ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*

Needs for Developing Services of the Office of Academic Resources and Information Technology of Rajabhat Maha Sarakham University Students

ปัณณธรณัฐ อาปะโม
Phannathonnat Arpamo
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: phannathonnat@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และ 2) ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีการศึกษา 2565 จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็น ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีความต้องการจำเป็นด้วยวิธี Modified Priority Need Index ($PNI_{modified}$)

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สภาพปัจจุบันโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับสภาพปัจจุบันมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร ($\bar{x}$ = 4.35)

*ได้รับบทความ: 6 มิถุนายน 2566; แก้ไขบทความ: 8 สิงหาคม 2566; ตอบรับตีพิมพ์: 21 กันยายน 2566
Received: June 6, 2023; Revised: August 8, 2023; Accepted: September 21, 2023

รองลงมาคือ ด้านการบริการ ($\bar{x}$ = 4.17) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}$ = 4.11) ส่วนด้านที่มีระดับสภาพปัจจุบันต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย ($\bar{x}$ = 3.84) สภาพที่พึงประสงค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย ($\bar{x}$ = 4.98) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{x}$ = 4.97) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}$ = 4.91) ส่วนด้านที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นต่ำสุดคือด้านบุคลากร ($\bar{x}$ = 4.74)

2. ผลการจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ด้านที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย ($PNI_{modified}$ = 0.30) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($PNI_{modified}$ = 0.24) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($PNI_{modified}$ = 0.22) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($PNI_{modified}$ = 0.18) ด้านการบริการ ($PNI_{modified}$ = 0.15) ตามลำดับ ส่วนด้านบุคลากร ($PNI_{modified}$ = 0.09) เป็นด้านที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด

คำสำคัญ: ความต้องการจำเป็น; การพัฒนาการบริการ; นักศึกษา

Abstract

This research aimed to 1) study the current state and the desired state in developing the services of the Office of Academic Resources and Information Technology of Rajabhat Maha Sarakham University students, and 2) study needs for developing the services of the Office of Academic Resources and Information Technology of Rajabhat Maha Sarakham University students. The research was quantitative. The sample consisted of 370 students of Rajabhat Maha Sarakham University in the academic year 2022. The research tool was a 5-point rating scale questionnaire. The analysis of data employed frequency, percentage, mean, standard deviation and the need index using Modified Priority Need Index ($PNI_{modified}$).

The results were as follows:

1. Regarding the current state and the desired state in developing the services of the Office of Academic Resources and Information Technology of Rajabhat Maha Sarakham University students, it was found that the current state, on the whole, was at the high level ($\bar{x}$ = 4.09). When each aspect was considered, the aspect with the highest current state was the personnel aspect ($\bar{x}$ = 4.35), followed by the service aspect ($\bar{x}$ = 4.17), the information resource aspect ($\bar{x}$ = 4.11), and the aspect with the lowest current state was

the facilities and security ($\bar{x}$ = 3.84). The desired state, on the whole, was at the highest level ($\bar{x}$ = 4.88). When each aspect was considered, the aspect with the highest desired state was the facilities and security aspect ($\bar{x}$ = 4.98), followed by the physical surroundings aspect and the public relations aspect ($\bar{x}$ = 4.91), and the personnel aspect had the lowest desired state ($\bar{x}$ = 4.74).

2. The result of prioritizing the needs for developing the services of the Office of Academic Resources and Information Technology of Rajabhat Maha Sarakham University students revealed that the aspect with the highest need index was the facilities and security ($PNI_{modified}$ = 0.30), followed by the physical surroundings aspect ($PNI_{modified}$ = 0.24), the public relations aspect ($PNI_{modified}$ = 0.22), the information resource aspect ($PNI_{modified}$ = 0.18), and the service aspect ($PNI_{modified}$ = 0.15), respectively, while the personnel aspect had the lowest need index ($PNI_{modified}$ = 0.09).

