

การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อความต้องการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ศิริพร ศรีเพชรดี¹

รุ่งรวี ลาภมูล²

อมรา เกรอด³

บทคัดย่อ

การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อความต้องการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมใช้งานทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 2) เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบการสุ่มแจกแบบเจาะจงเฉพาะผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำนวน 250 คน ช่วงระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2563 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์เข้ามาใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีพฤติกรรมในการเข้าใช้เพื่อประกอบการเรียนการสอนและการทำรายงาน และประกอบการทำวิจัย เข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ ตำรา มากที่สุด และรายงานการวิจัย/วิทยานิพนธ์/การศึกษาค้นคว้าอิสระการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยการเลือกใช้วิธีการเรียนรู้วิธีการสืบค้นด้วยตนเองและใช้บริการช่วยสืบค้นโดยขอความช่วยเหลือแนะนำจากบรรณารักษ์ และพบปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศล้าสมัย อยู่ในระดับปานกลาง และระบบอินเทอร์เน็ตและเครื่องคอมพิวเตอร์ช้า ตามลำดับ

คำสำคัญ : พฤติกรรมการใช้ห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด แนวทางการพัฒนาห้องสมุด

¹บรรณารักษ์ สังกัด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

¹e-mail: siriporn@kru.ac.th.

²บรรณารักษ์ สังกัด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

²e-mail: rungravee@kru.ac.th.

³หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ สังกัด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

³e-mail: amara@kru.ac.th

A Study of User Behavior on the Needs for Information Resources at the Office of Academic Resources and Information Technology (ARIT), Kanchanaburi Rajabhat University

Siriporn Sripetdee.¹

Rungravee Lapmoon.²

Amara Karod.³

Abstract

This article presented the behavior of the service users on the needs for information resources at the Office of Academic Resources and Information Technology, Kanchanaburi Rajabhat University. The objectives of this study were 1) to study the behavior of the service users in using information resources at the Office of Academic Resources and Information Technology, Kanchanaburi Rajabhat University, and 2) to study the needs and problems of using information resources in this office. The sample group consisted of 250 users, selected by purposive sampling method. The research was conducted between January and March 2020. The statistics employed for data analysis were mean and standard deviation.

The results of this study revealed that most of the service users were students of the Faculty of Education. They visited the Office of Academic Resources and Information Technology 1-2 times a week to find information for their study and report and for their research. The service users' need for books and textbooks was at the highest level, followed by research reports/thesis/independent study. They sought information on their own and used assisted search services by asking advice from librarians. The problems related to obsolete information resources was at a moderate level. There were also the problems about slow internet and computer system.

Keywords: library use behavior, information resources, library, library development guidelines.

1 Librarian resources of Office of Academic Resources and Information Technology, Kanchanaburi Rajabhat University.
e-mail: siriporn@kru.ac.th.

2 Librarian resources of Office of Academic Resources and Information Technology, Kanchanaburi Rajabhat University.
e-mail: rungravee@kru.ac.th.

3 Head of director's office resources of Office of Academic Resources and Information Technology, Kanchanaburi Rajabhat University
e-mail: amara@kru.ac.th.

บทนำ

ในยุคของข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตของมนุษย์มากยิ่งขึ้นทั้งทางด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการศึกษาเพื่อการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และเพื่อการประกอบการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวัน รวมถึงใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน สำหรับระดับองค์กร สารสนเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงาน วางแผน แก้ปัญหาและพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า จะเห็นได้ว่าสารสนเทศมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งทั้งต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาประเทศในทุกภาคส่วน ปัจจุบันการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วส่งผลต่อการผลิตสารสนเทศในหลากหลายรูปแบบและเผยแพร่ออกมาอย่างมากมาย เกิดการทะลักทะลวยของสารสนเทศ (Information explosion) ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ที่มีทั้งสารสนเทศที่มีคุณค่าและสารสนเทศที่ยังไม่มีการกลั่นกรองหรือตรวจสอบความถูกต้อง นอกจากนี้การพัฒนาของพื้นที่สาธารณะบนอินเทอร์เน็ตทำให้คนทั่วไปสามารถสร้างความรู้และถ่ายทอดสารสนเทศของตนได้อย่างอิสระ ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดังกล่าวทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ในปัจจุบัน ซึ่งพฤติกรรมสารสนเทศเป็นพฤติกรรมที่เชื่อมโยงบุคคลสู่แหล่งสารสนเทศที่ตนต้องการเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาตนเองทั้งด้านการศึกษาและในชีวิตประจำวันต่อไป

