเป็นเรื่องทั่วไปมาก ทั้งที่ตนเองต้องการ เรื่องที่เฉพาะเจาะจง ดังนั้น หากผู้ใช้บริการค้นหาและรวบรวมสารสนเทศตามเรื่องที่ระบุไว้ แต่ต้นทันทีจะทำให้ผลการค้นหรือบริการไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง ได้มีนักวิชาการจำนวนหนึ่งเสนอแนวคิดที่ว่า ความต้องการสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นประเภทใดก็ตามมิได้มีเพียงระดับเดียว เพราะความต้องการสารสนเทศเป็นภาวะหรือสภาพทางจิต ซึ่งซับซ้อนเช่นเดียวกับ ความต้องการของมนุษย์ในด้านต่าง ๆ นักวิชาการเหล่านี้ได้นำแนวคิดทางด้านจิตวิทยา มาประยุกต์ เพื่อทำความเข้าใจกับความต้องการสารสนเทศมากขึ้น ความต้องการสารสนเทศสามารถแบ่งออกเป็นได้ 4 ระดับ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2551 : 49) ได้แก่



ภาพที่ 2.1 แสดงระดับความต้องการสารสนเทศ

1) ระดับจิตใต้สำนึกหรือระดับที่ไม่รู้ตัว (Visceral) ความต้องการในระดับนี้ แม้เจ้าตัวเองอาจยังไม่รู้ตัวว่าต้องการสารสนเทศ

2) ระดับจิตสำนึก (Conscious) ผู้ใช้หรือตระหนักว่ามีความต้องการสารสนเทศแต่ยังไม่สามารถระบุได้อย่างแน่ชัดว่าต้องการสารสนเทศเรื่องใด อะไร

3) ระดับที่แสดงออกถึงความต้องการ (Formalized) เป็นความต้องการสารสนเทศในระดับที่ผู้ใช้สามารถระบุได้อย่างชัดเจน

4) ระดับที่ปรับตามระบบหรือบริการสารสนเทศ (Compromised) เป็นความต้องการที่ผู้ใช้ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับระบบหรือบริการสารสนเทศที่ใช้ เช่น อาจปรับเลือกคำศัพท์ ที่คาดว่าจะสามารถได้ผลการสืบค้นตามต้องการ หรือเมื่อแสดงความจำนงกับผู้ใช้บริการผู้ใช้จะเลือกอธิบายเรื่องที่ต้องการตามที่คิดว่าผู้ใช้บริการจะสามารถช่วยค้นหาได้อย่างสะดวกที่สุด เป็นต้น

จากแนวคิดขั้นต้น ทำให้นักวิชาการ นักสารสนเทศ และผู้ใช้บริการสารสนเทศเริ่มเห็นความสำคัญ และความจำเป็นในการทำความเข้าใจกับผู้ใช้สารสนเทศมากขึ้น เพราะเห็นได้ชัดว่าความต้องการสารสนเทศเป็นเรื่องซับซ้อน การที่ผู้ใช้แสดงความจำนงกับผู้ใช้บริการหรือเข้ามาใช้ระบบสารสนเทศในการค้นคืนสารสนเทศที่ต้องการนั้นสะท้อนความต้องการสารสนเทศ ที่ได้ผ่านกระบวนการทางจิตวิทยา ทำให้คำถามหรือหัวข้อที่แจ้งความจำนง (ระดับที่ 4) อาจแตกต่างจากความต้องการสารสนเทศที่แท้จริง ยิ่งหากเป็นคำถามหรือหัวข้อที่ซับซ้อน กว่าที่ผู้ใช้จะพิจารณาความต้องการของตนเองจนถึงการแสดงความต้องการได้นั้น อาจทำให้เรื่องที่ต้องการแตกต่างจากความต้องการสารสนเทศไปได้มาก ดังนั้น จึงมีอาจถือได้ว่าคำถามหรือหัวข้อที่ผู้ใช้แสดงความจำนงนั้นเป็นความต้องการสารสนเทศ ที่แท้จริงเสมอไป

สรุปได้ว่า ผู้ให้บริการสารสนเทศ จึงจำเป็นต้องเรียนรู้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ (Reference interview) เพื่อสอบถามความต้องการสารสนเทศให้ชัดเจน วิธีการนี้มีพื้นฐานมาจากแนวคิดขั้นต้น และถือว่าผู้ใช้บริการที่ดั้นนั้นจำเป็นต้องสอบถาม ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ให้ชัดเจนเสียก่อน เพราะผู้ใช้บริการมักจะแสดงความต้องการสารสนเทศในระดับที่ 4 คือระดับที่ปรับตามระบบ หรือบริการสารสนเทศ

2.3 วัตถุประสงค์ของความต้องการสารสนเทศ

บุคคลมีความต้องการสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ต่างกัน แบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้ (Goggin 1982 : 7)

1) ความต้องการสารสนเทศเพื่อการอยู่รอด (Survival Needs) เป็นความต้องการสารสนเทศเพื่อการดำรงชีวิตประจำวัน อาจเป็นการรับข่าวสาร เหตุการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต ซึ่งอาจเป็นปัญหาที่เป็นวิกฤตการณ์

2) ความต้องการสารสนเทศเพื่อความสำเร็จ (Success Needs) เป็นความต้องการสารสนเทศเพื่อให้ชีวิตประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ เช่น สารสนเทศเพื่อการลงทุนสารสนเทศที่ใช้ในการปรับปรุงการทำงาน สารสนเทศที่ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาตนเอง

3) ความต้องการสารสนเทศเฉพาะ (Specialized Needs) เป็นความต้องการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับโดยตรงต่อลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น ความสนใจส่วนบุคคลในด้านศาสนา วัฒนธรรม ความต้องการ

สารสนเทศเพื่อความบันเทิง รวมทั้งความต้องการสารสนเทศเพื่อบุคคลกลุ่มพิเศษ อาทิ ผู้พิการทางร่างกาย เป็นต้น

2.4 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศ

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการกระตุ้นหรือลดความต้องการสารสนเทศของแต่ละบุคคลที่สำคัญมี 3 ประการ คือ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2533 : 312-314)

1) องค์ประกอบด้านผู้ใช้ เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบุคคลแต่ละคนรวมถึงลักษณะทางสรีรวิทยาและจิตวิทยาต่าง ๆ ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย ทางจิตใจและทางปัญญา ความต้องการตามลักษณะอาชีพ ตามบทบาทและหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ความต้องการเฉพาะบุคคล และสังคม และความต้องการตามลักษณะอื่น ๆ เช่น ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น

2) องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมหรือระบบที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งอาจเริ่มจากระบบที่อยู่ใกล้ตัวมากที่สุด ได้แก่ ครอบครัว โครงสร้างองค์กร หรือโครงสร้างการบริหารงาน สภาพการจัดพื้นที่และทรัพยากรสารสนเทศที่มีในองค์กร บรรยากาศของการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในองค์กร

3) องค์ประกอบด้านแหล่งสารสนเทศ ในปัจจุบันมีแหล่งสารสนเทศจำนวนมากมีทั้งแหล่งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการคุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป

2.5 อุปสรรคในการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศ

การเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้มีอุปสรรคหลายประการ ดังที่ นิโคลัส (Nicholas. 1996 : 35-41) กล่าวว่า อุปสรรคในการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ มี 5 ประการ คือ

1) บุคลิกลักษณะ

1.1) ความใส่ใจติดตามสารสนเทศ หมายถึง ความใส่ใจติดตามสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ในช่วงเวลาที่เหมาะสม มีความพยายามที่จะนำวิธีการกลยุทธ์ใหม่ ๆ เข้ามาใช้ เมื่อสิ่งที่ทำในครั้งก่อนไม่ประสบความสำเร็จ

1.2) ความละเอียดถี่ถ้วน หมายถึง ความละเอียดถี่ถ้วนและระแวดระวังในการค้นหาสารสนเทศ และประเมินสารสนเทศ

1.3) ความเป็นระบบ/ระเบียบ หมายถึง ความเป็นระบบ/ระเบียบในการสืบค้น และจัดเก็บสารสนเทศ

1.4) การกระตุ้น หมายถึง พันธะสัญญาระหว่างงานกับตัวผู้ใช้ ผู้ร่วมงานเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศทั้งสิ้น

1.5) การยอมรับ หมายถึง ความเต็มใจที่จะยอมรับสารสนเทศจากบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2) เวลา

การไม่มีเวลามักเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ ผู้ใช้มักต้องเผชิญกับปัญหาและการเปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ เนื่องจากต้องทำงานหนักขึ้น เร็วขึ้นกว่าแต่ก่อน จึงไม่มีเวลาที่จะแสวงหารับและแยกแยะสารสนเทศที่จำเป็น

