

สภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของบุคลากรหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

States and Problems and Needs of Personnel in Mahidol University Library and Knowledge
Center in Using Information and Communication Technology

กฤษฎา แก้วผุดผ่อง^{1*}

Krisada Keawphodphong^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและสนับสนุนหน่วยงานให้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลได้อย่างต่อเนื่อง มีความเหมาะสมกับองค์กร เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลจาก 15 ส่วนงาน จำนวน 109 คน โดยข้อมูลได้มาจากแบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวนทั้งสิ้น 108 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.08 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ของหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลมีวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ ($X= 4.22, SD=0.630$) มีการใช้งานโปรแกรมประเภทระบบงานต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เช่น Millennium เป็นต้น ($X= 3.89, SD=0.805$) และมีการใช้งานเครื่องมือ อุปกรณ์ประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น PC / Notebook เป็นต้น ($X= 3.80, SD=0.953$) รวมถึงการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สายของมหาวิทยาลัยมหิดล (MU-WiFi) ($X= 3.47, SD=1.234$) ปัญหาการใช้งานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การขาดแคลนเครื่องมือและอุปกรณ์สำรองสำหรับใช้งานเมื่อเครื่องมือและอุปกรณ์หลักเสียหาย ($X= 3.57, SD=1.080$) สำหรับความต้องการของบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ต้องการให้หน่วยงานมีการสนับสนุนให้บุคลากรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ($X= 4.37, SD=0.661$)

คำสำคัญ: เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร/ สภาพการใช้/ ปัญหาการใช้/ ความต้องการ/ บุคลากรหอสมุด/ หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The purpose of this survey research was to study the states and problems and needs of staff at Mahidol University Library and Knowledge Center with regards to the use of information and communications technology. It also uses the data to plan and support the organization for the development of information and communications technology in a continuously and effective manner. Populations were 109 staff of Mahidol University Library and Knowledge Center from 15 departments. Questionnaire were given to 108 staff members, who represent 99 percent of the total 109 staff. Data were analyzed using the descriptive statistics frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results showed that most of the staff at Mahidol University Library and Knowledge Center used Information and Communications Technology to retrieve information through the online system ($X= 4.22, SD=0.630$), to access the library's software, such as Millennium, etc. ($X= 3.89, SD=0.805$), and to use

¹ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

¹ Computer Technical Officer, Mahidol University Library and Knowledge Center

* Corresponding author: krisada.kea@mahidol.ac.th

tools and devices, such as PC / Notebook, etc. ($X= 3.80$, $SD=0.953$) and the wireless network at Mahidol University (MU-WiFi) ($X= 3.47$, $SD=1.234$). Problems reported were the lack of tools and backup devices for use when the main tools and equipment are damaged ($X= 3.57$, $SD=1.080$). To better meet the needs of the staff, support is required from the organization in terms of tools and equipment that perform adequately ($X= 4.37$, $SD=0.661$).

Keywords: Information Technology and Communication/ Problems and Needs/ Library Staff/ Librarian/ Mahidol University Library and Knowledge Center

1. บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีความสำคัญในการสร้างโอกาส และข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ อีกทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ อำนาจความสะดวกในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้กับองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และยังเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการพัฒนาแรงงานความรู้ของประเทศไทย ดังนั้นการพัฒนาหน่วยงานให้มีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีความพร้อม เหมาะสม ตรงกับความต้องการในการใช้งาน และทันสมัยอยู่เสมอต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน รวมถึงการศึกษาและพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรู้ความสามารถเท่าทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในทุกภาคส่วนงาน เพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีความมั่นคงและมุ่งสู่การพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนและมีเสถียรภาพ

การกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) จึงเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันในมิติต่าง ๆ เพื่อให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน ซึ่งมียุทธศาสตร์การพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การใช้สื่อทุกประเภทเป็นแหล่งเรียนรู้ อย่างสร้างสรรค์ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ และสร้างความเข้าใจที่ตรงกันได้อย่างถูกต้อง [1] จากทิศทางการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงได้จัดทำ (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 3) ของประเทศไทย พ.ศ. 2557-2561 ซึ่งมียุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ด้าน คือ 1) การพัฒนาทุน