Keywords: needs; service development; student

1. บทนำ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจเพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้าวิจัย จัดหา รวบรวมสารสนเทศทุกรูปแบบให้เพียงพอสอดคล้องกับหลักสูตร นโยบายและโปรแกรมวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย ตลอดจนเป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับนักศึกษา อาจารย์ประชาชนในท้องถิ่น ให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการอย่างกว้างขวาง สะดวกและรวดเร็ว ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยและเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อชุมชน เป็นแหล่งเชื่อมโยงองค์ความรู้ท้องถิ่นและองค์ความรู้สากลโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศในระดับมหาวิทยาลัย ท้องถิ่นและสากล เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสู่ชุมชนและท้องถิ่น (สนทยา สาลี, 2562, หน้า 3)

จึงกล่าวได้ว่าห้องสมุดเปรียบเสมือนหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย คุณภาพของห้องสมุดจะเป็นเครื่องกำหนดคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย (วลัยลักษณ์ ผานิชชัย, 2542) งานบริการของห้องสมุดจึงเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด ซึ่งทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้รับจากห้องสมุดและเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่มีให้บริการอย่างมี ประสิทธิภาพ พัฒนาวิธีบริการให้ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อก้าวทันโลกยุคข่าวสารข้อมูล สนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองโดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ และจัดเก็บเป็นระบบถูกต้อง รวมทั้งมีการส่งเสริมการใช้เวลา

ว่างให้เป็นประโยชน์ด้วยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทบันเทิงคดีสนับสนุนให้ผู้ใช้เป็นบุคคลทันสมัย ก้าวทันโลกด้วยการบริการข่าวสารประจำวันทั้งจากสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่งเสริมผู้ใช้บริการและนักอ่านด้วยบริการข้อมูลหลากหลายที่เป็นปัจจุบัน โดยมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ (วาณี ฐาปนวงศ์ศานติ, 2543)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2565, หน้า 3) เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้าวิจัยสร้างแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์มีสมรรถนะตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตพัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการวิจัยด้วยการพัฒนาองค์ความรู้และเพิ่มคุณภาพทางการวิจัยของมหาวิทยาลัยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ในรูปแบบที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้บริการและหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ และใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่าสร้างระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ดี มีความคล่องตัวและรวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาลภายใต้มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

การพัฒนาการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศการประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment) จึงเป็นอีกกระบวนการประเมินเพื่อกำหนดความแตกต่างของสภาพที่เกิดขึ้นจริง กับสภาพที่ควรจะเป็น นำผลที่ได้มาวิเคราะห์และประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นจริงว่าสมควรเปลี่ยนแปลงอะไรบ้างการประเมินความต้องการจำเป็นทำให้ได้ข้อมูลนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (สุวิมล ว่องวาณิช, 2550) ดังนั้น การที่จะพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้สามารถดำเนินการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องพิจารณาโดยอาศัยข้อมูลที่เชื่อถือได้จากความประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความต้องการให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุดจากการเข้าใช้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตลอดจนเป็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารในการพิจารณาส่งเสริมวางแผนพัฒนาการดำเนินงานบริการให้สามารถอำนวยประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัย

ราชภัฏมหาสารคาม

2. ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนที่ 2 สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน เพื่อให้ทราบกำหนดแนวทางในการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และขั้นตอนที่ 3 ศึกษาความต้องการจำเป็นของพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีการศึกษา 2565 จำนวน 10,617 คน (กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2566) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา จำนวน 370 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ได้แก่ เพศ ชั้นปี และคณะ ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5-Level Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน พิจารณาความตรงด้านเนื้อหา (Content validity) นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่าระหว่าง 0.80-1.00 จากนั้นนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.42-0.94 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า $PNI_{modified}$ โดยศึกษาการพัฒนาบริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการ 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 3) ด้านบุคลากร 4) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์

4. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 370 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 66.76 เพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 33.24 เมื่อพิจารณาตาม