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มุ่งพัฒนาให้ผู้เรียนมีทักษะที่สำคัญของการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ผู้เรียนจำเป็นต้องมีความสามารถและทักษะในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ผู้เรียนจะประสบความสำเร็จในการศึกษาได้จำเป็นต้องรู้แหล่งสารสนเทศและประเมินคุณค่าสารสนเทศได้ มีทักษะด้านการสืบค้นรู้เท่าทันสื่อ และรู้เท่าทันเทคโนโลยี เพื่อสามารถพิจารณา กลั่นกรองสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายสังคมออนไลน์และอินเทอร์เน็ตว่ามีความน่าเชื่อถือ นำมาใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ได้มากน้อยเพียงใด ในขณะที่ผู้สอนเป็นเพียงผู้แนะนำและอำนวยความสะดวกในการเรียน อย่างไรก็ตามผู้สอนจะต้องมีความเข้าใจพฤติกรรมสารสนเทศของผู้เรียนด้วย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมและการออกแบบการสอนให้สอดคล้องกับความสามารถและความสนใจของผู้เรียน ให้ผู้เรียนมีความสามารถในการแสวงหาและสามารถใช้สารสนเทศเพื่อพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ (พูลศิริ พรหมกุล, 2555)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านการเรียนการสอน การวิจัยเป็นแหล่งที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เช่น สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น บรรณารักษ์ต้องมีการศึกษาตรวจสอบถึงคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ถูกใช้ประโยชน์เหมาะสมเพียงใด

สารสนเทศเป็นข้อความรู้ที่เกิดจากการประมวลหรือสังเคราะห์ (Synthesis) จากข้อมูลที่เกี่ยวข้องและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการวางแผน การพัฒนา การควบคุม และการตัดสินใจ หากมีสารสนเทศที่ถูกต้องและมาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือย่อมทำให้สามารถคิดและตัดสินใจในเรื่อง

นั้นๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม นอกจากนี้ การให้บริการด้านสารสนเทศไม่ว่าจะทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่ออื่นๆ หากมีประสิทธิภาพตรงตามมาตรฐานและมีแนวทางในการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ได้ ดังนั้น ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดซื้อจัดหาจึงต้องคำนึงถึงประโยชน์ต่อนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัยและผู้ใช้ห้องสมุดทั่วไป มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยแต่จากการศึกษาพบว่า ยังไม่มีการศึกษาพฤติกรรมการใช้ปัญหาและความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าทั้งด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อความต้องการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการมีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมใช้งานทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

การทบทวนวรรณกรรม เอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดการวิจัย

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อหรือวัสดุที่ใช้เก็บบันทึกสารสนเทศ ใช้วัสดุหลายรูปแบบในการบันทึก ทั้งนี้เนื่องจากสารสนเทศมีทั้งตัวอักษร ข้อความ รูปภาพ และเสียง ซึ่งอาจจัดกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศได้เป็น 3 ประเภทคือ วัสดุตีพิมพ์ (printed materials) วัสดุไม่ตีพิมพ์ (non-printed material) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (electronic database) การเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม จะได้ข้อมูลสารสนเทศที่ตรงตามต้องการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น ถ้าต้องการสารสนเทศเฉพาะวิชาควรเลือกใช้หนังสืออ้างอิงหนังสือประกอบการเรียน ตำราเรียน คู่มือช่าง และวารสารวิชาการ เป็นต้น แต่ถ้าต้องการสารสนเทศที่ทันสมัย ควรเลือกใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บทความบนเว็บ (อินเทอร์เน็ต) ถ้าต้องการสารสนเทศที่แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลควรเลือกใช้สื่อทัศนวัสดุ เช่น วีซีดีหรือ ดีวีดีถ้าต้องการข่าวสารปัจจุบันควรเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นสื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ รายการข่าวจากโทรทัศน์ แต่การเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นประเภทใดควรพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือของทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ ด้วยโดยพิจารณาจากผู้แต่งว่ามีคุณวุฒิในสาขานั้นหรือไม่ เช่น ถ้าเป็นหนังสือด้านช่างไฟฟ้าผู้แต่งควรเป็นบุคคล

ที่มีคุณวุฒิในสาขาไฟฟ้า หรือมีประสบการณ์ในการทำงานด้านช่างไฟฟ้า นอกจากนี้ควรมีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากทรัพยากรสารสนเทศหลาย ๆ ชื่อว่ามีความถูกต้องตรงกันหรือไม่

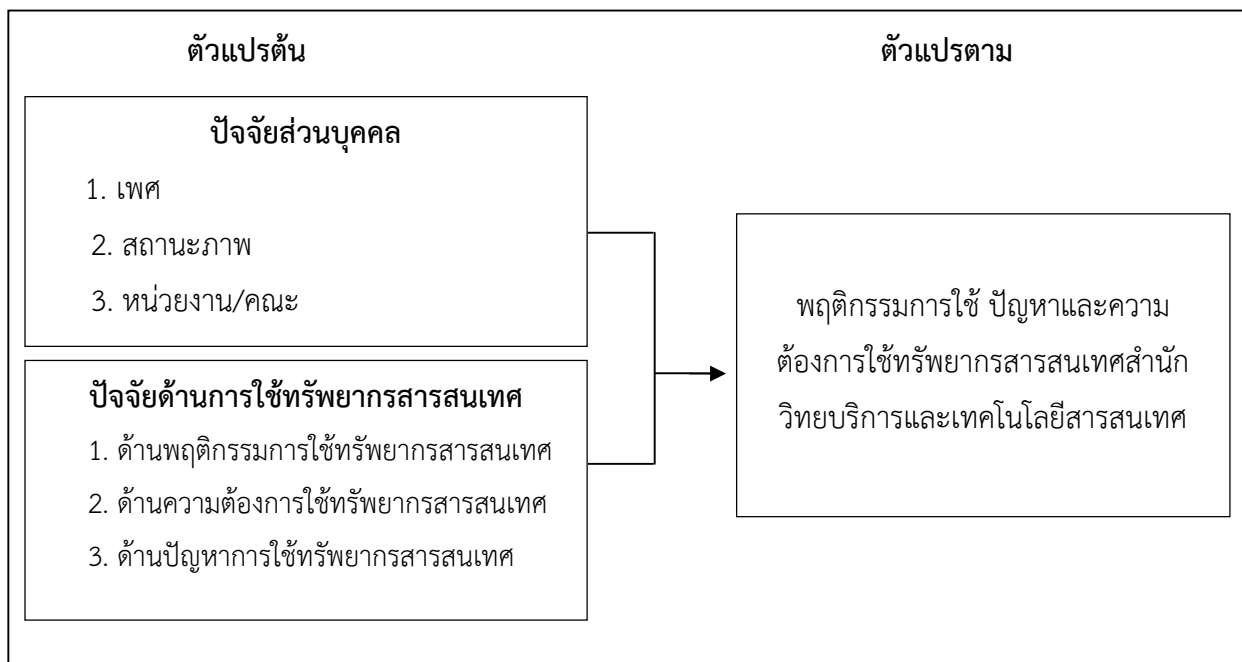
การศึกษาการใช้และความต้องการใช้สารสนเทศ เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและกำหนดเป็นนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Wilson, 1981) กล่าวว่าการศึกษาผู้ใช้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทราบพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศอันเป็นผลจาก ความต้องการใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ เช่น ห้องสมุดศูนย์สารสนเทศ ระบบสารสนเทศออนไลน์ ตลอดจนตัวบุคคลซึ่งก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ความต้องการใช้สารสนเทศของบุคคลนั้น คือ การใช้ที่มีจุดประสงค์จุดมุ่งหมายต่างกันเพื่อให้ได้ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ในเรื่องนั้น ในสิ่งนั้น ๆ เพื่อที่จะใช้ประกอบการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจและแสวงหาคำตอบอย่างถูกต้อง

พฤติกรรมสารสนเทศว่าเป็นภาพรวมของพฤติกรรมที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับสารสนเทศ สามารถกำหนดความต้องการสารสนเทศของตนเอง สามารถสืบค้นสารสนเทศได้ด้วยวิธีการต่างๆ สามารถใช้สารสนเทศหรือเปลี่ยนรูปสารสนเทศได้ สามารถกำหนดความแตกต่างระหว่างการแสวงหาและการสืบค้นสารสนเทศได้ซึ่ง Wilson ได้นำเสนอตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ โดยถือว่าพฤติกรรมสารสนเทศกว้างและครอบคลุมทั้งพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ ขณะที่พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศก็กว้างกว่าและครอบคลุมพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศอีกทอดหนึ่ง ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศนั้นจำเป็นต้องเข้าใจประเด็นแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศตามลำดับ

อริศรา สิงห์ปิ่น และณรงค์ ชัยปัญญา (2558) ได้ทำการศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปี 2558 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ ใช้ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด และนักศึกษามีความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและเพื่อทำรายงานประกอบการเรียนมากที่สุด โดยเฉลี่ยนักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ในเวลา 13.00-16.30 น. วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจำนวนสูงสุดคือ สืบค้นสารสนเทศด้วยการสืบค้น Web iPac โดยนักศึกษามีความสนใจที่จะใช้หนังสือตำราประกอบการเรียนทั่วไปมากที่สุด และมีความต้องการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ประเภทอินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) ตามลำดับ อย่างไรก็ตามนักศึกษาเห็นว่า โดยภาพรวมปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ และประเภททรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย รวมถึงปัญหาของการบริการ อยู่ในระดับน้อย แต่นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมาก

กรอบความคิดงานวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ พฤติกรรมการใช้ ปัญหาและความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ จำนวน 250 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อความต้องการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
4. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จ โดยใช้สถิติบรรยายได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อความต้องการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำนวน 250 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.20 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.80 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 77.60 บุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 12.80 บุคลากรสายสนับสนุนคิดเป็นร้อยละ 8.40 และอื่นๆ (ผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก) คิดเป็นร้อยละ 1.20 สังกัดอยู่ที่คณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 44.80 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 15.60 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 11.20 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 10.46 คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 9.60 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 8.40 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1 – 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.40 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.80 เข้าใช้บริการ 5 – 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.20 และเข้าใช้บริการมากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.60 ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มีพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี สรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผลการประเมินแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

พฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. เพื่อประกอบการเรียนการสอนและการทำรายงาน	4.57	0.57	มากที่สุด
2. เพื่อประกอบการทำวิจัย	4.56	0.64	มากที่สุด
3. เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิทยาการและเพิ่มเติมความรู้ที่มีอยู่	4.00	0.75	มาก
4. เพื่อค้นหาความรู้เพิ่มเติมตามความต้องการ	4.18	0.68	มาก
5. เพื่อความบันเทิง	4.17	0.72	มาก
รวม	4.30	0.71	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.30 และ S.D.=0.71) เพื่อประกอบการเรียนการสอนและการทำรายงานมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.57 และ S.D.=0.57) รองลงมาคือ เพื่อประกอบการทำวิจัย ($\bar{X}$ =4.56 และ S.D. = 0.64) เพื่อค้นหาความรู้เพิ่มเติมตามความต้องการ

($\bar{x}$ = 4.18 และ S.D. = 0.68) เพื่อความบันเทิง ($\bar{x}$ = 4.17 และ S.D. = 0.72) และเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิทยาการ และเพิ่มเติมความรู้ที่มีอยู่ ($\bar{x}$ = 4.00 และ S.D. = 0.75)

2. ผลการประเมินพฤติกรรมด้านความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยผลการประเมินแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. หนังสือ ตำรา	4.68	0.61	มากที่สุด
2. รายงานการวิจัย/วิทยานิพนธ์/การศึกษาค้นคว้าอิสระ	4.58	0.62	มากที่สุด
3. วารสารและหนังสือพิมพ์	4.46	0.77	มาก
4. สื่อ e-book/ฐานข้อมูลออนไลน์	4.07	0.81	มาก
5. สื่อโสตทัศนวัสดุ	3.77	0.74	มาก
รวม	4.31	0.79	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินด้านพฤติกรรมความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.31 และ S.D. = 0.79) โดยมีความต้องการใช้มากที่สุด ได้แก่ หนังสือ ตำรา ($\bar{x}$ = 4.68 และ S.D. = 0.61) รองลงมาคือ รายงานการวิจัย/วิทยานิพนธ์/การศึกษาค้นคว้าอิสระ ($\bar{x}$ = 4.58 และ S.D. = 0.62) และผู้มีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมากคือ วารสารและหนังสือพิมพ์ ($\bar{x}$ = 4.46 และ S.D. = 0.77) มีความต้องการใช้สื่อ e-book/ฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{x}$ = 4.07 และ S.D. = 0.81) และด้านการใช้สื่อโสตทัศนวัสดุ ($\bar{x}$ = 3.77 และ S.D. = 0.74)

3. ผลการประเมินพฤติกรรมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ โดยผลการประเมินแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีเครื่องที่ทันสมัย ทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวก	3.88	0.81	มาก
2. เรียนรู้วิธีการสืบค้นด้วยตนเองและใช้บริการช่วยสืบค้น โดยขอความช่วยเหลือแนะนำจากบรรณารักษ์	4.05	0.83	มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
3. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากเว็บไซต์ของ ห้องสมุดได้จากเครือข่ายภายนอก	3.77	0.86	มาก
รวม	3.90	0.82	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการประเมินด้านพฤติกรรมด้านความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.90 และ S.D. = 0.82) เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการเลือกใช้วิธีการเรียนรู้วิธีการสืบค้นด้วยตนเองและใช้บริการช่วยสืบค้นโดยขอความช่วยเหลือแนะนำจากบรรณารักษ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05 และ S.D. = 0.83) รองลงมาคือ ใช้เครื่องมือที่ทันสมัย ทำให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวก ($\bar{X}$ = 3.88 และ S.D. = 0.81) และใช้บริการการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากเว็บไซต์ของห้องสมุดได้จากเครือข่ายภายนอก ($\bar{X}$ = 3.77 และ S.D. = 0.86)

4. ผลการประเมินพฤติกรรมความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้านปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยผลการประเมินแสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ	3.37	0.69	ปานกลาง
2. การเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์ไปยังแหล่งสารสนเทศใช้ เวลานาน	3.43	0.64	ปานกลาง
3. ระบบอินเทอร์เน็ตและเครื่องคอมพิวเตอร์ช้า	3.45	0.72	ปานกลาง
4. ทรัพยากรสารสนเทศล้าสมัย	3.50	0.71	ปานกลาง
รวม	3.44	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 ผลการประเมินด้านพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.44 และ S.D. = 0.69) เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศล้าสมัย ($\bar{X}$ = 3.50 และ S.D. = 0.71) รองลงมาคือ ระบบอินเทอร์เน็ตและเครื่องคอมพิวเตอร์ช้า ($\bar{X}$ = 3.45 และ S.D. = 0.72) ปัญหาการเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์ไปยังแหล่งทรัพยากรสารสนเทศใช้เวลานาน ($\bar{X}$ = 3.43 และ S.D. = 0.64) และทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X}$ = 3.37 และ S.D. = 0.69)

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อความต้องการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1 – 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.40 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.80 ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีทุกคณะมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการประกอบการเรียนการสอนและการทำรายงานมากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อประกอบการทำวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับอริศรา สิงห์ปัน และณรงณ์ ณรงค์ชัยปัญญา (2558) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ ใช้ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดและเข้ามาใช้ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด นักศึกษามีความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและเพื่อทำรายงานประกอบการเรียนมากที่สุดทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดคือ หนังสือ ตำรา และรองลงมาคือ รายงานการวิจัย/วิทยานิพนธ์/การศึกษาค้นคว้าอิสระโดยใช้สิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเรียนรู้วิธีการสืบค้นด้วยตนเองและใช้บริการช่วยสืบค้นโดยขอความช่วยเหลือแนะนำจากบรรณารักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับกรรณิการ์ ยุทธคราม และภรณ์ศิริโชติ (2557) และอริศรา สิงห์ปัน และณรงณ์ ณรงค์ชัยปัญญา (2558) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้ามาใช้ตำราประกอบการเรียนมากที่สุด และนักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ส่วนใหญ่ปัญหาด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมมีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ปัญหาที่พบอันดับแรกคือทรัพยากรสารสนเทศล้าสมัย รองลงมาคือ ระบบอินเทอร์เน็ตและเครื่องคอมพิวเตอร์ช้า ซึ่งสอดคล้องกับกรรณิการ์ ยุทธคราม และภรณ์ศิริโชติ (2557) พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการใช้ห้องสมุดนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่า เป็นปัญหาในระดับปานกลางทุกด้านข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาคือ ห้องสมุดควรจัดหาหนังสือให้มีเนื้อหาทันสมัย ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตและเครื่องคอมพิวเตอร์ และบุคลากรที่ให้บริการควรมีจำนวนเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ควรพิจารณาการจัดสรรงบประมาณจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและครบทุกหลักสูตรที่มีการเรียนการสอน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการติดตามประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ และให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ ยุทธคราม และภรณี ศิริโชติ. (2557). การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *อินฟอร์เมชัน*. 21(2),27-33.
- พูลศิริ พรหมกุล. (2555). *การสำรวจความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- อริศรา สิงห์ปัน และณรงณ์ ณรงค์ชัยปัญญา. (2558). การศึกษาสภาพการใช้ปัญหาและความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้. *PULINET Journal*. 3(2),17-25.
- Wilson, J. B. (1981). *The Story Experience* (5th ed.). New Jersey: Scarecrow Press.