มนุษย์ให้เป็นการกำลังสำคัญในการพัฒนา ICT ของประเทศ และมีความพร้อมในการมีส่วนร่วมในการพัฒนา (Participatory People) 2) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่คุ้มค่าและพอเพียง (Optimal Infrastructure) 3) การพัฒนาระบบบริการของภาครัฐอย่างฉลาด (Smart Government) 4) การพัฒนาภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ICT ให้เติบโตสดใส (Vibrant Business) [2]

มหาวิทยาลัยมหิดล (พ.ศ.2555-2558) การบริหารงานมีวิสัยทัศน์ที่จะมุ่งมั่นสู่การเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่สำคัญไว้ 9 ด้าน โดย 1 ใน 9 ด้านคือ ICT-based University สร้างมหาวิทยาลัยที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นพื้นฐาน ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศของการจัดทำ (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 3) ของประเทศไทย และในฐานะที่หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นหน่วยงานหนึ่งในการสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยบรรลุตามวิสัยทัศน์ ด้วยการกำหนดยุทธศาสตร์ให้มีการบริหารจัดการที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เน้นพัฒนารัฟพยากรบุคคลเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการมีความรู้ที่ทันกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยมหิดลสู่ระดับโลก

หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นส่วนงานหนึ่งที่มุ่งเน้นการให้บริการเป็นสำคัญ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในหอสมุดและคลังความรู้ฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การทำงานของบุคลากรมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ในส่วนของผู้ใช้บริการก็ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่มี

หลากหลายภายในห้องสมุดได้ตามความต้องการ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกิดขึ้นอยู่เสมอภายในหน่วยงาน มีผลกระทบโดยตรงต่อบุคลากรทุกส่วนงาน ซึ่งต้องมีการปรับตัวเปลี่ยนแปลง พัฒนาตนเองอยู่เสมอ ให้มีความรู้เท่าทัน และยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ผลกระทบที่เกิดขึ้นเหล่านี้มีผลอย่างมากต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน และบุคลากรผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาวิจัยถึงสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและสนับสนุนหน่วยงานให้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลได้อย่างต่อเนื่อง มีความเหมาะสมกับองค์กร เกิดความคุ้มค่าในการนำมาประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์และวิธีการ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลจาก 15 ส่วนงาน จำนวน 109 คน ทั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวนทั้งสิ้น 108 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.08

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ในการสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร และศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อจัดทำแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1-12 พฤษภาคม 2557 แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และส่วนงานที่สังกัด เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกได้คำตอบเดียว จำนวน 5 ข้อ และความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ

ตอนที่ 2 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 7 ข้อ การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฮาร์ดแวร์) จำนวน 5 ข้อ การใช้โปรแกรม (ซอฟต์แวร์) จำนวน 10 ข้อ และการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จำนวน 7 ข้อ ด้านโปรแกรม (ซอฟต์แวร์) จำนวน 5 ข้อ ด้านบุคลากร จำนวน 16 ข้อ และด้านการส่งเสริมและพัฒนาความรู้จากหน่วยงาน จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 4 ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ด้านการจัดการ จำนวน 4 ข้อ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จำนวน 3 ข้อ ด้านโปรแกรม (ซอฟต์แวร์) จำนวน 2 ข้อ และด้านการส่งเสริมและพัฒนาความรู้จากหน่วยงาน จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นคำถามปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 108 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ของหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นเพศหญิง จำนวน 89 คน (ร้อยละ 82.41) และเป็นเพศชาย จำนวน 19 คน (ร้อยละ 17.59) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คน (ร้อยละ 64.81) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 35-44 ปี จำนวน 19 คน (ร้อยละ 17.59) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี จำนวน 63 คน (ร้อยละ 58.33) รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 33 คน (ร้อยละ 30.56) มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสาร โดยส่วนใหญ่ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน (ร้อยละ 59.26)

ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า วิธีการที่บุคลากรได้รับความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิธีการศึกษาด้วยตนเอง เช่น อ่านหนังสือ ติดตามข่าวสารและประสบการณ์การทำงานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ($\bar{x} = 3.55$, $SD=0.627$) รองลงมาคือ ศึกษาฝึกอบรมจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ($\bar{x} = 3.51$, $SD=0.713$) สำหรับความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีความรู้ด้านการใช้งาน Webmail ของมหาวิทยาลัยมหิดล ($\bar{x} = 3.35$, $SD=0.536$) รองลงมาคือ มีความรู้ด้านการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ของหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.09$, $SD=0.811$) ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ทั้งนี้ยังรวมถึงการมีความรู้ด้านการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิษยา อุนาภาค [3] ที่พบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ มีความรู้ ความสามารถในการใช้งานอินเทอร์เน็ตในโรงพยาบาลตำรวจ และความสามารถในการใช้ e-mail เพื่อติดต่อสื่อสารในองค์กร

สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เพื่อสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ ($\bar{x} = 4.22$, $SD=0.630$) รองลงมาคือ เพื่อการทำงานและจัดเก็บข้อมูล ($\bar{x} = 4.10$, $SD=0.583$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tiwari, B., & Sahoo, K. [4] ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ งานวิจัยของ Chaputula, A. [5] ที่พบว่า วัตถุประสงค์หลักของบุคลากรในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ เพื่อสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ และงานวิจัยของอรอำไพ ศรีสุวรรณ [6] ที่พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพามีวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากเพื่อการค้นหาข้อมูล บันทึกข้อมูล และติดต่อสื่อสาร 2) การใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(ฮาร์ดแวร์) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น PC/Notebook เป็นต้น ($\bar{x} = 3.80$, $SD=0.953$) รองลงมาคือ เครื่องพิมพ์ผลข้อมูล (Printer) ($\bar{x} = 3.61$, $SD=1.006$) 3) การใช้โปรแกรม (ซอฟต์แวร์) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การใช้งานโปรแกรมประเภทระบบงานต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เช่น Millennium เป็นต้น ($\bar{x} = 3.89$, $SD=0.805$) รองลงมาคือ การใช้งานโปรแกรมประเภทการสื่อสาร เช่น MU-Webmail / Gmail / Yahoo / Hotmail / Line / Facebook / Twitter เป็นต้น ($\bar{x} = 3.83$, $SD=0.832$) 4) การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มีค่าเฉลี่ยการใช้งานสูงสุดคือ การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไร้สายของมหาวิทยาลัยมหิดล (MU-WiFi) ($\bar{x} = 3.47$, $SD=1.234$) รองลงมาคือ การใช้งานระบบเครือข่ายเสมือนส่วนตัวของมหาวิทยาลัยมหิดล (VPN Mahidol) ($\bar{x} = 2.42$, $SD=0.959$)

ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวมพบว่าปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.16$, $SD=0.950$) รองลงมาคือ ปัญหาด้านการส่งเสริมและพัฒนาความรู้จากหน่วยงาน ($\bar{x} = 2.73$, $SD=1.035$) รายละเอียดดังตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การขาดแคลนเครื่องมือและอุปกรณ์สำรองสำหรับใช้งานเมื่อเครื่องมือและอุปกรณ์หลักเสียหาย ($\bar{x} = 3.57$, $SD=1.080$) รองลงมาคือ เครื่องมือและอุปกรณ์มีประสิทธิภาพต่ำ ($\bar{x} = 3.29$, $SD=0.915$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tiwari, B., & Sahoo, K. [4] ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารคือ ขาดแคลนอุปกรณ์ อุปกรณ์มีไม่เพียงพอ และ ธนิกา โรจนไพฑูริย์พิทย์ [7] ที่พบว่า อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ส่วนใหญ่อยู่ในสภาพเก่าไม่ได้มาตรฐาน มีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน

2) ปัญหาด้านโปรแกรม (ซอฟต์แวร์) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ไม่ได้รับการสนับสนุนด้านการจัดหาโปรแกรมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 2.79$, $SD=1.028$) รองลงมาคือ โปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีระบบภาษาไทยไม่สมบูรณ์ ($\bar{x} = 2.58$, $SD=1.123$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวรรยาแสงสุข [8] ที่พบว่า โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน

ขาดความเหมาะสมและทันสมัย และงานวิจัยของ นพวรรณ คงเทพ [9] ที่พบว่า บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ได้รับความเหมาะสมในการจัดหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้กับลักษณะงานที่ปฏิบัติ

3) ปัญหาด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการขาดความรู้ด้านการใช้งานโปรแกรมใหม่ ๆ ($\bar{x} = 2.83, SD=0.954$) รองลงมาคือ ขาดความรู้ด้านการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ($\bar{x} = 2.80, SD=0.980$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนิกา โรจนไพฑูริย์ทิพย์ [7] และ เสกสรร อินทรสิทธิ์ [10] ที่พบว่า บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบปัญหาเรื่องจำนวนผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่เพียงพอ ($\bar{x} = 2.69, SD=0.962$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Al-Ansari, H. [11] ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ Mondal, A., & Bandyopadhyay, A. [12] ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4) ปัญหาด้านการส่งเสริมและพัฒนาความรู้จากหน่วยงาน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขาดการสำรวจความต้องการการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ($\bar{x} = 2.92, SD=1.101$) รองลงมาคือ ขาดการส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ใหม่ ๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ($\bar{x} = 2.76, SD=1.096$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Al-Ansari, H. [11] และ งานวิจัยของ Mondal, A., & Bandyopadhyay, A. [12] ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบปัญหาขาดการส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้และประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวมพบว่าความต้องการด้านเครื่องมือและอุปกรณ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($X = 4.27, SD=0.639$) รองลงมาคือ ความต้องการด้านการส่งเสริมและพัฒนาความรู้จากหน่วยงาน ($X = 2.73, SD=1.035$) รายละเอียดดังตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการด้านการจัดการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ต้องการให้การประชาสัมพันธ์และ

เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์หอสมุดฯ มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 4.26, SD=0.525$) รองลงมาคือ ต้องการให้หน่วยงานมีการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ($\bar{x} = 4.06, SD=0.624$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพวรรณ คงเทพ [9] ที่พบว่า บุคลากรมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และบุคลากรต้องการให้มีการวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ความต้องการด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ต้องการให้หน่วยงานมีการสนับสนุนให้บุคลากรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.37, SD=0.661$) รองลงมาคือ ต้องการให้หน่วยงานจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์สำรองทดแทนเมื่อเครื่องมือและอุปกรณ์หลักเกิดความเสียหายไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ($\bar{x} = 4.24, SD=0.622$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ มีสารภี [13] ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง มีความต้องการให้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอสำหรับเจ้าหน้าที่ และมีอุปกรณ์เปลี่ยนเพื่อความต่อเนื่องในการทำงานเมื่อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเสียหาย 3) ความต้องการด้านโปรแกรม (ซอฟต์แวร์) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ต้องการให้มีคู่มือการใช้งานโปรแกรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.02, SD=0.543$) รองลงมาคือ ต้องการให้มีการจัดหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงาน ($\bar{x} = 3.97, SD=0.611$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุศิษฐ์ รัตนศิริภรณ์ [14] ที่พบว่า ด้านซอฟต์แวร์ บุคลากรต้องการให้มีคู่มือประกอบการใช้งาน และงานวิจัยของนพวรรณ คงเทพ [9] ที่พบว่า บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร มีความต้องการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเหมาะกับการใช้งาน 4) ความต้องการด้านการส่งเสริมและพัฒนาความรู้จากหน่วยงาน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง และตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.22, SD=0.609$) รองลงมาคือ ต้องการให้มีการส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.17, SD=0.593$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิษย์ อุนาภาด [3] ที่พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ มีความต้องการให้หน่วยงานสนับสนุนให้มีบุคลากรในหน่วยงานมีความรู้และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อนำมาช่วยในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ นพวรรณ คงเทพ [9] ที่พบว่า บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

เอกชน เขตกรุงเทพมหานคร มีความต้องการให้มีการส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ พร้อมเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูน

ความรู้ อย่างทั่วถึง และให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 1 แสดงผลค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านต่าง ๆ

ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	3.16	0.950
ด้านโปรแกรม (ซอฟต์แวร์)	2.57	1.065
ด้านบุคลากร	2.48	0.857
ด้านการส่งเสริมและพัฒนาความรู้จากหน่วยงาน	2.73	1.035

ตารางที่ 2 แสดงผลค่าเฉลี่ยความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านต่าง ๆ

ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD
ด้านการจัดการ	4.07	0.632
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	4.27	0.639
ด้านโปรแกรม (ซอฟต์แวร์)	4.00	0.577
ด้านการส่งเสริมและพัฒนาความรู้จากหน่วยงาน	4.16	0.615

จากผลการวิจัยดังกล่าวทำให้ทราบถึงสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากร หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งส่วนใหญ่บุคลากรได้รับความรู้จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง และได้รับการฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีทักษะความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาและความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรพบว่า มีความสอดคล้องกันในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านการส่งเสริมและพัฒนาความรู้จากหน่วยงาน ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ควรมีการสำรวจความต้องการใช้งานทางด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากบุคลากรในทุกส่วนงานอย่างสม่ำเสมอและมีความต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการในการใช้งาน และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ วางแผน จัดลำดับความสำคัญในการจัดหา เพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณที่มีของหน่วยงาน เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มี

ประสิทธิภาพ สะดวกต่อการปฏิบัติงาน ทันสมัยอยู่เสมอ ให้มีความเพียงพอและตรงต่อความต้องการของบุคลากรในทุกส่วนงาน

2. ด้านโปรแกรม (ซอฟต์แวร์) เนื่องจากหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล มีการนำโปรแกรมเฉพาะด้านมาใช้ภายในงานห้องสมุดเป็นจำนวนมาก จึงควรมีการวิเคราะห์การใช้งานโปรแกรมเหล่านั้นอยู่เสมอโดยการมีส่วนร่วมจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดหาโปรแกรมที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการในการใช้ปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละส่วนงานต่อไป

3. ด้านบุคลากร องค์กรควรให้ความสำคัญต่อบุคลากรในทุกส่วนงานในการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง มีการสำรวจความต้องการในการพัฒนาตนเองทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรจากทุกส่วนงานได้เข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ สามารถนำความรู้เหล่านี้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันบุคลากรเองในแต่ละส่วนงานควรมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอในการพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารที่เกิดขึ้นใหม่หรือมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งมีความจำเป็นต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ควรศึกษาถึงประสิทธิผลที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล จากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในหน่วยงาน

4. เอกสารอ้างอิงและบรรณานุกรม

1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่11 พ.ศ. 2555-2559.กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี; 2555.
2. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 3) ของประเทศไทย พ.ศ. 2557-2561. กรุงเทพฯ : กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร; 2557.
3. สุนิภัย อุณาภาค. ความสามารถและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2551.
4. Tiwari, B. and Sahoo, K. Infrastructure and Use of ICT in University Libraries of Rajasthan (India).Library Philosophy & Practice 2013:1-16.
5. Chaputula, A. State, Adoption and Use of ICTs by Students and Academic Staff at Mzuzu University, Malawi. Program: Electronic Library And Information Systems 2012;46:364-82.
6. อรอำไพ ศรีสุวรรณ. สภาพการใช้และปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา; 2548.
7. ธนิกา โรจนไพฑูรย์ทิพย์. สภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดขอนแก่น. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม; 2549.
8. สวรรยา แสงสุข. สภาพและปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2552.
9. นพวรรณ คงเทพ.ปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2549.
10. เสกสรร อินทรสิทธิ์. สภาพ ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 24.มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม; 2546.
11. Al-Ansari, H. Application of information and communication technologies in special libraries inKuwait. Electronic Library 2011;29:457-69.
12. Mondal, A., & Bandyopadhyay, A. Application of ICT and Related Manpower Problems in the College Libraries of Burdwan. DESIDOC Journal Of Library & Information Technology 2010;30:44-52.
13. สุชาติ มีสารภี.การศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2553.
14. อนุศิษฐ์ รัตนศิริกรณ. สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา; 2555.