ชั้นปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 37.56 รองลงมาคือชั้นปีที่ 2 จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.89 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.21 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 4.32 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามคณะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาที่คณะคณะครุศาสตร์ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 37.57 รองลงมาคือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.27 คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.97 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.43 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.14 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 18 คิดเป็นร้อยละ 4.86 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.78 และลำดับสุดท้ายคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.97 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	123	33.24
	หญิง	247	66.76
รวม		**370**	**100**
2. ชั้นปี	ชั้นปี 1	139	37.56
	ชั้นปี 2	118	31.89
	ชั้นปี 3	97	26.21
	ชั้นปี 4	16	4.32
รวม		**370**	**100**
3. คณะ	คณะครุศาสตร์	139	37.57
	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	46	12.43
	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	18	4.86
	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	75	20.27
	คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	48	12.97
	คณะวิทยาการจัดการ	14	3.78
	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	19	5.14
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	11	2.97
รวม		**370**	**100**

ตารางที่ 2 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และการจัดลำดับความต้องการจำเป็นการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	สภาพปัจจุบัน				สภาพที่พึงประสงค์			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านการบริการ	4.17	0.76	มาก	2	4.81	0.45	มากที่สุด	5
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.11	0.65	มาก	3	4.84	0.40	มากที่สุด	4
3. ด้านบุคลากร	4.35	0.61	มาก	1	4.74	0.59	มากที่สุด	6
4. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.02	0.64	มาก	5	4.97	0.18	มากที่สุด	2
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย	3.84	0.63	มาก	6	4.98	0.14	มากที่สุด	1
6. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.04	0.64	มาก	4	4.91	0.32	มากที่สุด	3
รวม	**4.09**	**0.66**	**มาก**	**-**	**4.88**	**0.35**	**มากที่สุด**	-

2. สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สภาพปัจจุบันของการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.09, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับสภาพปัจจุบันมากที่สุดคือ ด้านบุคลากร ($\bar{x}$ = 4.35, S.D. = 0.61) รองลงมาคือ ด้านการบริการ ($\bar{x}$ = 4.17, S.D. = 0.76) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}$ = 4.11, S.D. = 0.65) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}$ = 4.04, S.D. = 0.64) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{x}$ = 4.02, S.D. = 0.64) ส่วนด้านที่มีระดับสภาพปัจจุบันต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย ($\bar{x}$ = 3.84, S.D. = 0.63)

สภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยภาพรวมสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.88, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีการปฏิบัติในสภาพที่พึงประสงค์มากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย ($\bar{x}$ = 4.98, S.D. = 0.14) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{x}$ =

4.97, S.D. = 0.18) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}$ = 4.91, S.D. = 0.32) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}$ = 4.84, S.D. = 0.40) ด้านการบริการ ($\bar{x}$ = 4.81, S.D. = 0.45) ส่วนด้านที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นต่ำสุดคือ ด้านบุคลากร ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = 0.59) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 3 ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	$PNI_{modified}$	จำนวน
1. ด้านการบริการ	0.15	5
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	0.18	4
3. ด้านบุคลากร	0.09	6
4. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	0.24	2
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย	0.30	1
6. ด้านการประชาสัมพันธ์	0.22	3
ค่า $PNI_{modified}$ เฉลี่ย	**0.19**	**-**

3. ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาอันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านการประชาสัมพันธ์ตามลำดับ ดังแสดงตารางที่ 3

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สามารถอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1. สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีผลดังนี้

1.1 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการพัฒนาการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ด้านบุคลากรมีระดับสภาพปัจจุบันมากที่สุด และสภาพที่พึงประสงค์มากเช่นเดียวกัน กล่าวได้ว่าบุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจด้วยความรวดเร็ว ให้คำแนะนำและช่วยเหลือตอบข้อซักถามผู้ใช้บริการได้ชัดเจน