3) การเข้าถึง

ผู้ใช้จะเข้าถึงสารสนเทศได้นั้น ต้องมีแหล่งสารสนเทศ หรือระบบสารสนเทศที่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ได้อย่างทันทีทันใด ซึ่งเป็นแหล่งหรือระบบที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและไม่ห่างไกลจนเกินไป

4) ทรัพยากร/ต้นทุน

การเข้าถึงสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับต้นทุน ถ้าผู้ใช้ต้องการสารสนเทศที่มีความรวดเร็ว ทันสมัย สะดวกแก่การค้นหา ผู้ใช้จำเป็นต้องพึงพาการบริการสารสนเทศที่อาศัยอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งล้วนแต่มีต้นทุนในการจัดซื้อมาทั้งสิ้น เมื่อมีต้นทุนที่สูงจึงต้องมีการคิดค่าใช้จ่ายสูงตามมา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละแห่ง

5) ปริมาณของสารสนเทศ

ปัจจุบันมีช่องทางการสื่อสารมากขึ้น ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่หลากหลายและปริมาณมาก ทั้งจากโทรทัศน์ วิทยุทัศน์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร ซึ่งในอดีตไม่เคยมี ดังนั้น ปริมาณสารสนเทศที่ผ่านช่องทางเหล่านี้ จึงมีมากจนทะลักทะลายน ผู้ใช้ไม่สามารถคัดสรรสารสนเทศได้ทัน

3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.1 ประวัติของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2559) เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่เป็นโรงเรียนฝึกหัดครูมหาสารคาม เมื่อ พ.ศ. 2490 มีสถานที่ตั้งห้องสมุดอยู่ที่ห้องหน้ามุขติดกับห้องครูใหญ่ของอาคารเฟื่องฟ้า โดยเจ้าหน้าที่พัสดุของโรงเรียนเป็นผู้จัดหาหนังสือต่อมาใน พ.ศ. 2495 ได้ย้ายมาจากอาคารเฟื่องฟ้ามาอยู่ที่อาคารบานบุรี

พ.ศ. 2502 ย้ายจากอาคารบานบุรีมาอยู่อาคารเรียน 1 และได้ขยายห้องชั้นล่างเป็นที่อ่านหนังสือพิมพ์ หลังจากนั้นได้ย้ายไปอยู่อาคาร 2 ทางทิศตะวันตกของอาคารมี 3 ห้องเรียน มีที่นั่งประมาณ 80 ที่

พ.ศ. 2509 ห้องสมุดมีผู้บริหารที่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ คือ อาจารย์เสนาะ ท้วทิตย์

พ.ศ. 2512 ขยายห้องสมุดออกไปอีก 3 ห้อง

พ.ศ. 2514 ขยายห้องสมุดไปรวมกับห้องปฏิบัติการทางหลักสูตร ของหมวดวิชาการศึกษา

พ.ศ. 2517 ย้ายไปอยู่อาคารหอสมุด 2 ชั้น มีเนื้อที่ 1,850 ตารางเมตร มีห้องประชุมและห้องเรียน 1 ห้อง

พ.ศ. 2539 ห้องสมุดได้รับการปรับโครงสร้างในการบริหารเป็นหน่วยงาน สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการ ตาม พ.ร.บ. สถาบันราชภัฏ

พ.ศ. 2540 ปรับโครงสร้างในการบริหารเป็นสำนักวิทยบริการ สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการ

พ.ศ. 2542 ย้ายไปอยู่อาคารหอสมุดใหม่ 6 ชั้น มีพื้นที่ 4,970 ตารางเมตร ส่วนงานวารสารอยู่อาคารหอสมุดเดิม ชั้น 2 และได้ปรับโครงสร้างการบริหารเป็น ศูนย์วิทยบริการ สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการ

พ.ศ. 2543 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างทางเชื่อมระหว่าง อาคาร 6 ชั้น และอาคารหอสมุดเดิม 2 ชั้น เป็นห้องโถงสำหรับจัดนิทรรศการและบริการหนังสือพิมพ์

พ.ศ. 2545 สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ทรงพระกรุณา โปรดเกล้าฯ ประทานนามอาคารหอสมุดของสถาบันราชภัฏทั่วประเทศว่า "บรรณราชนครินทร์"

พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งส่งผลให้สถาบันราชภัฏมหาสารคามเปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน 2547

พ.ศ. 2548 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดการบริหารตามโครงสร้างการบริหารเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายอำนวยการ
2. ฝ่ายห้องสมุด
3. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

พ.ศ. 2549 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการปรับส่วนงานโดยมีฝ่ายวิทย์พัฒนา ซึ่งเดิมขึ้นอยู่กับสำนักส่งเสริมวิชาการ มาสังกัดเป็นหน่วยงานในฝ่ายอำนวยการของสำนักวิทยบริการฯ มีพื้นที่บริการรวมเป็น 6,820 ตารางเมตร คือ อาคารหอสมุดหลังเดิม 2 ชั้น มีพื้นที่ 1,850 ตารางเมตร และอาคารหอสมุดหลังใหม่ 6 ชั้น มีพื้นที่ 4,970 ตารางเมตร เนื่องจากศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้ย้ายไปอยู่ที่อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์

พ.ศ. 2550 สำนักวิทยบริการฯ ได้ย้ายงานบริการวิทยานิพนธ์และงานวิจัยจากชั้น 5 อาคารบรรณราชนครินทร์ ไปไว้ที่ ตึกเก่า ชั้น 1 ทำให้อาคารเดิมมีงานบริการวิชาการ 4 หน่วยงาน คือ งานบริการวิทยานิพนธ์และงานวิจัย งานเครือข่ายพัฒนาครู งานวิทย์พัฒนา และงานวารสาร หนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และเนื่องจากปีนี้เป็นปีเฉลิมพระชนมพรรษาครบ 80 พรรษามหาวิทยาลัย จึงได้มอบหมายให้สำนักวิทยบริการฯ ดำเนินการจัดทำ หอเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 โดยปรับปรุงจากห้องประชุมวิบูลย์ – ยุพิน เล่าหพงศ์ชนะ เพื่อจัดแสดงเป็นนิทรรศการถาวรของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ โดยมี พระราชกรณียกิจของพระองค์ที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยมีพิธีเปิดหอเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2551 โดย ฯพณฯ สมพัฒน์ แก้วพิจิตร รัฐมนตรีช่วยกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นประธานในพิธีเปิด

พ.ศ. 2555 สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดตั้งศูนย์สารสนเทศอาเซียน (ASEAN Information Center) ขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของประเทศที่จะก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 และเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยที่จะก้าวสู่สากล

พ.ศ. 2556 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แต่งตั้งนางประภาพร พิมพ์พาศรีภิรมย์ ให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เมื่อวันที่ 18 เมษายน 2556 และได้ปรับโครงสร้างการบริหารเป็น 5 กลุ่มงาน 1 ศูนย์ ดังนี้

1. กลุ่มงานอำนวยการ
2. กลุ่มงานห้องสมุด
3. กลุ่มงานสารสนเทศพิเศษ
4. กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
5. กลุ่มงานวิทย์พัฒนาและโรงพิมพ์
6. ศูนย์สารสนเทศอาเซียน

พ.ศ. 2557 ศูนย์สารสนเทศอาเซียน ได้ย้ายจากชั้น 5 มาที่โถงทางเชื่อมระหว่างหอสมุดเดิมและอาคารบรรณราชนครินทร์

3.2 การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ (มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2559 : 12) ดังนี้

3.2.1 บริการการอ่าน

3.2.2 บริการยืม-คืน ได้แก่ ยืม-คืน หนังสือ วารสาร และทรัพยากรสารสนเทศอื่น จัดเก็บสถิติและข้อมูล การจัดชั้นหนังสือ การอ่านชั้นหนังสือ

3.2.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่ ให้คำแนะนำและช่วยการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง

3.2.4 บริการสารสนเทศพิเศษ ได้แก่ จัดหมายเหตุมหาวิทยาลัย สารสนเทศห้องถิ่น ห้องเครือข่ายพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา มุมความรู้ตลาดทุน (SET Corner) และห้องสมุดมีชีวิตแหล่งเรียนรู้ด้านกฎหมายเพื่อปวงชน เป็นต้น

3.2.5 การส่งเสริมการใช้บริการ ได้แก่ กิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุด บริการแนะนำการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ (Information Literacy) การสอนการใช้ห้องสมุด จัดนิทรรศการ แนะนำหนังสือใหม่ แนะนำการใช้ฐานข้อมูล

3.2.6 งานวารสาร หนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ บริการวารสาร บริการหนังสือพิมพ์ บริการข่าวสารทันสมัย ฤกษ์ภาคออนไลน์ การเลือกสรรสารสนเทศเพื่อบริการ (SDI)

3.2.7 งานห้องสมุดคณะและวิทยาเขต ติดต่อและประสานงานกับบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อให้บริการนักศึกษาตามศูนย์การเรียนต่าง ๆ นอกจากนั้นยังมีห้องสมุดภาษาไทย ห้องสมุดศูนย์วิทยาศาสตร์ ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.2.8 บริการวิทยานิพนธ์และงานวิจัย บริการในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์

4. งานวิจัยในประเทศ

ทัศนีย์ มะหมัด (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง และใช้สารสนเทศที่เป็นภาษาไทย และใช้สื่อสิ่งพิมพ์ไม่จำกัดอายุเอกสาร และส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดประกอบการเรียน นักศึกษาใช้เครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใช้วิธีค้นหาจากชั้นวางหนังสือ และการเรียนการใช้ห้องสมุดและใช้เครื่องมือจากการค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ใช้ความสะดวกในการเข้าถึงบริการสารสนเทศ และนักศึกษากลุ่มใหญ่ต้องการความสะดวกในการใช้คอมพิวเตอร์และได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเพื่อการศึกษาและส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกในระยะก่อนสอบ ส่วนปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ปัญหาการเข้าถึงข้อมูลช้าเนื่องจากเครือข่ายมีความเร็วต่ำ

วงเดือน เจริญ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสารสนเทศที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการยืม – คืน บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสืออ้างอิง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังมากที่สุดต่อการจัดบริการที่นั่งอ่าน รองลงมาคือบริการหนังสือจองและบริการยืม – คืน

นายิกา เดิดขุนทด และสิริพร ทิวะสิงห์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจและปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2552 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้หอสมุดกลางปรับปรุงคุณภาพการบริการดังนี้ 1. จัดบริการให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา ในด้านการอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่สะดวก และรวดเร็ว 2. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยที่หลากหลาย ให้ครบทุกสาขาวิชา พร้อมกับประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบทางสื่อประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ 3. จัดบริการเชิงรุกที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา 4. พัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการให้มีความรู้ความสามารถเฉพาะสาขาวิชา มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นวัตกรรมทางการศึกษา และการติดต่อสื่อสารภาษาต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ 5. ปรับเปลี่ยนบทบาทของสำนักวิทยบริการให้เป็นศูนย์กลางความรู้และเป็นแหล่งค้นคว้า ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและดำเนินงานตอบสนองวิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ภูเบศ ปาโมกษ์เกษม (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้และความต้องการใช้บริการห้องสมุดคณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สำหรับการเข้าใช้ห้องสมุดในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่เลือกเข้าใช้บริการห้องสมุดคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีการเข้าใช้บริการสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง นิยมเข้าใช้ช่วงเวลา 12.00-13.00 น. โดยใช้เวลาศึกษาค้นคว้า 1-3 ชั่วโมง และใช้วิธีการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความจำเป็นและเหมาะสมสำหรับใช้

ประกอบการเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงาน เป็นหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ฐานข้อมูลออนไลน์ วิทยานิพนธ์ วารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ปัญหาพิเศษ และหนังสือพิมพ์ ตามลำดับ สำหรับความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด พบว่ามีความต้องการในระดับมากเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสืบค้นข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย หนังสือตำราและวารสารเฉพาะสาขาวิชา ที่เป็นภาษาต่างประเทศและภาษาไทย หนังสือตำราและวารสารนอกสาขาวิชา บริการแนะนำการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ บริการถ่ายเอกสารบริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการจองหนังสือทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการเลือกเผยแพร่สารสนเทศเฉพาะบุคคล (SDI : Selective Dissemination of Information Service) บริการที่นั่งอ่านรายบุคคล บริการมุมพักผ่อนสบายคล้ายเคอียด และบริการข่าวสารประชาสัมพันธ์

พรพรรณ จันทร์แดง (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการและการใช้สารสนเทศของอาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร พะเยา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิต สังกัดกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใช้สารสนเทศทุกวัน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประกอบการเรียนการสอน เมื่อพิจารณาในรายด้านสาขาวิชาของสารสนเทศ พบว่าคณาจารย์และนิสิตส่วนใหญ่มีการใช้สารสนเทศในแต่ละสาขาวิชาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความต้องการสารสนเทศในทุกสาขาวิชาอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านรูปแบบของสารสนเทศพบว่า คณาจารย์และนิสิตใช้ และต้องการใช้มากที่สุด ได้แก่ สารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และมีความต้องการ ใช้สารสนเทศที่นำเสนอเป็นภาษาไทย ด้านความทันสมัยของสารสนเทศ ต้องการสารสนเทศที่ผลิตในปีปัจจุบัน ส่วนปัญหาการใช้สารสนเทศ พบว่าคณาจารย์และนิสิตมีปัญหาด้านสารสนเทศ บางสาขาวิชาไม่มีความลึกซึ้งทางวิชาการแหล่งสารสนเทศสถาบันมีสารสนเทศที่ต้องการจำนวนน้อยและไม่เพียงพอสารสนเทศมีเนื้อหาไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาเฉพาะมีจำนวนจำกัดตลอดจนถึงความไม่สะดวกในการพบปะติดต่อ แหล่งสารสนเทศบุคคลที่อยู่ห่างไกล

5. งานวิจัยต่างประเทศ

โมฮัมเหม็ด (Mohammed, 2007) ศึกษาความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการสาขาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุลต่านกาบูส (Sultan Qaboos University) ในรัฐสุลต่านโอมาน ปี ค.ศ. 2006-2007 มีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ นักวิชาการสาขาสังคมศาสตร์นำไปใช้ได้ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดำเนินการภายใต้กรอบแนวคิดที่ประสมประสานกับรูปแบบของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่มีอยู่แล้วของ ทอมัส ดี. วิลสัน (Thomas. D. Wilson) ปี ค.ศ.1996 เดวิด เอลลิส (David Ellis) ปี 1989 และแครอล คัลธา (Carol Kuhlthau) ปี ค.ศ. 1991 กับประเด็นเพิ่มเติมในเรื่องสภาพแวดล้อมสารสนเทศ สถานที่และรูปแบบของแหล่งสารสนเทศรูปแบบดังกล่าวได้อธิบายถึงแบบแผนพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการสาขาสังคมศาสตร์ตามแนวคิดซึ่งปรับจากตัวแบบของเอลลิส ผลการศึกษาพบว่า นักวิชาการสาขาสังคมศาสตร์มีปัญหาด้านความต้องการสารสนเทศคือ ขาดจำกัด

ของแหล่งสารสนเทศ โดยเฉพาะเอกสารฉบับเต็ม ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่ำมาก แหล่งสารสนเทศภาษาอารบิกไม่เพียงพอ ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไปตามอายุ ตำแหน่งทางวิชาการ หน่วยงานทางวิชาการที่สังกัดหรือปฏิบัติงานอยู่ ความต้องการสารสนเทศที่เข้าถึงได้ง่ายและหลากหลายประเภท

รูบินา (Rubina, 2008) ศึกษาความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยอิสลามียะ (Islamia) เมืองบาฮาวาลปูร์ (Bahawalpur) ประเทศปากีสถาน โดยสอบถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด แหล่งสารสนเทศที่ชอบ วิธีการที่จะได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการ และรูปแบบการใช้ห้องสมุดแบบสอบถามแจกให้แก่ นักศึกษา 600 คน จาก 15 ภาควิชาของทุกคณะในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสารสนเทศของห้องสมุดที่ช่วยในด้านการค้นคว้าทางวิชาการและการทำวิจัย นักศึกษาเกินกว่าครึ่งเห็นว่า อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เครื่องมือค้นหาที่ใช้คือ ยาฮู กูเกิล และเอ็มเอสเอ็น ปัญหาที่นักศึกษาพบคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้ ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการอื่นๆ เพิ่มขึ้น บริการบรรณานุกรม ดัชนี และสาระสังเขป บริการยืมระหว่างห้องสมุด บุคลากรห้องสมุดไม่ช่วยเหลือนักศึกษาในการใช้บริการ

มาร์เซลลา, แบ็กชเตอร์, เดวิส และเทิร์นสตรา (Marcella, Baxter, Davies & Toornstra, 2007) ศึกษาความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้เอกสารของศูนย์เอกสารรัฐสภา (Parliamentary Documentation Centre; PDC) กรุงบรัสเซลส์ การศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บริการห้องสมุดจำนวน 72 คน และพนักงาน 11 คน รวม 83 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและทักษะการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้เป็นประโยชน์ต่อความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ สารสนเทศที่มีความพร้อมในการใช้มากที่สุดจะได้รับการใช้สูงสุด และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการเข้าถึงสารสนเทศที่ง่าย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งได้ดำเนินการดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือการวิจัยและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2559 จำนวน 16,974 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, กองบริหารงานบุคคล , อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2559)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2559 ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่ายจากนักศึกษาคณะต่างๆ จำนวน 9 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์วิทยาการจัดการ คณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้จำนวน 391 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างอิงใน อีรวุฒิ เอกะกุล, 2543)