ถูกต้อง มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจรักบริการมีความรู้ความความสามารถเหมาะสมกับงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวัณทนา ใคร่ครวญ และกลีบแก้ว จันทร์หงษ์ (2561, หน้า 194-202) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่มีทุจริต เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือตอบข้อซักถามผู้ใช้บริการได้ชัดเจนถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจรักบริการเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว สอดคล้องกับการศึกษาของทิศากร ศิริพันธุ์เมือง (2560, หน้า 55-67) พบว่า บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจให้บริการและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ หรือสารสนเทศศาสตร์ มีความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการให้บริการมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร ทั้งนี้การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีทักษะทางวิชาชีพ และทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนที่จะทำให้ห้องสมุดเกิดการพัฒนาให้ทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานช่วยให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานเต็มใจให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในการบริการ

1.2 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยมีสภาพที่พึงประสงค์มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของวสันต์ สระพัง, แววตา เตชาทวีวรรณ และศศิพิมล ประพินพงศกร (2564, หน้า 95-111) ศึกษาการประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดมีความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดอันดับ 1 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นบริการห้องสมุดที่จัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือรวมทั้งระบบสารสนเทศได้แก่ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ข้อมูลบุคลากรระเบียบวิธีปฏิบัติและระบบเครือข่าย อีกทั้งยังสอดคล้องกับวัณทนา ใคร่ครวญ และกลีบแก้ว จันทร์หงษ์ (2561, หน้า 194-202) ห้องสมุดควรมีแสงสว่างเพียงพอ บรรยากาศและความเงียบสงบในห้องสมุด บรรยากาศเหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้า อุณหภูมิของห้องสมุดและระบบถ่ายเทเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับสมฤดี พิณทอง และรุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์ (2563, หน้า 25-40) กล่าวว่า การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมควรจัดพื้นที่ให้สะดวกต่อการให้บริการตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย จัดพื้นที่เพื่อการให้บริการสนับสนุนการวิจัยหรือทำผลงานทางวิชาการ และมีความสะอาดของสถานที่ให้บริการมีเทคโนโลยีมี Wi-Fi ให้บริการคลอบคลุมพื้นที่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการและระบบห้องสมุดอัตโนมัติอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการประชาสัมพันธ์

1.2 ผลการวิจัยจะเป็นสารสนเทศให้ผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นำไปประกอบการพัฒนาการบริหารจัดการการบริการของห้องสมุด

1.3 ผลการวิจัยเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของห้องสมุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำวิจัยเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย/ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เพราะเป็นด้านที่มีความต้องการจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนาสูงกว่าด้านอื่น

2.2 ควรทำวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการการพัฒนาบริการที่สอดคล้องกับความจำเป็นในการบริการยุคดิจิทัลสำหรับผู้รับบริการเพื่อเป็นสารสนเทศในการบริหารจัดการให้ทันสมัย

7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

จากการวิจัยเรื่องความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มี 5 ด้าน 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย 2) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับ

เอกสารอ้างอิง

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2566). *ข้อมูลด้านนโยบายและแผน: ข้อมูลนักศึกษา*. เข้าถึงได้จาก http://202.29.22.18/rmuinfo/student2.php

ทิศากร ศิริพันธุ์เมือง. (2560). รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร. *วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ*, 10(2), 55-67.

วลัยลักษณ์ ผานิชชัย. (2542). *การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. (วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วสันต์ สระพัง, แววตา เตชาทวีวรรณ และศศิพิมล ประพินพงศกร. (2564). การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการศึกษาทางไกล. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 14(1), 95-111.

วัณทนา ใคร่ครวญ และกลีบแก้ว จันทร์หงษ์. (2561). ความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 19(ฉบับพิเศษ), 194-202.

วาณี ฐาปนวงศ์ศานติ. (2543). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณาคาร.

สนทยา สาลี. (2562). *การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สมฤดี พิณทอง และรุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์. (2563). การศึกษาสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 7(1), 25-40.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2565). *รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR)*. เข้าถึงได้จาก https://arit.rmu.ac.th/data_quality_assurance.php?id=2564

สุวิมล ว่องวาณิช. (2550). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.