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{16,974}{1+16974(0.05)^2}$$
$$n = 391$$

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการค้นคว้าเอกสารงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ พิจารณาความเหมาะสมและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยได้กำหนดเนื้อหาของข้อคำถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ

3. การสร้างเครื่องมือการวิจัยและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง และได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 สร้างแบบสอบถามความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยได้กำหนดเนื้อหาของข้อคำถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม Check list เพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับชั้นปีและคณะที่สังกัด ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม Check list เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการสารสนเทศ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ

3.3 เมื่อสร้างแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบและวิเคราะห์เครื่องมือหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1) การทดสอบความถูกต้องใช้ได้ของแบบสอบถาม (content validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เรียบเรียงแล้วไปให้บรรณารักษ์ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเบื้องต้น

2) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องมาปรับปรุงแก้ไข แล้วไปทดลองใช้กับผู้อ่านและให้ที่ปรึกษาโครงการตรวจสอบอีกครั้ง

3) หาความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม (reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม

ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากที่ปรึกษาโครงการแล้ว ไปทดลองใช้ (tryout) กับนักศึกษาจำนวน 30 ชุด ที่เป็นนักศึกษานอกกลุ่มวิจัย เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามโดยใช้วิธี Cronbach's alpha reliability coefficient ด้วย โปรแกรม SPSS for Windows ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งต้องได้ค่าความเชื่อถือได้อย่างน้อยเท่ากับ 0.85 ซึ่งมีความน่าเชื่อถือสูงพอที่จะยอมรับและนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง (self-administered questionnaire) การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการในเดือน กรกฎาคม ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560 แบบเจาะจงจำนวนทั้งหมด 391 ชุด

5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลผลข้อมูล ที่ได้จากการเก็บรวบรวม ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ คณะที่สังกัด และระดับชั้นปี โดยวิเคราะห์หาจำนวนและค่าร้อยละ

2) พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยวิเคราะห์หาจำนวนและค่าร้อยละ

3) ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการ

4) ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหา

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาใช้มาตรวัดแบบ (Rating - Scale) ตามวิธีของ Likert มีระดับการวัด 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
มาก	คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	คะแนนเท่ากับ	3
น้อย	คะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1

การแปลความหมายความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
4.51 - 5.00	ระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	ระดับมาก
2.51 - 3.50	ระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	ระดับน้อย
1.00 - 1.50	ระดับน้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 6.1 ค่าร้อยละ
- 6.2 ค่าเฉลี่ย
- 6.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยสอบถามจากนักศึกษาในระดับปริญญาตรีที่ใช้บริการ ปีการศึกษา 2559 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 391 คน และได้ทำการรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์และส่งคืน จำนวน 391 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ โดยแบ่งผลการศึกษาเป็น 4 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ
- ตอนที่ 3 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ
- ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยแสดงเป็นจำนวน และร้อยละ ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	133	34.02
หญิง	258	65.98
รวม	391	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 65.98 และเป็นเพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละ ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	263	67.26
21 - 23 ปี	121	30.95
24 - 26 ปี	4	1.02
27 - 29 ปี	2	0.51
30 ปีขึ้นไป	1	0.26
รวม	391	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 67.26 ช่วงอายุ 21-23 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.95 ช่วงอายุ 24-26 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02 ช่วงอายุ 27-29 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 และช่วงอายุ 30-33 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละ ระดับชั้นปีของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	157	40.15
ชั้นปีที่ 2	125	31.97
ชั้นปีที่ 3	64	16.37
ชั้นปีที่ 4	36	9.21
ชั้นปีที่ 5	8	2.05
ชั้นปีที่ 6	1	0.25
รวม	391	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักศึกษากลุ่มส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.15 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.97 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.37 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.21 ชั้นปีที่ 5 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05 และชั้นปีที่ 6 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละ สังกัดคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สังกัดคณะ		
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	61	15.6
เทคโนโลยีสารสนเทศ	28	7.16
ครุศาสตร์	86	22
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	74	18.93
วิทยาการจัดการ	32	8.18
นิติศาสตร์	59	15.09
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	24	6.14
เทคโนโลยีการเกษตร	11	2.81
วิศวกรรมศาสตร์	16	4.09
รวม	391	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่านักศึกษาที่สังกัดคณะครุศาสตร์เข้าใช้บริการสารสนเทศมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.93 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.18 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.16 คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.14 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.09 และคณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.81 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ

ด้านการรับรู้และแรงจูงใจการใช้บริการสารสนเทศ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละ ของจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ		
1. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	214	54.73
2. สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง	94	24.04
3. สัปดาห์ละ 4 ครั้งขึ้นไป	47	12.02
4. อื่น ๆ	36	9.21
รวม	391	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 54.73 รองลงมา สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.04 สัปดาห์ละ 4 ครั้งขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.02 และ อื่น ๆ เช่น เข้าใช้บริการทุกวัน และเข้าใช้บริการนาน ๆ ครั้ง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละ ของการใช้เครื่องมือค้นหาสารสนเทศ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การใช้เครื่องมือค้นหาสารสนเทศ		
1. ค้นจากคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	175	33.72
2. สอบถามบรรณารักษ์	87	16.76
3. ค้นจากชั้นวางหนังสือ	253	48.75
4. อื่น ๆ	4	0.77
รวม	519	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เครื่องมือค้นหาสารสนเทศโดยการค้นจากชั้นวางหนังสือมากที่สุด จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 รองลงมาคือ ค้นจากคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 33.72 สอบถามบรรณารักษ์ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 16.76 และ อื่น ๆ เช่น สอบถามเพื่อน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน และร้อยละ ของการทราบวิธีการสืบค้นสารสนเทศ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบวิธีการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีใด		
1. อ่านจากคู่มือแนะนำ	118	23.6
2. สอบถามบรรณารักษ์	154	30.8
3. เพื่อนแนะนำ	202	40.4
4. อื่น ๆ	26	5.2
รวม	500	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ทราบวิธีการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีการเพื่อนแนะนำมากที่สุด จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมา คือ สอบถามบรรณารักษ์ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 อ่านจากคู่มือแนะนำ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และอื่น ๆ เช่น ศึกษาด้วยตนเอง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน และร้อยละ ของการใช้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพื่อค้นหาสารสนเทศจากที่ใด		
1. สำนักวิทยบริการฯ	242	45.06
2. หอพัก/บ้าน	218	40.6
3. ร้านบริการอินเทอร์เน็ต	67	12.48
4. อื่น ๆ	10	1.86
รวม	537	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ มากที่สุด จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 45.06 รองลงมา คือ หอพัก/บ้าน จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 ร้านบริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 67 คิดเป็นร้อยละ 12.48 และอื่น ๆ เช่น ร้านกาแฟร้านอาหาร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน และร้อยละ ของทราบข่าวสารการให้บริการสารสนเทศของ สำนักวิทยบริการฯ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบข่าวสารการให้บริการสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลใด		
1. คู่มือแนะนำการใช้	81	16.74
2. เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ	163	33.68
3. เพื่อนแนะนำ	214	44.21
4. อื่น ๆ	26	5.37
รวม	484	100

จากตารางที่ 4.9 พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ทราบข่าวสารการให้บริการสารสนเทศของ สำนักวิทยบริการฯ จากแหล่งข้อมูลเพื่อนแนะนำมากที่สุด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 44.21 รองลงมาคือ เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 33.68 คู่มือแนะนำการใช้ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 16.74 และ อื่น ๆ เช่น เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน และร้อยละ ความทันสมัยของหาสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ความทันสมัยของเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ในช่วงอายุ		
ประมาณกี่ปี		
1. ช่วงอายุ 1-5 ปี	135	34.53
2. ช่วงอายุ 5-10 ปี	32	8.18
3. ไม่จำกัดอายุของสารสนเทศ	221	56.52
4. อื่น ๆ	3	0.77
รวม	391	100

จากตารางที่ 4.10 พบว่าความทันสมัยของเนื้อหาสารสนเทศที่กลุ่มตัวอย่างใช้ ส่วนมากไม่จำกัดอายุของเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 56.52 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 1-5 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 34.53 ช่วงอายุ 5-10 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.18 และ อื่น ๆ เช่น ไม่เคยระบุอายุของสารสนเทศ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน และร้อยละ การจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักวิทยบริการฯ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทำให้ท่านเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้มากขึ้น		
1. มากขึ้น	146	37.34
2. ไม่แน่ใจ	239	61.13
3. อื่น ๆ	6	1.53
รวม	391	100

จากตารางที่ 4.11 พบว่าการจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่าส่วนใหญ่จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 61.13 ไม่แน่ใจว่าสามารถทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้มากขึ้น รองลงมาคือ สามารถทำให้เข้าถึงสารสนเทศได้มากขึ้น จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 และอื่น ๆ พบว่าไม่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ด้านแรงจูงใจการใช้บริการสารสนเทศ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน และร้อยละ วัตถุประสงค์ของการใช้บริการสารสนเทศ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ของการใช้บริการสารสนเทศ		
1. เพื่อประกอบการเรียน	281	31.61
2. เพื่อทำรายงาน	266	29.92
3. เพื่อนำงานวิจัย	164	18.45
4. เพื่อเพิ่มพูนความรู้/พัฒนาตนเอง	158	17.77
5. อื่น ๆ	20	2.25
รวม	889	100

จากตารางที่ 4.12 พบว่าวัตถุประสงค์ของการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษา ส่วนใหญ่จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 31.61 ใช้บริการสารสนเทศเพื่อประกอบการเรียนการสอน รองลงมาคือ เพื่อทำรายงาน จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 29.92 เพื่อทำงานวิจัย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 18.45 เพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาตนเอง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 17.77 และอื่น ๆ เช่น เพื่อความบันเทิง และเพื่อพักผ่อน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน และร้อยละ ประเภทของสารสนเทศที่ใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของสารสนเทศที่ใช้บริการ		
1. ตำราเรียน	265	30.92
2. หนังสือทั่วไป	251	29.29
3. วิทยานิพนธ์/งานวิจัย	117	13.65
4. หนังสืออ้างอิง	96	11.2
5. สื่อโสตทัศนวัสดุ	28	3.27
6. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์/ฐานข้อมูลออนไลน์	92	10.74
7. อื่น ๆ	8	0.93
รวม	857	100

จากตารางที่ 4.13 พบว่าประเภทของสารสนเทศที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่พบว่าจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 30.92 ใช้บริการสารสนเทศตำราเรียน รองลงมาคือหนังสือทั่วไป จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 29.29 วิทยานิพนธ์/งานวิจัยจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 13.65 หนังสืออ้างอิงจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์/ฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 10.74 สื่อโสตทัศนวัสดุ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 3.27 และอื่น ๆ เช่น วารสาร เรื่องสั้น นวนิยาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน และร้อยละ ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาทำการสำนักวิทยบริการฯ		
วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 –16.30 น.		
วันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 8.30 –16.30 น. และช่วงก่อนสอบ2		
เดือนและช่วงสอบ เวลา 8.30 – 20.00 น.		
1. สะดวก	191	48.85
2. ไม่สะดวก	187	47.83
3. อื่น ๆ	13	3.32
รวม	391	100

จากตารางที่ 4.14 พบว่าช่วงเวลาทำการของสำนักวิทยบริการฯ วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 วันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 8.30 – 16.30 น. และช่วงก่อนสอบ2 เดือนและช่วงสอบ เวลา 8.30 – 20.00 น. พบว่าส่วนใหญ่ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 48.85 มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ รองลงมาคือ ไม่สะดวกเข้าใช้บริการ จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 47.83 และอื่น ๆ เช่น ต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง และวันเสาร์ อาทิตย์ควรขยายเวลาให้บริการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน และร้อยละ ปัจจัยจูงใจในการเข้าใช้บริการสารสนเทศ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ปัจจัยจูงใจที่เป็นสาเหตุให้เข้าใช้บริการสารสนเทศ		
1. บรรยากาศดี	244	37.33
2. บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ มีอัธยาศัยดี	161	25.17
3. มีทรัพยากรสารสนเทศใหม่	69	11.5
4. มีบริการที่ตรงกับความต้องการ	152	22
5. อื่น ๆ	24	4
รวม	650	100

จากตารางที่ 4.15 พบว่าปัจจัยจูงใจในการเข้าใช้บริการสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่ บรรยากาศดี จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 37.33 รองลงมาคือ บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ มีอัธยาศัยดี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 25.17 มีบริการที่ตรงกับความต้องการ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 22 มีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และอื่นๆ เช่น มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ และการมาทบทวนบทเรียน ในช่วงสอบ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน และร้อยละ ภาษาของสารสนเทศที่ใช้

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ภาษาของสารสนเทศที่ใช้		
1. ภาษาไทย	347	88.75
2. ภาษาอังกฤษ	42	10.74
4. อื่น ๆ	2	0.51
รวม	391	100

จากตารางที่ 4.16 พบว่าภาษาของสารสนเทศที่ใช้ ส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทย จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 88.75 รองลงมาคือ ภาษาอังกฤษ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.74 และอื่น ๆ เช่น ภาษาจีน ภาษาเวียดนาม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน และร้อยละ ความสะดวกในการใช้บริการประเภทสารสนเทศ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศประเภทใด		
1. ตำราเรียน	271	29.23
2. หนังสือทั่วไป	255	27.51
3. วิทยานิพนธ์/งานวิจัย	142	15.32

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศประเภทใด (ต่อ)		
4. หนังสืออ้างอิง	51	5.5
5. สื่อโสตทัศนวัสดุ	28	3.02
6. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์/ฐานข้อมูลออนไลน์	173	18.66
7. อื่น ๆ	7	0.76
รวม	927	100

จากตารางที่ 4.17 พบว่าความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศ พบว่าส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกด้านการใช้ตำราเรียน จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 29.23 รองลงมาคือ หนังสือทั่วไป จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 27.51 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์/ฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 18.66 วิทยานิพนธ์/งานวิจัย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 15.32 หนังสืออ้างอิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 สื่อโสตทัศนวัสดุ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 3.02 และอื่น ๆ เช่น วารสาร หนังสือพิมพ์ นวนิยาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน และร้อยละ สารสนเทศที่ต้องการให้พัฒนา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สารสนเทศประเภทใดที่ต้องการให้สำนักวิทยบริการฯ พัฒนา เพื่อให้ตรงกับความต้องการและตอบสนองความต้องการใช้		
1. ตำราเรียน	279	26.05
2. หนังสือทั่วไป	242	22.6
3. วิทยานิพนธ์/งานวิจัย	176	16.48
4. หนังสืออ้างอิง	101	9.43
5. สื่อโสตทัศนวัสดุ	98	9.15
6. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์/ฐานข้อมูลออนไลน์	154	14.38
7. อื่น ๆ	21	1.96
รวม	1071	100

จากตารางที่ 4.18 พบว่าสารสนเทศที่ต้องการให้สำนักวิทยบริการฯ พัฒนา เพื่อให้ตรงกับความต้องการและตอบสนองความต้องการใช้ ส่วนใหญ่ จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 26.05 ต้องการให้พัฒนาตำราเรียน รองลงมาคือ หนังสือทั่วไป จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 วิทยานิพนธ์/งานวิจัย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 16.48 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์/ฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 14.38 หนังสืออ้างอิง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 สื่อโสตทัศนวัสดุ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 9.15 และอื่น ๆ เช่น วารสาร เรื่องสั้น นวนิยาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 1.96 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ

วิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็น ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการใช้บริการสารสนเทศ
 สำนักวิทยบริการฯ

ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ	N = 391		ระดับความ ต้องการ
	\bar{x}	S.D.	
1. จัดหาคอมพิวเตอร์ใช้สืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย	3.99	.80	มาก
2. บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ	3.95	.80	มาก
3. บริการหนังสือด่วน	3.81	.79	มาก
4. บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำการค้นคว้า	3.77	.77	มาก
5. บริการแนะนำการใช้สำนักวิทยบริการฯ	3.67	.59	มาก
6. บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่	3.91	.79	มาก
7. บริการโสตทัศนวัสดุ	3.61	.65	มาก
8. บริการข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook,Line)	3.89	.79	ปานกลาง
9. บริการสอนการเรียนรู้สารสนเทศ	3.54	.67	มาก
10. บริการบรรณนิวารสาร	3.46	.65	ปานกลาง
11. บริการข้อมูลอินเทอร์เน็ต	4.08	.80	มาก
12. บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	4.13	.75	มาก
13. บริการยืมระหว่างห้องสมุด	4.03	.81	มาก
14. บริการสารสนเทศท้องถิ่น	3.60	.68	มาก
15. บริการสารสนเทศด้านอาเซียน	3.43	.67	มาก
16. บริการสารสนเทศด้านกฎหมาย	3.49	.68	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่าความต้องการใช้บริการสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า นักศึกษามีความต้องการใช้บริการสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์มากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา คือ บริการข้อมูลอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ย 4.08 บริการยืมระหว่างห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.03 จัดหาคอมพิวเตอร์ใช้สืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.99 บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ย 3.95 บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีค่าเฉลี่ย 3.91 บริการข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook,Line) มีค่าเฉลี่ย 3.89 บริการหนังสือด่วน มีค่าเฉลี่ย 3.81 บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำการค้นคว้า มีค่าเฉลี่ย 3.77 บริการแนะนำการใช้สำนักวิทยบริการฯ มีค่าเฉลี่ย 3.67 บริการโสตทัศนวัสดุ มีค่าเฉลี่ย 3.61 บริการสารสนเทศท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.60 บริการสอนการเรียนรู้สารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ ส่วนความต้องการใช้

บริการสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการสารสนเทศด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.49 บริการดัชนีวารสาร มีค่าเฉลี่ย 3.46 บริการสารสนเทศด้านอาเซียน มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ

วิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการฯ

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ	N = 391		ระดับความต้องการ
	\bar{x}	S.D.	
1. ขาดทักษะพื้นฐานในการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	2.87	.99	ปานกลาง
2. ขาดทักษะพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์	2.54	1.06	ปานกลาง
3. ขาดทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ	2.96	1.03	ปานกลาง
4. ขาดทักษะการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ	2.74	1.02	ปานกลาง
5. สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ ขาดความทันสมัย	3.15	1	ปานกลาง
6. การจัดหมวดหมู่หนังสือยากแก่การเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ	3.29	1.03	ปานกลาง
7. ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการฯ	3.25	.97	ปานกลาง
8. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่าช้าทำให้การดาวน์โหลดข้อมูลล่าช้า	3.35	1.17	ปานกลาง
9. กฎระเบียบของสำนักวิทยบริการฯ เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการสารสนเทศ	2.69	1.04	ปานกลาง
10. สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	3.56	.90	มาก
11. สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ ขาดความหลากหลาย	3.51	.89	มาก
12. สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ ขาดความสมบูรณ์ เช่น ฝึกขาด สูญหาย เป็นต้น	2.58	1.1	ปานกลาง
13. บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ขาดทักษะการตอบคำถามเกี่ยวกับสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ	3.13	1.06	ปานกลาง
14. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ	3.44	.95	ปานกลาง
15. สิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสม (ป.ตรี จำนวน 6 เล่ม)	3.03	1.02	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.20 พบว่าปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อยพบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.56 รองลงมา คือ สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ ขาดความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัญหาการใช้บริการสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.44 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่าช้าทำให้การดาวน์โหลดข้อมูลล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.35 การจัดหมวดหมู่หนังสือยากแก่การเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการฯ มีค่าเฉลี่ย 3.25 สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ ขาดความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.15 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ขาดทักษะการตอบคำถามเกี่ยวกับสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.13 สิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสม (ป.ตรี จำนวน 6 เล่ม) มีค่าเฉลี่ย 3.03 ขาดทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.96 ขาดทักษะพื้นฐานในการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.87 ขาดทักษะการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ มีค่าเฉลี่ย 2.74 กฎระเบียบของสำนักวิทยบริการฯ เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ ขาดความสมบูรณ์ เช่น ฉีกขาด สูญหาย เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.58 ขาดทักษะพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 2.54 ตามลำดับ

จากผลการศึกษาความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2559 พบว่ามีข้อเสนอแนะจากการใช้บริการสารสนเทศ โดยสรุปได้ดังนี้

ด้านความต้องการใช้บริการสารสนเทศ

1. ต้องการให้เปิดบริการช่วงสอบ เป็น 24 ชั่วโมง
2. ต้องการให้พัฒนาสารสนเทศด้านหนังสือที่ทันสมัยในแต่ละสาขาวิชา
3. ต้องการให้พัฒนาสารสนเทศด้าน e-Book
4. ต้องการให้มีการจัดโซนการอ่านหนังสือ เช่น โซนอ่านเดี่ยว โซนอ่านเป็นกลุ่ม
5. ต้องการเพิ่มระยะเวลาการยืมหนังสือในช่วงสอบ

ด้านปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ

1. พื้นที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ
2. จำนวนหนังสือประกอบการเรียนการสอนมีน้อยไม่เพียงกับจำนวนนักศึกษา
3. หนังสือที่มีอยู่ยังไม่ตรงกับความต้องการ
4. ผู้ใช้บริการบางกลุ่มส่งเสียงดังรบกวน
5. โต๊ะและเก้าอี้มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าใช้บริการ
6. การจัดเรียงหนังสือไม่เป็นระเบียบ และหาหนังสือยาก

บทที่ 5 บทสรุป

การวิจัยเรื่อง ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ และ เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สามารถสรุปผลการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่สังกัดคณะครุศาสตร์เข้าใช้บริการสารสนเทศมากที่สุด

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้และแรงจูงใจการใช้บริการสารสนเทศ

ด้านการรับรู้การใช้บริการสารสนเทศ

จากการสำรวจพบว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ ในด้านการรับรู้การใช้บริการสารสนเทศ ดังนี้

1. จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการสารสนเทศ พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการสารสนเทศมากที่สุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง
2. การใช้เครื่องมือในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ พบว่าส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากชั้นวางหนังสือมากที่สุด
3. การทราบวิธีการสืบค้นสารสนเทศ พบว่าส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีการเพื่อนแนะนำมากที่สุด
4. การใช้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของสำนักวิทยบริการฯ มากที่สุดในการค้นหาสารสนเทศ
5. การทราบข่าวสารการให้บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ พบว่าส่วนใหญ่ทราบข่าวสารการให้บริการสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลคือ เพื่อนแนะนำมากที่สุด
6. ความทันสมัยของหาสารสนเทศ พบว่าส่วนใหญ่ไม่จำกัดอายุของเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้
7. การจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่าส่วนใหญ่ ไม่แน่ใจว่าสามารถทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้มากขึ้น

ด้านแรงจูงใจการใช้บริการสารสนเทศ

จากการสำรวจพบว่า พบว่านักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ ในด้านแรงจูงใจการใช้บริการสารสนเทศ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการสารสนเทศ พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการสารสนเทศเพื่อประกอบการเรียนการ
2. ประเภทของสารสนเทศที่ใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการสารสนเทศตำราเรียน
3. ช่วงเวลาทำการของสำนักวิทยบริการฯ วันจันทร์ –ศุกร์ เวลา 8.30–16.30 น. วันเสาร์ –อาทิตย์ เวลา 8.30 –16.00 น. และและช่วงก่อนสอบ 2 เดือนและช่วงสอบ เวลา 8.30 – 20.00 น. พบว่าส่วนใหญ่ มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ
4. ปัจจัยจูงในการเข้าใช้บริการสารสนเทศ พบว่าส่วนใหญ่เข้าใช้บริการเพราะบรรยากาศดี
5. ภาษาของสารสนเทศที่ใช้ พบว่าส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศภาษาไทย
6. ความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศ พบว่าส่วนใหญ่ได้รับความสะดวก ด้านการใช้ตำราเรียน
7. สารสนเทศที่ต้องการให้สำนักวิทยบริการฯ พัฒนาเพื่อให้ตรงกับความต้องการ และตอบสนองความต้องการใช้ พบว่าส่วนใหญ่ ต้องการให้พัฒนาสารสนเทศด้านตำราเรียน

ตอนที่ 3 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการสำรวจพบว่าความต้องการใช้บริการสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการใช้บริการสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์มากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา คือ บริการข้อมูลอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ย 4.08 บริการยืมระหว่างห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.03 จัดหาคอมพิวเตอร์ใช้สืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.99 บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ย 3.95 บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีค่าเฉลี่ย 3.91 บริการข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook,Line) มีค่าเฉลี่ย 3.89 บริการหนังสือด่วน มีค่าเฉลี่ย 3.81 บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำการค้นคว้า มีค่าเฉลี่ย 3.77 บริการแนะนำการใช้สำนักวิทยบริการฯ มีค่าเฉลี่ย 3.67 บริการใส่ตัทศนวัสดุ มีค่าเฉลี่ย 3.61 บริการสารสนเทศท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.60 บริการสอนการเรียนรู้สารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ ส่วนความต้องการใช้บริการสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการสารสนเทศด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.49 บริการดัชนีวารสาร มีค่าเฉลี่ย 3.46 บริการสารสนเทศด้านอาเซียน มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการสำรวจพบว่าปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.07 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศอยู่ในระดับมากได้แก่ สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.56 รองลงมา คือ สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ ขาดความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัญหาการใช้บริการสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวน

คอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.44 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่าช้าทำให้การดาวน์โหลดข้อมูลล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.35 การจัดหมวดหมู่หนังสือยากแก่การเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการฯ มีค่าเฉลี่ย 3.25 สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ ขาดความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.15 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ขาดทักษะการตอบคำถามเกี่ยวกับสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.13 สิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสม (ป.ตรี จำนวน 6 เล่ม) มีค่าเฉลี่ย 3.03 ขาดทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.96 ขาดทักษะพื้นฐานในการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.87 ขาดทักษะการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ มีค่าเฉลี่ย 2.74 กฎระเบียบของสำนักวิทยบริการฯ เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ ขาดความสมบูรณ์ เช่น ฝึกขาด สูญหาย เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.58 ขาดทักษะพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 2.54 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการรับรู้การใช้บริการสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เครื่องมือ ในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการโดยใช้วิธีการค้นจากชั้นวางหนังสือมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการค้นหาหนังสือจากชั้นวางโดยตรงนั้น ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่ามีความสะดวกต่อการเลือกสารสนเทศที่ต้องการและง่ายต่อการเข้าถึงสารสนเทศ ดังนั้นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรดำเนินการจัดอบรมหรือแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศให้กับผู้ใช้ อย่างต่อเนื่องและให้ครอบคลุมผู้ใช้ทุกระดับเพื่อให้ผู้ใช้เกิดทักษะการใช้บริการสารสนเทศ ที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2. พฤติกรรมด้านแรงจูงใจการใช้บริการสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่เลือกใช้สารสนเทศภาษาไทย สอดคล้องกับ พรพรรณ จันทร์แดง (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการและการใช้สารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยรัตนนคร พะเยา โดยพบว่า อาจารย์และนักศึกษามีสภาพการใช้และความต้องการใช้สารสนเทศที่นำเสนอ เป็นภาษาไทยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับสอดคล้องกับ ทศนีย์ มะหมัด (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และใช้สารสนเทศที่เป็นภาษาไทย และใช้สื่อสิ่งพิมพ์ไม่จำกัดอายุเอกสารและส่วนใหญ่ ใช้ห้องสมุดประกอบการเรียน ทั้งนี้ด้วยสภาพการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีการจัดการเรียนการสอนด้วยภาษาไทยเป็นหลัก ซึ่งเป็นสาเหตุให้ผู้เรียนเกิดความเคยชินกับการเรียนรู้และแสวงหาความรู้ด้วยภาษาไทย

3. ความต้องการใช้บริการสารสนเทศพบว่า ส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการสารสนเทศ ด้านการสืบค้นข้อมูลออนไลน์มากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าปัจจุบันความก้าวหน้าทางวิทยาการสมัยใหม่นั้นถูกบรรจุอยู่ในรูปแบบของสื่อออนไลน์ที่หลากหลายรูปแบบ และมีความสะดวกในการใช้งาน

รวมทั้งสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล และไม่จำเป็นที่ผู้ใช้ต้องมาใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดเหมือนในอดีต

4. ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศพบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการฯ มิใช่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา สอดคล้องกับ พรพรรณ จันทร์แดง (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่องความต้องการและการใช้สารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร พะเยา โดยพบว่า อาจารย์และนักศึกษามีปัญหาด้านสารสนเทศบางสาขาวิชาไม่มีความลึกซึ้ง ทางวิชาการ แหล่งสารสนเทศสถาบันมีสารสนเทศที่ต้องการจำนวนน้อยและไม่เพียงพอ สารสนเทศมีเนื้อหาไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีนักศึกษาในแต่ละสาขาวิชาเป็นจำนวนมาก และมีนักศึกษาใหม่เพิ่มขึ้นทุกปี ดังนั้นอาจเป็นสาเหตุให้สารสนเทศไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศควรดำเนินการจัดเสวนากลุ่มผู้ใช้บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อเป็นการศึกษาความต้องการและปัญหาของผู้ใช้บริการ ให้ชัดเจนอีกครั้ง และเพื่อจะได้วางแนวทางหรือรูปแบบของการพัฒนาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรวางแผนงบประมาณด้านการพัฒนาสารสนเทศเพื่อเสนอผู้บริหารและประสานงานกับหน่วยงานด้านงบประมาณ เพื่อให้มหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอมาพัฒนาและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ให้เพียงพอและตรงกับความต้องการของผู้ใช้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยควรทำการศึกษาผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกประเภท ทั้ง คณาจารย์ บุคลากร เจ้าหน้าที่ นักศึกษาระดับปริญญาเอก ปริญญาโท และปริญญาตรี เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและปัญหาที่มาจากผู้ใช้ทุกประเภทซึ่งจะทำให้การพัฒนาการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ “”
ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกระดับ

บรรณานุกรม

- จันทิมา เขียวแก้ว และนฤมล รุจิพร. (2554). ประมวลสาระชุดวิชาการสื่อสารในงานสารสนเทศ หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จุมพจน์ วณิชกุล. (2549). สารสนเทศเพื่อการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2554). บรรณารักษ์ : คู่มือฝึกอบรมครู. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2537). บริการสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : สาขาสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2545). ข้อมูลสารสนเทศอุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย ปี 2545. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ทัศนีย์ มะหมัด. (2554). ความต้องการและปัญหาการใช้บริการ สารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2550). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. อุบลราชธานี : วิทยาออฟเซ็ทการพิมพ์.
- นายิกา เดิดขุนทด และสิริพร ทิวะสิงห์. (2553). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง และความพึงพอใจและปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2552. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2548). การใช้ห้องสมุดยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : เอสอาร์พรีนติ้ง แมสโปรดักส์.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2533). การใช้และการแสวงหาสารสนเทศของเกษตรกร กิ่งอำเภอมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี. กรุงเทพฯ : คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรพรรณ จันท์แดง. (2552). รายงานการวิจัยเรื่อง การใช้และความต้องการใช้สารสนเทศของ อาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร. พะเยา : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ภูเบศ ปาโมกษ์เกษม. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง การใช้และความต้องการใช้บริการห้องสมุด คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2559). รายงานการประเมินตนเองสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2558. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2559). สารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2559 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มาลี ไชยเสนา. (2554). ห้องสมุดและสังคมการเรียนรู้. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- มาลี ล้ำสกุล. (2555). ประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และการบริการสารสนเทศ หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วงเดือน เจริญ. (2553). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาทณี ฐาปนวงศ์ตานติ. (2543). การจัดและบริหารงานห้องสมุด. กรุงเทพฯ : ศิลปาบรรณาการ.
- วีรวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551) จิตวิทยาการบริการ = Psychology for service. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- คันสนีย์ สุวรรณเจตต์. (2546). ห้องสมุดกับการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : พิเศษการพิมพ์.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2546). การจัดเก็บและคืนคืนสารสนเทศ หน่วยที่ 1-4. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2549). *ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่องมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549. 25 กันยายน 2559.* <http://tla.or.th/about.php?type=standard>.
- สุริทอง ศรีสะอาด. (2544). รายงานการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุวรรณ อภัยวงศ์. (2542). การตลาดในงานบริการสารสนเทศ. มหาสารคาม : คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2551). เอกสารการสอนชุดวิชาผู้ใช้และการบริการสารสนเทศ หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Davis, Nicholas. (1996). *Assessing Information Needs tool and Techniques*. London : Aslib.
- Goggin, Margaret Knox. (1982). 'Meeting Personal Needs' in Robert D. Stuart (ed.), *Information Needs of the 1980's* London : Jai Press.
- Marcella, Rita., Baxter, Graeme., Davies, Sylvie and Toornstra. (2007). The Information needs and information-seeking behavior of the users of European Parliamentary Documentation Center: a customer knowledge study. *Journal of Documentation*. 63 (6), 920-934.
- Mohammed Nasser Al-Suqri. (2007). Information needs and seeking behavior of Social Science scholars at Sultan Qaboos university in Oman: a mixed-method approach. Doctoral dissertation, Emporia State University, The School of Library and Information Management.
- Rubina Bhatti. (2008). Information Needs of Studens Islamia University Library, Bahawalpur. *PLSIJ*. 39 (3) September, 6-21.

ภาคผนวก

แบบสอบถามวิจัย
เรื่อง ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านลงในช่องที่ตรงกับระดับความต้องการของท่าน เพื่อประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้ ซึ่งแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการฯ
 - ด้านการรับรู้การใช้บริการสารสนเทศ
 - ด้านแรงจูงใจการใช้บริการสารสนเทศ
- ตอนที่ 3 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการฯ
- ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศสำนักวิทยบริการฯ

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริการสารสนเทศ หมายถึง งานที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศได้โดยง่าย เป็นบริการที่ให้ข้อมูลอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อเผยแพร่สารสนเทศหรือให้สารสนเทศที่องค์การมีอยู่ และจัดเตรียมไว้ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและสารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ มีการบันทึกและเผยแพร่ในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างสะดวก

ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง ภาวะที่ผู้ใช้รู้สึกว่าคุณจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ แต่สารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอไม่ตรงกับความต้องการไม่ทันสมัย จึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งอื่น

แรงจูงใจการใช้สารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมของตัวบุคคล ซึ่งแสดงออกมา อันเกิดจากความต้องการใช้สารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ

การรับรู้การใช้สารสนเทศ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่สิ่งเร้า กระตุ้น การรู้สึกและถูกตีความเป็นสิ่งที่มีความหมายโดยใช้ความรู้ ประสบการณ์ และความเข้าใจของบุคคล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. ช่วงอายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี 21 - 23 ปี
 24 - 26 ปี 27 - 29 ปี
 30 ปีขึ้นไป

3. ระดับชั้นปี

- ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2
 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4
 ชั้นปีที่ 5 ชั้นปีที่ 6

4. สังกัดคณะ

- วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ครุศาสตร์
 วิทยาการจัดการ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 เทคโนโลยีการเกษตร เทคโนโลยีสารสนเทศ
 รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์
 วิศวกรรมศาสตร์

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการฯ

ด้านการรับรู้การใช้บริการสารสนเทศ

1. จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ

1. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง 2. สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง
 3. สัปดาห์ละ 4 ครั้ง ขึ้นไป 4. อื่น ๆ โปรดระบุ

2. ท่านใช้เครื่องมือในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการในสำนักวิทยบริการฯ โดยวิธีใด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ค้นจากคอมพิวเตอร์สืบค้น (OPAC) 2. สอบถามบรรณารักษ์
 3. ค้นจากชั้นวางหนังสือ 4. อื่น ๆ โปรดระบุ

3. ท่านทราบวิธีการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. อ่านจากคู่มือแนะนำ 2. สอบถามบรรณารักษ์
 3. เพื่อนแนะนำ 4. อื่น ๆ โปรดระบุ

4. ท่านใช้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ จากที่ได้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สำนักวิทยบริการฯ 2. หอพัก
 3. ร้านบริการอินเทอร์เน็ต 4. อื่น ๆ โปรดระบุ

5. ท่านทราบข่าวสารการให้บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ จากแหล่งข้อมูลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. คู่มือแนะนำการใช้ 2. เว็บไซต์ของสำนักวิทยาฯ
 3. เพื่อนแนะนำ 4. อื่น ๆ โปรดระบุ

6. ความทันสมัยของเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้อยู่ในช่วงอายุประมาณกี่ปี

1. ช่วงอายุ 1-5 ปี 2. ช่วงอายุ 5-10 ปี
 3. ไม่จำกัดอายุของสารสนเทศ 4. อื่น ๆ โปรดระบุ

7. การจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทำให้ท่านสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้มากขึ้น

1. มากขึ้น 2. ไม่แน่ใจ 3. อื่น ๆ โปรดระบุ

ด้านแรงจูงใจการใช้บริการสารสนเทศ

1. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพื่อประกอบการเรียน 2. เพื่อทำรายงาน
 3. เพื่อทำงานวิจัย 4. เพื่อเพิ่มพูนความรู้/พัฒนาตนเอง
 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. ท่านใช้บริการสารสนเทศประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ตาราเรียน 2. หนังสือทั่วไป
 3. วิทยานิพนธ์/งานวิจัย 4. หนังสืออ้างอิง
 5. สื่อโสตทัศนวัสดุ (ซีดี, วีซีดี, ดีวีดี) 6. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์/ออนไลน์
 7. หนังสือพิมพ์ 8. อื่น ๆ โปรดระบุ

3. ช่วงเวลาทำการของสำนักวิทยบริการฯ วันจันทร์ –ศุกร์ เวลา 8.30 –16.30 วันเสาร์ –อาทิตย์ เวลา 08.30 –16.30 น. ก่อนสอบ 2 เดือนและช่วงสอบ เวลา 8.30 –20.00 น. ทำให้ท่านมีความสะดวกในการเข้าใช้บริการสารสนเทศหรือไม่

1. สะดวก 2. ไม่สะดวก 3. อื่น ๆ โปรดระบุ

4. ปัจจัยจูงใจใดเป็นสาเหตุให้ท่านเข้าใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บรรยากาศดี 2. บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ มีอัธยาศัยดี
 3. มีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ 4. มีบริการที่ตรงกับความต้องการ
 5. อื่น ๆ โปรดระบุ

5. ภาษาของสารสนเทศที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ภาษาไทย 2. ภาษาอังกฤษ 3. อื่น ๆ โปรดระบุ

6. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ตำราเรียน 2. หนังสือทั่วไป
 3. วิทยานิพนธ์/งานวิจัย 4. หนังสืออ้างอิง
 5. สื่อโสตทัศนวัสดุ (ซีดี, วีซีดี, ดีวีดี) 6. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์/ออนไลน์
 7. หนังสือพิมพ์ 8. อื่น ๆ โปรดระบุ

7. สารสนเทศประเภทใดที่ท่านต้องการให้สำนักวิทยบริการฯ พัฒนาเพื่อให้ตรงกับความต้องการและตอบสนองความต้องการใช้ของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ตำราเรียน 2. หนังสือทั่วไป
 3. วิทยานิพนธ์/งานวิจัย 4. หนังสืออ้างอิง
 5. สื่อโสตทัศนวัสดุ (ซีดี, วีซีดี, ดีวีดี) 6. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์/ออนไลน์
 7. หนังสือพิมพ์ 8. อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 3 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการฯ

ท่านต้องการใช้บริการสารสนเทศ ในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จัดหาคอมพิวเตอร์ใช้สืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย					
2. บริการจองทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง					
3. บริการหนังสือสำรอง					
4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
5. บริการแนะนำการใช้สำนักวิทยบริการฯ					
6. บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่					
7. บริการโสตทัศนวัสดุ					
8. บริการข่าวสารผ่านดาวเทียม/เคเบิลทีวี					
9. บริการสอนการเรียนรู้สารสนเทศ					
10. บริการบรรณนิวารสาร					
11. บริการข้อมูลอินเทอร์เน็ต					
12. บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์					
13. บริการยืมระหว่างห้องสมุด					
14. บริการสารสนเทศท้องถิ่น					
15. บริการสารสนเทศด้านอาเซียน					
16. บริการสารสนเทศด้านกฎหมาย					

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการฯ

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขาดทักษะพื้นฐานในการใช้สารสนเทศบน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
2. ขาดทักษะพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์					
3. ขาดทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ					
4. ขาดทักษะการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ					
5. สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ ขาดความ ทันสมัย					
6. การจัดหาหมวดหมู่หนังสือยากแก่การเข้าถึง สารสนเทศ ที่ต้องการ					
7. ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการฯ					
8. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่าช้าทำให้การดาวน์โหลดข้อมูลล่าช้า					
9. ภาระเบียดเบียนของสำนักวิทยบริการฯ เป็น อุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการสารสนเทศ					
10. สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา					
11. สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ ขาดความหลากหลาย					
12. สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ ขาดความสมบูรณ์ เช่น ฉีกขาด สูญหาย เป็นต้น					
13. บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ขาดทักษะการตอบ คำถามเกี่ยวกับสารสนเทศที่ผู้ต้องการ					
14. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นสารสนเทศมี จำนวนไม่เพียงพอ					
15. สิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีความ เหมาะสม (ป.ตรี จำนวน 6 เล่ม)					

ข้อเสนอแนะ อื่นๆ

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

1. ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อ (ไทย) นางสาวสมฤดี พิณฑอง

ชื่อ (อังกฤษ) Miss Somruedee Pinthong

เกิดวันที่ 12 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2534

ที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 42 หมู่ 5 ตำบล แกดดำ อำเภอแกดดำ จังหวัดมหาสารคาม

44190

ตำแหน่งปัจจุบัน บรรณารักษ์ปฏิบัติการ

สังกัด/หน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ที่อยู่หน่วยงาน เลขที่ 80 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

44000

2. ประวัติการศึกษา

วุฒิการศึกษา	สาขา	มหาวิทยาลัย	ปีที่จบการศึกษา
ปริญญาตรี	สารสนเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	2555
ปริญญาโท	สารสนเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	กำลังศึกษา

3. ประวัติการทำงาน

ช่วงปีที่ทำงาน	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
2556-2557	บรรณารักษ์	ห้องสมุดสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2558-ปัจจุบัน	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม