ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

การนำเสนอผลงานวิชาการ ประเภทโปสเตอร์

กลุ่ม การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 9

The 9th PULINET National Conference

9-10 มกราคม 2562

ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

Full Paper Access บริการช่วยการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มวิทยานิพนธ์และงานวิจัยผ่าน QR Code หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้

กิตติศักดิ์ แก้วเนียม, สุภาวดี มโนรัตน์สกุล, กมลทิพย์ หลงหา

หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
e-mail: kittisak.k@psu.ac.th,
supawadee.m@psu.ac.th, kamonthip.i@psu.ac.th

บทคัดย่อ

Full Paper Access คือ บริการที่อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่จัดเก็บและบริการอยู่ในห้องวิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพียงแค่ผู้ใช้บริการทำการสแกนสัญลักษณ์ QR Code ที่ติดอยู่บนตัวเล่ม ระบบจะจัดส่ง URL สำหรับดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มของชื่อเรื่องนั้น ๆ ไปยังอีเมลหรือ Social network ที่ผู้ใช้บริการต้องการทันที ขั้นตอนการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) การศึกษาลักษณะข้อมูลของเขตข้อมูล 856 (เขตข้อมูลย่อย u) ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 2) การพัฒนาระบบสารสนเทศ 3) การจัดการข้อมูลตัวเล่มและจัดเตรียมตัวเล่มเพื่อให้บริการ และ 4) การประชาสัมพันธ์และประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ผลประเมินความพึงพอใจที่ได้จากการทดลองให้บริการกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่าได้ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

คำสำคัญ:
เอกสารฉบับเต็ม, คิวอาร์ โค้ด, วิทยานิพนธ์, งานวิจัย, ดาวน์โหลด

Abstract

Full Paper Access is a service that provides full access to the full text of theses and research papers stored and saved in the theses and research report room, John F. Kennedy Library, Office of Academic Resources, Prince of Songkla University, Pattani Campus. The user just scans the QR Code on the cover and the URL of the full text of that title will be sent to email or social network that the user needs immediately. The process of operation is divided into 4 parts: 1) the study of the data of the field 856 (subfield u) in the library automation system; 2) the development of the information system; 3) the management of the book and the preparation of the book service; and 4) public relations and evaluation of the service satisfaction. The results of the service satisfaction test with a sample of

30 people found that the satisfaction rating was at the highest level with a mean of 4.79

Keywords:

Full Paper Access, QR Code, Theses, Research, Download

บทนำ

หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ประกอบด้วย หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัย โสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับวิทยานิพนธ์และงานวิจัยนั้นได้จัดให้มีบริการอยู่ที่ห้องวิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย ชั้น 3 อาคารสำนักวิทยบริการ ซึ่งมักจะมีผู้ใช้บริการจำนวนมากที่เข้าถึงตัวเล่มจริงบนชั้นโดยไม่ผ่านการสืบค้น OPAC มาก่อน นอกจากความล่าช้าในการค้นหาตัวเล่มแล้ว ยังเกิดความยุ่งยากในการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม (Full paper) ของสิ่งพิมพ์ชื่อเรื่องนั้น ๆ อีกด้วย เป็นต้นว่า หากต้องการดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มก็จะต้องกลับไปสืบค้นที่ OPAC หรือสืบค้นผ่านฐานข้อมูลอีกครั้ง หรือใช้วิธีถ่ายสำเนาเอกสารเนื่องจากไม่ทราบว่ามีบริการให้ดาวน์โหลดด้วย ปัญหาเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการและทำให้การใช้งานสิ่งพิมพ์ประเภทวิทยานิพนธ์และงานวิจัยมีจำนวนลดน้อยลง งานเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกับบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการวิทยานิพนธ์และงานวิจัยจึงได้ร่วมกันคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมบริการที่ให้ผู้ใช้สแกน QR Code ที่หน้าปกวิทยานิพนธ์และงานวิจัยเพื่อเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มได้ทันที ภายใต้ชื่อโครงการ Full Paper Access

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่มีบริการอยู่ในห้องวิทยานิพนธ์ฯ ชั้น 3 หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้
2. เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์และงานวิจัยด้วยความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องผ่านการสืบค้น OPAC หรือทำการยืม-คืน เพื่อนำไปถ่ายสำเนา
3. เพื่อให้วิทยานิพนธ์และงานวิจัยถูกใช้งานอย่างเต็มที่ ไม่จำกัดเพียงแค่เฉพาะผู้ใดผู้หนึ่ง
4. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. การศึกษาลักษณะข้อมูลของเขตข้อมูล 856 (เขตข้อมูลย่อย u)

การศึกษาลักษณะการลงรายการเขตข้อมูล 856 (เขตข้อมูลย่อย u) ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติทำให้พบต้นทางของเอกสารฉบับเต็ม 4 แหล่ง ได้แก่ OAR-DCMS เดิม (dc.oas.psu.ac.th) จำนวน 1100 ชื่อเรื่อง, OAR-DCMS ใหม่ (dc.pn.psu.ac.th) จำนวน 15 ชื่อเรื่อง, TDC (tdc.thailis.or.th) จำนวน 85 ชื่อเรื่อง และ PSU Knowledge Bank (kb.psu.ac.th) จำนวน 268 ชื่อเรื่อง รวมทั้งสิ้น 1,468 ชื่อเรื่อง จากข้อมูลนี้ทำให้ได้แนวทางในการใช้งาน URL คือ

- กรณี OAR-DCMS เดิมและใหม่ ให้ใช้ URL ของชื่อเรื่องนั้นในระบบ OPAC เนื่องจากเอกสารฉบับเต็มถูกแบ่งย่อยออกเป็นบทจำนวนหลายไฟล์
- กรณี TDC และ PSU Knowledge Bank ให้ใช้ URL จากเขตข้อมูลย่อย u ได้เลย เนื่องจากจะต้องเชื่อมโยงไปยังระบบฐานข้อมูลที่จัดเก็บต้นฉบับของชื่อเรื่องนั้นอีกทีหนึ่ง ในที่นี้ก็คือระบบ TDC และระบบ PSU Knowledge Bank

2. การพัฒนาระบบสารสนเทศ

ทีมงานประชุมหารือเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการของระบบ Full Paper Access ที่ต้องการให้จัดส่ง URL จากขั้นตอนที่ 1 ไปยังอีเมลของผู้ใช้บริการได้ ความสามารถทั่วไปของระบบ ได้แก่

1) รองรับการนำเข้า (Import) ข้อมูลบรรณานุกรมของวิทยานิพนธ์และงานวิจัยจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติในขอบเขตข้อมูลเลขที่บรรณานุกรม ชื่อเรื่อง เลขเรียก ผู้แต่ง และ URL จากเขตข้อมูล 856 (เขตข้อมูลย่อย u) ได้

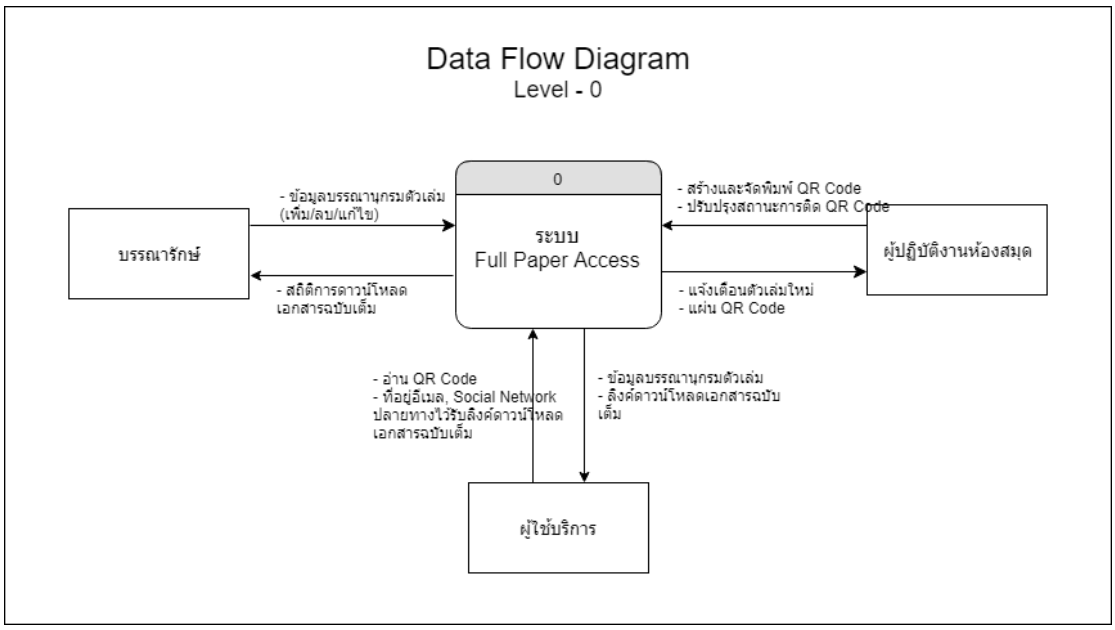
2) เพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัยใหม่ได้

3) สร้างสัญลักษณ์ QR Code ประจำชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์และงานวิจัยได้

4) ส่ง URL สำหรับดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์และงานวิจัยแต่ละชื่อเรื่อง ไปยังอีเมลหรือ Social network ที่ผู้ใช้ต้องการได้

5) ตรวจสอบและนับจำนวนการเข้าถึงเพื่อดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์และงานวิจัยแต่ละชื่อเรื่องได้

ผู้พัฒนาได้ใช้แนวทางในการออกแบบระบบตามหลักการของวงจรการพัฒนาระบบ (SDLC) ตั้งแต่การวางแผน กำหนดขอบเขตความเป็นไปได้และข้อจำกัดของระบบ สู่การออกแบบและพัฒนาระบบ การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล หน้าที่และความสามารถในแต่ละระดับชั้นของผู้ใช้งาน ระบบการพัฒนาระบบโดยใช้เทคโนโลยีเว็บแอพพลิเคชั่น (Web-based application technology) ผู้พัฒนาได้เลือกใช้โปรแกมภาษา PHP และ JavaScript ทำงานร่วมกับระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL และซอฟต์แวร์สำหรับบริการเครื่องแม่ข่าย Apache ซึ่งทั้งหมดเป็น Open source software ที่ไม่มีลิขสิทธิ์และค่าใช้จ่าย



ภาพที่ 1 แสดง Context diagram ของระบบ Full Paper Access



ภาพที่ 2 แสดงหน้าจอ Back office ของระบบ Full Paper Access

3. การจัดการข้อมูลตัวเล่มและจัดเตรียมตัวเล่มเพื่อให้บริการ

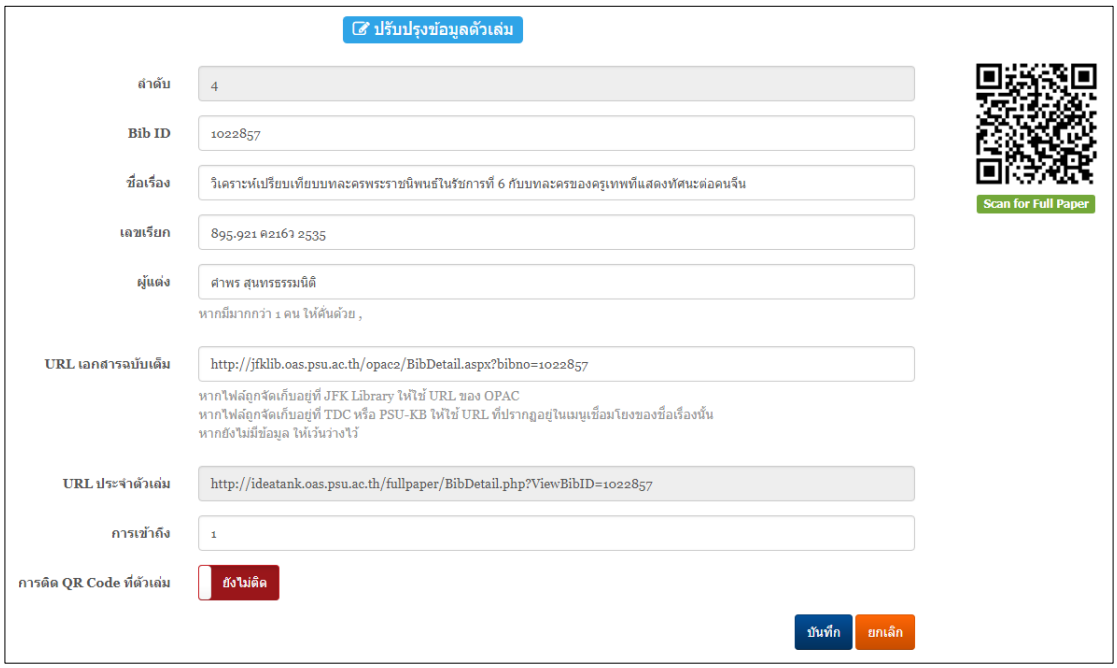
ในครั้งแรกจะทำการนำเข้าข้อมูลบรรณานุกรมของวิทยานิพนธ์และงานวิจัยจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้าสู่ฐานข้อมูลระบบ Full Paper Access หลังจากนั้นจึงจะเป็นการบันทึกข้อมูลตัวเล่มใหม่ตามปกติ ขั้นตอนการทำงานมีดังนี้

3.1 บรรณารักษ์ได้รับตัวเล่มวิทยานิพนธ์และงานวิจัยพร้อมไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ทำการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล PSU Knowledge Bank (หรือ TDC) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และระบบ Full Paper Access ตามลำดับ

3.2 ระบบ Full Paper Access ทำการแจ้งเตือนให้ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดทราบว่าขณะนี้ได้มีตัวเล่มใหม่เข้ามา

3.3 ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดรับตัวเล่มจากบรรณารักษ์ จัดพิมพ์และติดสัญลักษณ์ QR Code ที่ได้จากระบบ Full Paper Access ไว้บนปกหน้าของตัวเล่มแล้วนำขึ้นชั้นเพื่อให้บริการ

3.4 ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดปรับเปลี่ยนสถานะการติดสัญลักษณ์ QR Code ประจำตัวเล่ม



ภาพที่ 3 แสดงการบันทึกข้อมูลตัวเล่มใหม่

#	Bib ID	ชื่อเรื่อง	เลขเรียก	ผู้แต่ง	หน้าแสดงผล	QR Code
357	1079541	การปฏิบัติงานตามแนวทางปฏิรูปการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในจังหวัดนครศรีธรรมราช / ภิญโญ ศรีวงศ์ษา		ภิญโญ ศรีวงศ์ษา		Scan for Full Paper
631	1096265	การศึกษาแบบแผนการตอบข้อสอบโดยใช้ดัชนีบ่งชี้ของฮาโต้ ของแบบทดสอบที่มีการเรียงลำดับข้อสอบต่างกัน / กนกวรรณ มากเอียด	001.433 ก15ก 2544	กนกวรรณ มากเอียด		Scan for Full Paper
731	1103263	การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอนของนักศึกษาและอาจารย์ สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช / จุรีรัตน์ เสนายกรรณ	004.678 จ47ก 2545	จุรีรัตน์ เสนายกรรณ		Scan for Full Paper
926	1117836	การใช้สารสนเทศ WWW เพื่อการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	004.678 ด17ก 2548	ดวงพร อริญญพงษ์ไพศาล		Scan for Full Paper
521	1084873	การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ / ยุมิยดา หล่ำสุบ	004.678 ย46ก 2542 D.C.21	ยุมิยดา หล่ำสุบ		Scan for Full Paper
936	1117858	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจุดประสงค์ทางวิชาการ ของอาจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ / วรรณกร อัศวมงคลชัย	004.678 ว17ป 2548	วรรณกร อัศวมงคลชัย		Scan for Full Paper

ภาพที่ 4 แสดงหน้าจอการสร้าง QR Code ตามลำดับเลขเรียก



ภาพที่ 5 แสดงขั้นตอนการพิมพ์และติด QR Code ที่ปกหน้าของตัวเล่ม

4. การประชาสัมพันธ์และประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ อีเมล หน้าจอประชาสัมพันธ์ดิจิทัล และ Social network ของห้องสมุด รวมถึงจัดทำป้ายโฆษณาในลักษณะโฟมบอร์ดวางไว้ในตำแหน่งที่มีผู้ใช้บริการสัญจรไปมาและภายในห้องวิทยานิพนธ์ฯ เพื่อดึงดูดความสนใจและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ

ทีมงานได้เชิญกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 30 คน มาทดลองใช้บริการระบบ Full Paper Access พร้อมทำการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการในประเด็นต่าง ๆ ได้ผลตามตารางที่ 1



ภาพที่ 6 แสดงการจัดทำกราฟิกประกอบการประชาสัมพันธ์และบรรยากาศการทดลองใช้งานระบบ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

การพัฒนาระบบ Full Paper Access บริการช่วยการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มวิทยานิพนธ์และงานวิจัยผ่าน QR Code ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ผู้ใช้บริการจะสามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์และงานวิจัยด้วยความสะดวกรวดเร็ว เพราะไม่ต้องผ่านการสืบค้น OPAC หรือทำการยืม-คืน เพื่อนำไปถ่ายสำเนา เกิดการใช้งานวิทยานิพนธ์และงานวิจัยอย่างเต็มที่และไม่จำกัดเพียงแค่เฉพาะผู้ใดผู้หนึ่ง

ผลประเมินจากการทดลองให้บริการกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ในประเด็นความพึงพอใจด้านต่าง ๆ (ตารางที่ 1) พบว่าได้รับการแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยคำถามในหัวข้อบริการนี้มีส่วนช่วยในการศึกษาค้นคว้างานวิจัย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (4.89)

ตารางที่ 1 สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ Full Paper Access ของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ Full Paper Access	**สรุปผลการประเมิน**		
	$\bar{X}$	SD	**แปลผล**
1. การสแกน QR Code ที่ตัวเล่ม	4.70	0.15	มากที่สุด
2. การแสดงข้อมูลที่หน้าจออุปกรณ์	4.85	0.11	มากที่สุด
3. การระบุที่อยู่อีเมลเพื่อจัดส่งลิงค์ดาวน์โหลด Full paper	4.82	0.12	มากที่สุด
4. การแชร์ข้อมูลไปยัง Social network	4.67	0.17	มากที่สุด
5. การได้รับอีเมลเพื่อดาวน์โหลด Full paper มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน	4.81	0.12	มากที่สุด
6. บริการนี้มีส่วนช่วยในการศึกษาค้นคว้างานวิจัย	4.89	0.10	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	**4.79**	**0.13**	**มากที่สุด**

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้ทดลองใช้งานระบบหลายท่าน คิดเห็นว่าอยากให้ห้องสมุดขยายขอบเขตการดาวน์โหลดเนื้อหาฉบับเต็มของทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น ๆ ที่สามารถเผยแพร่ได้เพิ่มเติมอีกด้วย

ผลประเมินจากการใช้งานระบบ Full Paper Access ของผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด) จำนวน 2 คน ในประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ (ตารางที่ 2) พบว่าได้รับการแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น

ตารางที่ 2 สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Full Paper Access ของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Full Paper Access	สรุปผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. การ Login เข้าใช้งานระบบ	5.00	0.00	มากที่สุด
2. การเข้าถึงเมนูเพื่อทำงานต่าง ๆ	5.00	0.00	มากที่สุด
3. การบันทึกและจัดการข้อมูลตัวเล่ม	5.00	0.00	มากที่สุด
4. การสร้าง QR-Code ประจำตัวเล่ม	5.00	0.00	มากที่สุด
5. การค้นหาข้อมูลตัวเล่ม	5.00	0.00	มากที่สุด
6. ความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูลตัวเล่ม	4.50	0.50	มากที่สุด
7. ประสิทธิภาพและเสถียรภาพในการทำงานของระบบ	4.50	0.50	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบในภาพรวม	5.00	0.00	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	**4.88**	**0.13**	**มากที่สุด**

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่มีบริการอยู่ในห้องวิทยานิพนธ์ฯ ชั้น 3 หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้
2. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์และงานวิจัยด้วยความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องผ่านการสืบค้น OPAC หรือทำการยืม-คืน เพื่อนำไปถ่ายสำเนา
3. วิทยานิพนธ์และงานวิจัยถูกใช้งานอย่างเต็มที่ ไม่จำกัดเพียงแค่เฉพาะผู้ใดผู้หนึ่ง
4. ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของห้องสมุดมากยิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด

บริการ Full Paper Access จะสามารถช่วยเหลือนักวิจัยหรือผู้ใช้บริการที่ต้องการเข้าถึงวิทยานิพนธ์และงานวิจัยจำนวนมาก โดยการดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มจากการสแกน QR Code ที่ตัวเล่ม แทนการถ่ายสำเนา หรือยืมออกซึ่งอาจถูกจำกัดสิทธิ์จำนวนการยืม ถือเป็นอีกหนึ่งบริการเชิงรุกที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทรัพยากรประเภทวิทยานิพนธ์และงานวิจัยของห้องสมุด สร้างมูลค่าเพิ่มและช่วยขับเคลื่อนงานห้องสมุดให้สามารถดำเนินภารกิจไปได้อย่างราบรื่นและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

ไปด้วยกันกับฉัน : บริการนำชมห้องสมุด
Go Together With Me : Library Tour

ขวัญชนก วิริยกุลโอภาศ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ
e-mail: khwanchanok@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

"บริการนำชมห้องสมุด" เป็นส่วนหนึ่งของการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการได้รู้จักบริการและทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงแผนผังของห้องสมุด กฎระเบียบการใช้ห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการค้นข้อมูล กิจกรรมต่าง ๆ และกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ดังนั้น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ จึงได้พัฒนาบริการนำชมสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถในการเป็นผู้นำชมสำนักหอสมุดและการกำหนดรายละเอียดเนื้อหาใช้ในการบรรยายบริการและทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งการสร้างแนวปฏิบัติในการให้บริการนำชมสำนักหอสมุด โดยกระบวนการพัฒนาเริ่มต้นจาก 1) ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบุคลากรของสำนักหอสมุด เพื่อร่วมกันกำหนดจุดนำชมที่เหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของผู้เยี่ยมชม เนื้อหาที่จะใช้บรรยายแต่ละจุด การเตรียมความพร้อมในด้านของผู้นำชม สถานที่ อาหาร เอกสารแนะนำห้องสมุด การแบ่งจำนวนผู้เยี่ยมชมที่เหมาะสมสำหรับผู้นำชม 1 คนให้สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง 2) ขั้นตอนการนำชม 3) ขั้นตอนการประเมินและสรุปผลการให้บริการ โดยมีการนำผลการประเมินมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการนำชมสำนักหอสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในครั้งถัดไป ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าเยี่ยมชมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.78 โดยผู้เยี่ยมชมมีความรู้ ความเข้าใจสามารถใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ตลอดจนใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่างๆของห้องสมุดได้อย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ:

บริการนำชมห้องสมุด, บริการห้องสมุด, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

Abstract

A Library tour is an important key service for library users to discover the services, facilities and resources that are provided in various types such as printed collections, audio visual materials, digital media and databases, library floor plans, borrowing rules, library rules and regulations, search tools, library events and activities, and librarian's processes. Therefore, this project aims to improve the library tour service of Library Center Thaksin University more efficient by standardizing processes of the library tour service, improving librarians' abilities and skills, standardizing library tour content, and creating good practice for the library tour. There are 3 main stages of the library tour service improvement. Firstly, librarians and staff share and exchange their knowledge and experiences 1) to highlight the attraction locations and the appropriate walking paths of the library, 2) to provide appropriate information of the visited locations, 3) to prepare well-trained library tour guides, meeting rooms, food and brochures, and 4) to define the maximum number of the users or visitors for each tour guide. Secondly, the librarians and the staff work together to create library tour procedures. Finally, they develop the service evaluation processes for collecting and evaluating feedbacks as well as exchanging information for future service improvement. As a result, the evaluation of the user satisfaction is at 90.78. The library tour service has improved the self-study and self-research skills of the users and, hence, engaged them to use the library more effectively.

Keywords:

Library Tour Service, Library Service, Thaksin University Library

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ มีพันธกิจหลักที่สำคัญคือ การแสวงหา การพัฒนาระบบ การเผยแพร่และการบริการสารสนเทศทุกประเภท ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม นอกจากนี้ สำนักหอสมุดยังมีบทบาทสำคัญในการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ให้มีทักษะสารสนเทศและทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

บริการนำชมห้องสมุด เป็นส่วนหนึ่งของการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ โดยการนำผู้เยี่ยมชมเดินชมอาคารสถานที่ พร้อมทั้งแนะนำให้รู้จักบริการและทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งค้นคว้าต่าง ๆ ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหามาอย่างคุ้มค่า สำนักหอสมุดจึงเล็งเห็นความสำคัญในการปรับปรุง

พัฒนาบริการนำชมห้องสมุดให้ได้มาตรฐานทั้งในด้านของรูปแบบการนำชม เนื้อหาที่ใช้ในการบรรยาย และทักษะความสามารถของผู้นำชม โดยใช้วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรสำนักหอสมุด เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการทำให้บริการนำชมเป็นระบบ ช่วยให้ผู้เยี่ยมชมมีความรู้ความเข้าใจครอบคลุมการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดอย่างถูกต้องทุกด้าน ส่งผลให้ผู้เยี่ยมชมสามารถเลือกใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ตรงความต้องการ สะดวก รวดเร็ว ก่อให้เกิดเป็นความประทับ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในโอกาสถัดไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการนำชมสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณให้เป็นระบบ
2. เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณให้มีความสามารถในการเป็นผู้นำชมสำนักหอสมุดที่มีมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อกำหนดรายละเอียดเนื้อหาใช้ในการบรรยายบริการและทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
4. เพื่อสร้างแนวปฏิบัติในการให้บริการนำชมสำนักหอสมุด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การปรับปรุง พัฒนาบริการนำชมห้องสมุด มีขั้นตอนการดำเนินงานหลัก ดังนี้

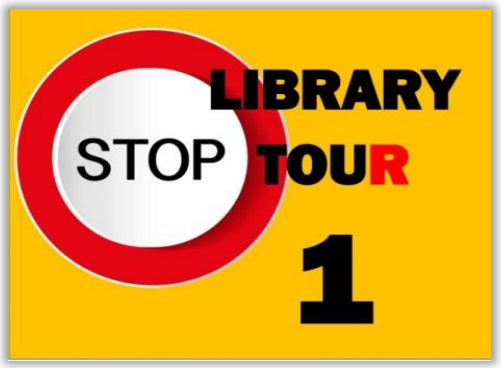
1. วางแผนการจัดบริการนำชม
2. การเตรียมความพร้อมของการนำชมห้องสมุด
3. การจัดแบ่งกลุ่มผู้เยี่ยมชมห้องสมุด
4. การนำชมห้องสมุด
5. การประเมินผลการให้บริการนำชมห้องสมุด

1. การวางแผนการจัดบริการนำชม

1.1 การกำหนดจุดนำชม พื้นที่ให้บริการของสำนักหอสมุดทั้งหมดมีประมาณ 9,660 ตารางเมตร แบ่งออกเป็น 5 ชั้น และมีจุดให้บริการต่าง ๆ รวมถึงจุดจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมาก จึงมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด เพื่อกำหนดจุดนำชมที่เหมาะสม พร้อมทั้งติดตั้งสัญลักษณ์หมายเลขกำกับอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถนำชมสำนักหอสมุดได้อย่างทั่วถึง ได้แก่

ตารางที่ 1 จุดนำชม

ชั้น	นำชม	ชั้น	นำชม
1	จุดที่ 1 เครื่อง Self-check จุดที่ 2 โต๊ะเช็คทางออก จุดที่ 3 Book return	4	จุดที่ 7 ห้อง Sky view จุดที่ 8 ห้องหอจดหมายเหตุ จุดที่ 9 ห้องข้อมูลท้องถิ่นภาคใต้ จุดที่ 10 ห้องคอมพิวเตอร์ จุดที่ 11 ห้องสื่อโสตทัศน์ จุดที่ 12 ห้องมัลติมีเดีย
2	จุดที่ 4 ชั้นวารสาร		
3	จุดที่ 5 ชั้นหนังสือ – OPAC จุดที่ 6 ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม		
5	จุดที่ 13 ห้องภาคนิพนธ์-วิทยานิพนธ์ จุดที่ 15 ห้องหนังสือเก่า	จุดที่ 14 ห้องนวนิยาย เรื่องสั้น หนังสือเยาวชน จุดที่ 16 ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม	







ภาพที่ 1 สัญลักษณ์ของจุดนำชม และ การติดสัญลักษณ์ ณ จุดนำชมต่าง ๆ

1.2 กำหนดเนื้อหาบรรยายในแต่ละจุดนำชม โดยผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน พร้อมทั้งให้ผู้นำชมทำความเข้าใจในรายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศและบริการในแต่ละจุด จัดทำเป็นเอกสารสำหรับผู้นำชมใช้ในการทบทวนก่อนการนำชม เพื่อให้ผู้เยี่ยมชมได้รับข้อมูลการบริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดได้อย่างครบถ้วน และเนื้อหาบรรยายการนำชมจะได้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกครั้งในการนำชม

ตารางที่ 2 ประเด็นการนำชมต่อผู้เยี่ยมชมประเภทต่าง ๆ

ประเด็นนำชม	ประเภทผู้เยี่ยมชม			
	นิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณ	นักเรียน/นักศึกษาสถาบันอื่น	บุคลากรห้องสมุดอื่น	ผู้บริหาร/แขกของมหาวิทยาลัย
แนะนำผังของห้องสมุด	√	√	√	
แนะนำบริการของห้องสมุด	√		√	√
แนะนำทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ในห้องสมุด	√			
แนะนำการจัดหมวดหมู่-การค้นหาหนังสือในห้องสมุด	√	√		
แนะนำกฎระเบียบการใช้ห้องสมุด	√			
แนะนำเครื่องมือในการค้นข้อมูลในห้องสมุด	√	√		
ประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด	√			
แนะนำระเบียบการเข้าใช้ห้องสมุดสำหรับบุคลากรภายนอก		√		
แนะนำบริการพื้นฐานของห้องสมุด		√		
เยี่ยมชมห้องปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เยี่ยมชมได้เห็น สัมภาษณ์และสอบถามถึงกระบวนการทำงาน			√	√
การบริหารงานห้องสมุด				√
ข้อมูลสถิติการดำเนินงานข้อมูลตามองค์ประกอบต่าง ๆ				√
ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ				√

ตารางที่ 3 เนื้อหาบรรยายแต่ละจุดนำชม

จุดนำชม	เนื้อหาบรรยาย
ชั้น 1	
จุดที่ 1 เครื่อง self-check	- ผังของห้องสมุด - กฎระเบียบการใช้ห้องสมุด - ประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด - รูปแบบการยืม-คืน - สิทธิ์การยืม - สาธิตการยืมด้วยเครื่อง self-check - บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า, บริการยืมข้ามวิทยาเขต, บริการยืมระหว่างห้องสมุด - บริการนิตยสาร หนังสือพิมพ์ - บริการถ่ายเอกสาร - มุมหนังสืออาเซียน
จุดที่ 2 โต๊ะเช็คทางออก	- การเข้าใช้บริการ : สแกนนิ้ว / ชำระค่าเข้าใช้บริการ - การตรวจหนังสือ - การตรวจสัมภาระ
จุดที่ 3 Book return	- สาธิตการคืนหนังสือ - เวลาเปิด-ปิดบริการ
ชั้น 2	
จุดที่ 4 ชั้นวารสาร	- บริการวารสาร : การจัดเรียง การยืม-คืน - บริการหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลา - บริการจุลสาร : การยืม-คืน - บริการหนังสืออ้างอิง : การจัดเรียง, การยืม-คืน - หนังสือตลาดหลักทรัพย์, มุมคุณธรรม
ชั้น 3	
จุดที่ 5 ชั้นหนังสือ - OPAC	- การจัดหมวดหมู่หนังสือภาษาไทย, ภาษาต่างประเทศ, การจัดเรียง ระยะเวลาของหนังสือให้บริการตั้งแต่ปี 2536 – ปัจจุบัน - สาธิตการค้นหาหนังสือในห้องสมุดด้วยระบบ OPAC
จุดที่ 6 ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม	- วิธีการจองห้อง ระยะเวลาการใช้
ชั้น 4	
จุดที่ 7 ห้อง sky view	- ชมบรรยากาศ
จุดที่ 8 ห้องหอจดหมายเหตุ	- ทรัพยากรสารสนเทศ-ฐานข้อมูลที่ให้บริการ
จุดที่ 9 ห้องข้อมูลท้องถิ่นภาคใต้	- ทรัพยากรสารสนเทศ-ฐานข้อมูลที่ให้บริการ - สิทธิ์การยืม
จุดที่ 10 ห้องคอมพิวเตอร์	- การขอใช้บริการ ระยะเวลาการใช้
จุดที่ 11 ห้องสื่อโสตทัศน์	- ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ - แนะนำการขอใช้บริการ - สิทธิ์การยืม
จุดที่ 12 ห้องมัลติมีเดีย	- แนะนำการขอใช้บริการ

ตารางที่ 3 (ต่อ)

จุดนำชม	เนื้อหาบรรยาย
ชั้น 5	
จุดที่ 13 ห้องภาคนิพนธ์-วิทยานิพนธ์	- สิทธิ์การยืม
จุดที่ 14 ห้องนวนิยาย เรื่องสั้น หนังสือเยาวชน	- การจัดหมวดหมู่ การจัดเรียง
จุดที่ 15 ห้องหนังสือเก่า	- ระยะเวลาของหนังสือให้บริการตั้งแต่ปี ... – 2536
จุดที่ 16 ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม	- แนะนำวิธีการจองห้อง ระยะเวลาการใช้

2. การเตรียมความพร้อมของการนำชมห้องสมุด

ในการนำชมห้องสมุดมีการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 การเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ

ด้าน	รายละเอียด
ผู้นำชม	ศึกษาทำความเข้าใจเนื้อหาที่ใช้ในการบรรยายการนำชม ฝึกปฏิบัติการนำชมห้องสมุด เพื่อให้ผู้นำชมเกิดความคุ้นเคยกับสถานการณ์ จำนวนคนเยี่ยมชมจำนวนมาก มีความมั่นใจ คล่องแคล่วในการบรรยายเนื้อหา ลดความประหม่า มีความพร้อมในการนำชมอยู่เสมอ
สถานที่	ความสะอาดห้องประชุม ห้องน้ำ โต๊ะ เก้าอี้ มีปริมาณเพียงพอ วีดิทัศน์แนะนำห้องสมุด เครื่องเสียง
วัสดุ อุปกรณ์ และอื่น ๆ	เอกสารแนะนำสำนักหอสมุด ของที่ระลึก อาหาร เครื่องดื่ม

3. การจัดแบ่งกลุ่มผู้เยี่ยมชมสำนักหอสมุด

เมื่อสำนักหอสมุดได้รับการติดต่อขอเข้าเยี่ยมชม สำนักหอสมุดจะพิจารณาแบ่งกลุ่มจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชม เพื่อให้ผู้นำชมสามารถดูแลและให้บริการ ตลอดจนให้คำแนะนำการใช้สำนักหอสมุดแก่ผู้เยี่ยมชมได้อย่างทั่วถึง และผู้เยี่ยมชมมีโอกาสซักถามระหว่างการนำชมได้อย่างเต็มที่

ตารางที่ 5 การจัดแบ่งกลุ่มของผู้เยี่ยมชม

จำนวนผู้ขอเยี่ยมชม	จำนวนผู้นำชม	รายละเอียด
ไม่เกิน 15 คน	1 คน	เยี่ยมชมสำนักหอสมุด เวียนตามจุดที่กำหนดไว้
16 - 30 คน	2 คน	แบ่งผู้เยี่ยมชมออกเป็น 2 กลุ่ม แยกกันเยี่ยมชมสำนักหอสมุด เวียนตามจุดที่กำหนดไว้ กลุ่มที่ 1 จะเริ่มเยี่ยมชม จากชั้น 1 กลุ่มที่ 2 จะเริ่มเยี่ยมชม จากชั้น 5
มากกว่า 31 คน	2-4 คน	2-4 คน แบ่งกลุ่มผู้เยี่ยมชมกลุ่ม ๆ แยกกันเยี่ยมชมสำนักหอสมุด เวียนตามจุดที่กำหนดไว้

4. การนำชมห้องสมุด

เพื่อให้ผู้เยี่ยมชมเกิดความคุ้นเคยกับสถานที่และผู้ให้บริการของห้องสมุด รวมถึงได้รับข้อมูลการบริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดอย่างครบถ้วน ขั้นตอนการนำชมห้องสมุดจึงมีดังนี้

ตารางที่ 6 ขั้นตอนการนำชมห้องสมุด

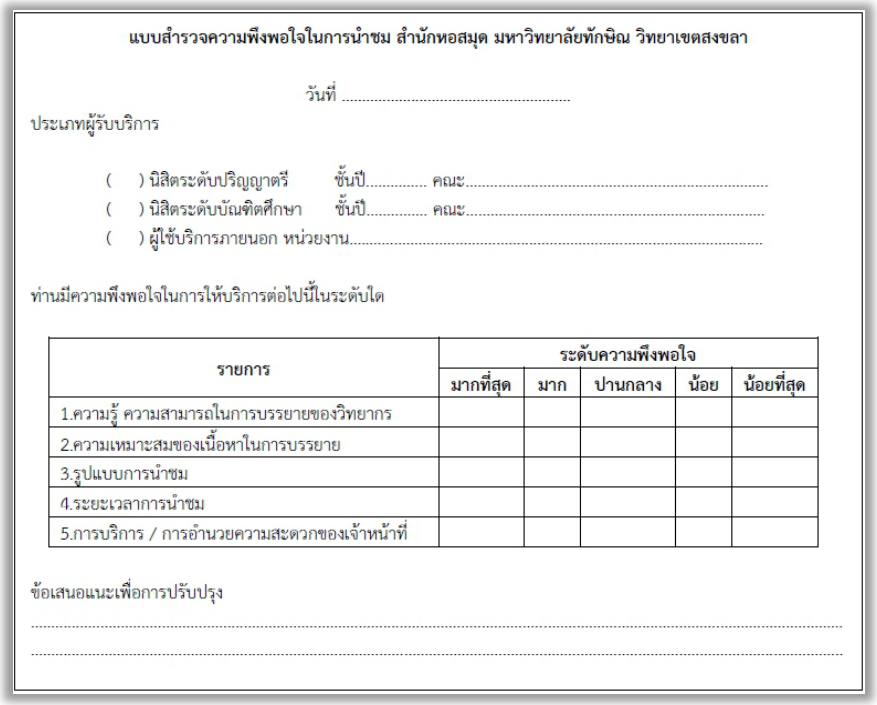
ลำดับ	ขั้นตอน
1.	ผู้นำชมกล่าวแนะนำตนเอง กล่าวต้อนรับผู้มาเยี่ยมชม
2.	นำชมไปตามลำดับเส้นทางที่ได้กำหนดไว้ โดยในแต่ละจุดนำชมจะจัดลำดับการนำชมของแต่ละกลุ่มไม่ให้เวลาทับซ้อนกัน และผู้นำชมจะบรรยายเนื้อหารายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศและบริการตามที่ได้กำหนดกันไว้
3.	ก่อนจบการนำชม เชิญชวนให้ผู้เยี่ยมชมกลับมาเยี่ยมชมห้องสมุดอีกในโอกาสถัดไป



ภาพที่ 2 บรรยากาศการนำชม

5. การประเมินผลการให้บริการนำชมห้องสมุด

การประเมินผลการให้บริการนำชมห้องสมุดใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ดังแสดงในภาพที่ 3 เพื่อนำผลการประเมินมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปมาเป็นแนวทาง ปรับปรุง พัฒนาการให้บริการนำชมสำนักหอสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในครั้งถัดไป



แบบสำรวจความพึงพอใจในการนำชม สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา

วันที่ .....

ประเภทผู้รับบริการ

( ) นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปี..... คณะ.....
( ) นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปี..... คณะ.....
( ) ผู้ใช้บริการภายนอก หน่วยงาน.....

ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการต่อไปนี้ในระดับใด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ความรู้ ความสามารถในการบรรยายของวิทยากร					
2.ความเหมาะสมของเนื้อหาในการบรรยาย					
3.รูปแบบการนำชม					
4.ระยะเวลาการนำชม					
5.การบริการ / การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่					

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

ภาพที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจในการนำชมสำนักหอสมุด

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด เพื่อปรับปรุงพัฒนาการบริการนำชมห้องสมุดตามกระบวนการข้างต้น ทำให้บริการนำชมสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นระบบมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานสำนักหอสมุดได้พัฒนาความสามารถในการเป็นผู้นำชมที่มีศักยภาพ มีความพร้อมในการให้บริการนำชมห้องสมุดที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จุดนำชมแต่ละจุดมีเนื้อหาสำหรับบรรยายการนำชมชัดเจน เพื่อให้ผู้นำชมสามารถให้ข้อมูลด้านการบริการและทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้เยี่ยมชมได้อย่างครบถ้วน มีการปรับเปลี่ยนเนื้อหาบรรยายให้เหมาะสมตามประเภทผู้เข้าเยี่ยมชม ซึ่งผลจากการปรับปรุง พัฒนากระบวนการนำชมทำให้ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าเยี่ยมชมในด้านความรู้ ความสามารถในการบรรยายของวิทยากร มีความพึงพอใจร้อยละ 90.43 ความเหมาะสมของเนื้อหาในการบรรยาย ร้อยละ 92.17 รูปแบบการนำชม ร้อยละ 91.30 ระยะเวลาการนำชม ร้อยละ 90.43 การบริการ/ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 89.56 สรุปโดยรวมความพึงพอใจผู้เยี่ยมชมอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 90.78

สำนักหอสมุดควรมีการพัฒนาบริการนำชมห้องสมุดอย่างต่อเนื่องอย่างสมบูรณ์รอบด้านมากยิ่งขึ้น รวมทั้งควรมีแนวคิดต่อยอดในการปรับปรุง พัฒนาวีดีทัศน์นำชมสำนักหอสมุด ทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ส่งเสริมบุคลากรให้มีทักษะทางภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นด้วยการจัดกิจกรรม หรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้รองรับกับผู้มาเยี่ยมชมสำนักหอสมุดทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ นอกจากนี้ควรปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรมบริการนำชมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ทันสมัยสอดคล้องกับบริการและทรัพยากรที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้ผู้เยี่ยมชมได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่เป็นปัจจุบัน อีกทั้งยังเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้มาเยือน และเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในทุกด้าน

การนำไปใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด

1. จัดบริการนำชมสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น
2. ผู้ปฏิบัติงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณสามารถในการเป็นผู้นำชมสำนักหอสมุด ที่มีแนวปฏิบัติที่ได้มาตรฐานเดียวกัน
3. ผู้เยี่ยมชมได้รับข้อมูลการบริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดอย่างครบถ้วนเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกครั้ง รวมทั้งช่วยให้ผู้เยี่ยมชมเกิดความคุ้นเคยกับสถานที่และผู้ให้บริการของห้องสมุด
4. มีแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการนำชมสำนักหอสมุด

รายการอ้างอิง

ชมพูนุช สราวุเดชา, เพียงขอบฟ้า ปัญญาเพ็ชร และมัณฑะณี คำโพธิ์. (2557). Live and Learn Library Tour: เรียนรู้ สู่การปฏิบัติจริง. *PULINET Journal*, *1*(2), 117-122.

ประไพ จันทร์อินทร์. (2558). *การนำชมห้องสมุดแบบมืออาชีพ*. เข้าถึงได้จาก https://www.slideshare.net/cprapai/ss-38769452

องค์ความรู้ เรื่อง บริการนำชมห้องสมุด. (2558). ค้นจาก http://kmcorner.lib.cmu.ac.th/kmcorner/sites/default/files/file_cop2558/Knowledge58_0.pdf

Special Night: อิ่มอกอิ่มใจทั้งผู้ให้และผู้รับ
Special Night: Blessed who gives, Pleasure who receives

จันทร์จิรา ไชยศักดิ์, ณชญาดา ภิราษร

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
e-mail: chanchira.cha@mfu.ac.th

บทคัดย่อ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมและให้กำลังใจแก่นักศึกษาที่มาอ่านหนังสือในห้องสมุดและบริเวณใกล้เคียง โดยการจัดอาหารว่างและเครื่องดื่มให้บริการฟรีวันละสองรอบในช่วงที่ห้องสมุดเปิดให้บริการเที่ยงคืน ทั้งการสอบกลางภาคและปลายภาคตั้งแต่ปี 2559 เป็นต้นมา โดยการจัดกิจกรรมดังกล่าวได้ใช้งบประมาณจากมหาวิทยาลัยเฉลี่ย วันละ 2,400 บาท ปีละ 216,000 บาท ทั้งนี้ เพื่อเป็นการลดงบประมาณในการจัดอาหารว่าง ในปี 2560 ศูนย์บรรณสารฯ ได้หาภาคีร่วม เพื่อเป็นเจ้าภาพสนับสนุนอาหารว่างให้นักศึกษา ภายใต้กิจกรรมที่ชื่อว่า Special Night โดยให้หน่วยงานของมหาวิทยาลัย อาทิ สมาคมนักศึกษาเก่า สำนักวิชา สำนักงานฯลฯ รับเป็นเจ้าภาพสนับสนุนอาหารว่างซึ่งเป็นอาหารว่างพิเศษที่ต่างจากรายการอาหารว่างปกติที่ห้องสมุดจัด ทั้งนี้หน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพ สามารถจัดกิจกรรมเสริมเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์โครงการหรือกิจกรรมหน่วยงานของตนเองให้เป็นที่รู้จักของนักศึกษาได้อีกด้วย

การจัดกิจกรรม Special Night ตั้งแต่ปี 2560-ปัจจุบัน มีการจัดทั้งหมด จำนวน 8 ครั้ง พบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม มีความพึงพอใจกับการจัดกิจกรรมดังกล่าวระดับมากที่สุด (X=4.65) โดยให้ความเห็นว่าเป็นกิจกรรมที่ดี เพราะทำให้นักศึกษาได้รู้จักหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น และรู้สึกขอบคุณที่หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งในการให้กำลังใจแก่นักศึกษาที่มาอ่านหนังสือในห้องสมุด สำหรับหน่วยงานที่สนับสนุนการจัดกิจกรรมให้ความเห็นว่า เป็นกิจกรรมที่ดีเพราะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักศึกษาและหน่วยงานในมหาวิทยาลัย และเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์กิจกรรม โครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานได้ดีและช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ทั้งนี้ ศูนย์บรรณสารฯ ได้เป็นตัวกลางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัยและนักศึกษา ทั้งยังช่วยให้ศูนย์บรรณสารฯ ประหยัดงบประมาณในการจัดหาอาหารว่าง ในแต่ละรอบได้

คำสำคัญ:
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า, กิจกรรมห้องสมุด

Abstract

The Learning Resources and Educational Media Center of Mae Fah Luang University has been supporting the students who use the service in Mae Fah Luang University library by providing snack and drink for free twice a day until midnight. We offer this service for both periods of the year. One during the mid-year exam and the other one is at final exam. This special support costs the university budget 2,400 baht per day and 216,000 bath per year. This year, we are trying to get more sponsors be creating a project called “Special Night”. There will be MFU Alumni, faculties, departments etc.

These departments who join in for the snack and drink sponsoring this year will get to present their departments to the students too. The Special Night activity has started since 2017 until now, it has been 8 times for the special event. The students gave the best feedback to it ($\bar{x}$ =4.65). They said it’s good opportunity to get to know the other departments in Mae Fah Luang University. The students also feeling thankful for the great supporting. All of sponsors believe that it’s a great way to create a nice relationship between the departments and students in long term. The Learning Resources and Educational Media Center is very glad to be the connection of the university. Bringing the caring and understanding from these departments to the students.

Keywords:

Customer Relationship Management, Library Activity

บทนำ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้รับนโยบายจากมหาวิทยาลัยตั้งแต่ปี 2559 เป็นต้นมา โดยมอบหมายให้ศูนย์บรรณสารฯ จัดกิจกรรมส่งเสริมและให้กำลังใจนักศึกษาที่มาอ่านหนังสือในห้องสมุด โดยการจัดอาหารว่างและเครื่องดื่มให้บริการฟรีแก่นักศึกษาที่มาอ่านหนังสือในห้องสมุดได้รับประทาน ในช่วงที่ห้องสมุดเปิดให้บริการเที่ยงคืนระหว่างสอบกลางภาคและปลายภาค โดยจัดให้บริการวันละสองรอบ เวลา 19.00 น. และ 21.00 น. โดยมีค่าใช้จ่ายเป็นเงิน 2,400 บาทต่อวัน ปีละ 216,000 บาท ต่อมาในปี 2560 ศูนย์บรรณสารฯ ได้จัดกิจกรรมเพิ่มเติมชื่อว่า “Special Night” ในแต่ละรอบของการสอบกลางภาคและปลายภาค โดยให้หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยจัดสนับสนุนอาหารว่าง พร้อมทั้งกิจกรรมประชาสัมพันธ์หน่วยงานของตนเองที่บริเวณหน้าห้องสมุด ทั้งนี้ในปี 2560-ปัจจุบัน มีหน่วยงานต่าง ๆ เข้าร่วมกิจกรรม Special Night ดังนี้

ตารางที่ 1 หน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้าร่วมกิจกรรม Special Night

ครั้งที่	วันที่	หน่วยงานที่สนับสนุน	ธีมงาน/อาหารว่าง	กิจกรรมเสริม	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
1	1 มี.ค. 2560	สำนักงานให้คำปรึกษา	ข้าวต้มมัดและผลไม้	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ “สูตรลับ (A) ฉบับรุ่นพี่”	ระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.71) ผู้ตอบ 275 คน
2	2 พ.ค. 2560	หน่วยความร่วมมือทางวิชาการฝรั่งเศส	Crepe @ Library/ เครปป๊อบคอร์น	สาธิตและร่วมทำขนมสไตล์ฝรั่งเศส	ระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.63) ผู้ตอบ 270 คน
3	25ต.ค. 2560	สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	Sandwich Time/ แซนด์วิชและโอวัลตินเย็น	ประชาสัมพันธ์สิทธิและประโยชน์ของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์	ระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.65) ผู้ตอบ 253 คน
4	1 ธ.ค. 2560	ส่วนพัฒนานักศึกษา	น้ำเต้าหู้ปาท่องโก๋	Mini Exhibition “อย่าคิดว่าไม่เป็นไร.. ปลอดภัยไว้ก่อน”	ระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.66) ผู้ตอบ 266 คน
5	6 มี.ค. 2561	สำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	Thai Dessert/ ขนมและน้ำสมุนไพรไทย	บุพเพสันนิวาส : รู้จักขนมและน้ำสมุนไพรไทย	ระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.62) ผู้ตอบ 258 คน
6	8 พ.ค. 2561	สมาคมนักศึกษาเก่า	Baking Time/ ขนมปังปิ้งกาแฟโอวัลตินเย็น	รับสมัครน้อง ๆ ช่วยงาน MFU Coming Home	ระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.63) ผู้ตอบ 270 คน

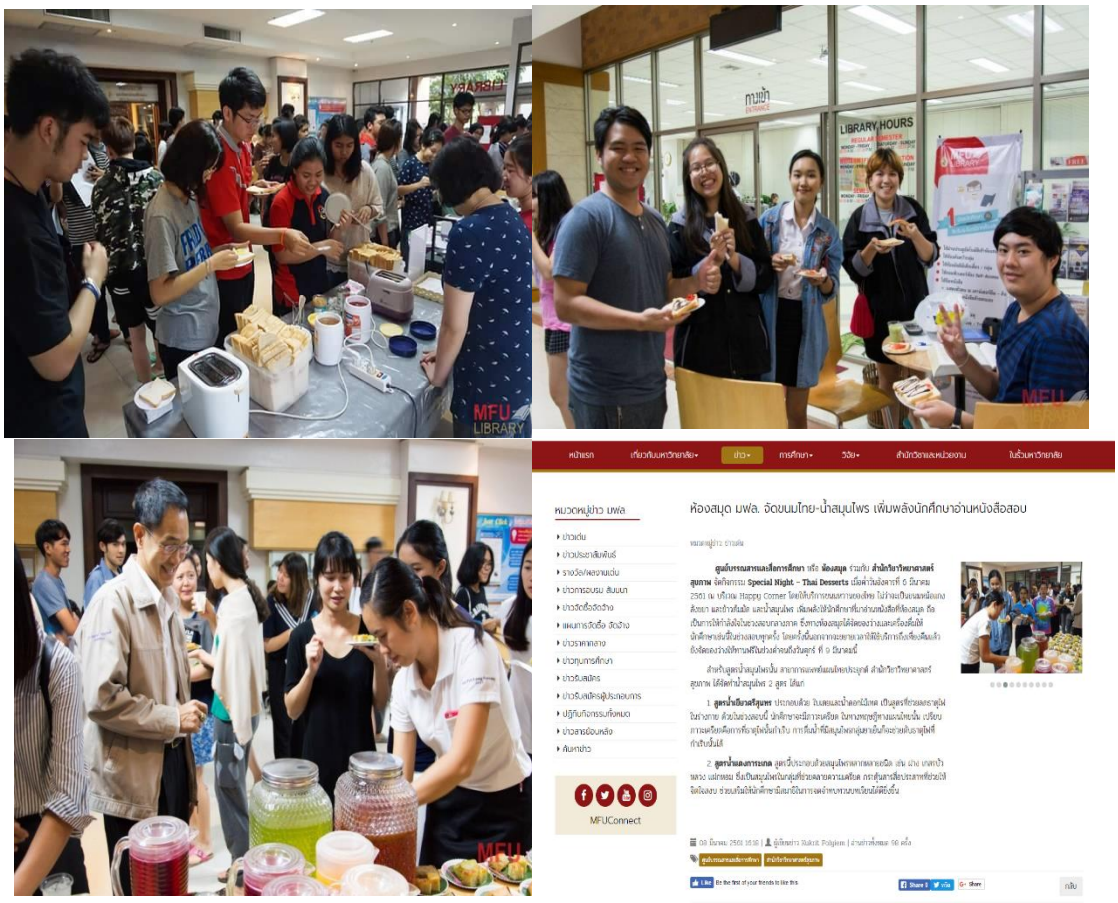
ตารางที่ 1 (ต่อ)

ครั้งที่	วันที่	หน่วยงานที่สนับสนุน	ธีมงาน/อาหารว่าง	กิจกรรมเสริม	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
7	29 ก.ย. 2561	สวนพฤกษศาสตร์	Healthy Drink/ น้ำเก๊กฮวย น้ำลำไย ขนมไทย	Know your Botanical Garden	ระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.65) ผู้ตอบ 241 คน
8	24 ต.ค. 2561	สำนักวิชาแพทยศาสตร์	Cupcake & Juice/ คัพเค้กและน้ำผลไม้	ประชาสัมพันธ์โครงการ “มีสติรู้สึกตัว”	ระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.69) ผู้ตอบ 264 คน

ทั้งนี้ ในแต่ละปีงบประมาณ ศูนย์บรรณสารฯ จะทำการรายงานการจัดกิจกรรมแก่มหาวิทยาลัย และในการจัดทุกครั้ง จะบันทึกภาพเพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อและช่องทางในโซเชียลมีเดีย โดยพบว่า มีหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยให้ความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 1 บรรยากาศกิจกรรม Special Night 1



ภาพที่ 2 บรรยากาศกิจกรรม Special Night 2

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย มีส่วนร่วมในการให้กำลังใจแก่นักศึกษาที่มาอ่านหนังสือในห้องสมุด โดยการสนับสนุนอาหารว่าง
2. เพื่อให้ศูนย์บรรณสารฯ เป็นสื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อให้ศูนย์บรรณสารฯ ลดค่าใช้จ่ายในการจัดให้บริการอาหารว่างในแต่ละรอบ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ในการจัดกิจกรรม Special Night ศูนย์บรรณสารฯ ได้สัญจรและนำเสนอกิจกรรมดังกล่าวไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยก่อนงบประมาณในปีถัดไป เพื่อให้หน่วยงานสามารถวางแผนกิจกรรมและงบประมาณที่จะใช้ในการทำกิจกรรมดังกล่าว จากนั้นจะทำการประชาสัมพันธ์ไปยังนักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยและผู้สนใจได้รับทราบวันเวลาที่จะดำเนินกิจกรรม ทั้งนี้ ศูนย์บรรณสารฯ จะเป็นผู้ประสานการจัดสถานที่และเตรียมการในส่วนเกี่ยวข้อง และเมื่อวันจัดกิจกรรมจะมีตัวแทนของหน่วยงานร่วมจัดกิจกรรมและร่วมแจก

อาหารว่าง พร้อมทั้งกล่าวอวยพรให้กำลังใจแก่นักศึกษา โดยศูนย์บรรณสารฯ จะทำการเก็บภาพบรรยากาศ ประชาสัมพันธ์ขอบคุณผู้ให้การสนับสนุนอาหารว่าง ผ่านโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานผู้ให้การสนับสนุนและนักศึกษา ทั้งนี้ในแต่ละครั้งที่มีการจัดกิจกรรมจะทำการเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกครั้ง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดกิจกรรมในครั้งต่อ ๆ ไป

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

จากการจัดกิจกรรม Special Night ตั้งแต่ปี 2560 จำนวน 8 ครั้ง ศูนย์บรรณสารฯ มีการเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม พบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจในรูปแบบ สถานที่ ระยะเวลาการจัดกิจรรมภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.65) ทั้งนี้ นักศึกษาให้ความเห็นว่ากิจกรรมดังกล่าวทำให้นักศึกษาได้รู้จักหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะให้ศูนย์บรรณสารฯ เพิ่มจุดตั้งโต๊ะบริการอาหารว่างให้มากขึ้น เนื่องจากต้องใช้เวลาเข้าคิวยาวในการรับประทานแต่ละครั้งและควรจัดให้บ่อยขึ้น ในด้านของหน่วยงานที่เข้าร่วมจัดกิจกรรมให้ความเห็นว่า เป็นกิจกรรมที่ดีเพราะเป็นช่องทางให้นักศึกษาได้รู้จักหน่วยงานตนมากขึ้น ทั้งนี้อยากให้ศูนย์บรรณสารฯ เสนอธีมจัดงานในแต่ครั้งให้หน่วยงานเลย โดยศูนย์บรรณสารฯ ได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาปรับใช้ในครั้งต่อไป

กิจกรรม Special Night ดังกล่าว สามารถเป็นกรณีศึกษาเพื่อให้ห้องสมุดที่สนใจนำไปขยายผลต่อตามบริบทของห้องสมุดตน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักศึกษา หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและห้องสมุดต่อไป

การศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

The Use of Information Resources of the Clients at Rajabhat Phuket University Library

จันทร์เพ็ญ ครองบุญ, ดวงแข แสวงสุข, วันเพ็ญ จันทร์แจ่ม, อุไร การวิจิตร, อดุล นาคะโร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
e-mail : ammiko55@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำแนกตาม คณะ สาขาวิชา และหมวดหมู่หนังสือ (2) ศึกษาเปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ในช่วงปีงบประมาณ 2559-2560 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบบันทึกข้อมูลหนังสือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับบันทึกข้อมูลนับความถี่ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทหนังสือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า มีอัตราการใช้ทรัพยากรสารสนเทศโดยเฉลี่ย 8.20 ครั้งต่อเล่ม โดยคณะที่มีจำนวนการใช้มากที่สุดคือ คณะครุศาสตร์ มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 15.88 ครั้งต่อเล่ม เมื่อจำแนกตามสาขาวิชา พบว่า ในปีงบประมาณ 2559 สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 59.8 ครั้งต่อเล่ม รองลงมาคือสาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 50.95 ครั้งต่อเล่ม และสาขาวิชาภาษาไทย มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 39.50 ครั้งต่อเล่ม ในปีงบประมาณ 2560 สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 48.05 ครั้งต่อเล่ม รองลงมาคือสาขาวิชาภาษาไทย มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 37.76 ครั้งต่อเล่ม และสาขาวิชาคณิตศาสตร์ มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 27.13 ครั้งต่อเล่ม และจำแนกตามหมวดหมู่หนังสือพบว่า ในปีงบประมาณ 2559 หมวดหมู่หนังสือที่มีจำนวนการใช้มากที่สุดคือ หมวด 800 (วรรณคดี) มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 40.41 ครั้งต่อเล่ม รองลงมาคือหมวด 900 (ประวัติศาสตร์และภูมิศาสตร์) มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 30.10 ครั้งต่อเล่ม และหมวด 400 (ภาษา) มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 15.35 ครั้งต่อเล่ม ในปีงบประมาณ 2560 หมวดหมู่หนังสือที่มีจำนวนการใช้มากที่สุดคือหมวด 800 (วรรณคดี) มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 17.05 ครั้งต่อเล่ม รองลงมาคือหมวด 400 (ภาษา) มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 16.11 ครั้งต่อเล่ม และหมวด 900 (ประวัติศาสตร์และภูมิศาสตร์) มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 14.43 ครั้งต่อเล่ม

คำสำคัญ:
การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ, หอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Abstrarct

The purposes of this research were to study (1) the use of information resources of the clients at Rajabhat Phuket University Library, classifieds by faculty, program and classes (2) to compare the use of information resources of clients classified by universities, The total number of books and e-books from the Fiscal Year 2016 to 2017. The Research instrument was a frequency record form constructed by the researcherusing Microsoft Excel. The research data were analyzed with the descriptive statistics for percentile and mean.

The findings found that the Information resources usage was 8.20 times per a book. The level of Information resources usage was very high regarding the faculty of education 15.88 times per a book. The fiscal year 2016, the level of Information resources usage was very high regarding the Information science program 15.88 times per a book, the Thai for Communication program was 50.65 times per a book, and the Thai Education program was 39.50 times per a book. The fiscal year 2017, the level of Information resources usage was very high regarding the Thai for Communication program 48.05 times per a book, the Thai for Communication program was 37.76 times per a book, and the program of mathematics was 27.13 times per a book.

The fiscal year 2016, the level of Information resources usage was very high regarding the class 800 (Literature and rhetoric) 40.41 times per a book, the class 900 (History and Geography) was 30.10 times per a book, and the classes 400 (Language) was 15.35 times per a book. The fiscal year 2017, the level of Information resources usage was very high regarding the class 800 (Literature and rhetoric) 17.05 times per a book, the class 400 (Language) was 16.11 times per a book, and the classes 900 (History and Geography) was 14.43 times per a book.

Keyword:

The Use of Information Resources, Rajabhat Phuket University Library

บทนำ

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการพิมพ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น ซึ่งได้ผลิตสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นจำนวนมาก ในขณะที่ห้องสมุดมีงบประมาณสถานที่เก็บและบุคลากรจำนวนจำกัด จึงไม่สามารถจัดซื้อหนังสือ สิ่งพิมพ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเล่ม

ทุกฉบับ ทำให้จำเป็นต้องเลือกทรัพยากรบางรายการที่เหมาะสม และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด หอสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จึงต้องคำนึงถึงความสำคัญในการเลือกทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ โดยพิจารณาจากความต้องการของผู้ใช้บริการ กระแสความนิยม ความเคลื่อนไหวของตลาดหนังสือ เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นแนวทางในการเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย รวมถึงคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพแตกต่างกันจำเป็นต้องเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ดีที่สุด และมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ขึ้นอยู่กับงบประมาณของห้องสมุดที่ได้รับจำนวนจำกัด จึงจะต้องเลือกด้วยความรอบคอบ เพื่อให้มีทรัพยากรสารสนเทศครบถ้วนทุกสาขาวิชา สมดุลกับความต้องการของผู้ใช้บริการและให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการอย่างคุ้มค่ามากที่สุด (รีนา ศรีวรสาร, 2556)

หอสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีภารกิจหลักในการทำาหน้าที่เป็นแหล่งกลางในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย และเป็นแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับนักศึกษานอกชั้นเรียน ตลอดจนเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสนับสนุนการค้นคว้าวิจัย และได้มีพัฒนาการและเพิ่มศักยภาพการให้บริการสารสนเทศมาอย่างต่อเนื่อง ในฐานะที่เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่จะสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย สารสนเทศเป็นสิ่งที่สำคัญในการส่งเสริมงานบริการของห้องสมุดให้บรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศเป็นสื่อที่บันทึกข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ต่าง ๆ ถ้าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ ทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดี ในเวลาที่ผู้ใช้ต้องการจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง (อริศรา สิงห์ปัน, 2558, หน้า 8)

หอสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย เป็นแหล่งให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดหารวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ทั้งประเภทสิ่งตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์รวมถึงฐานข้อมูลออนไลน์ที่สอดคล้องกับการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย และได้มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศนั้น จึงต้องคำนึงถึงงบประมาณเป็นหลักสำคัญในการดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้มีผลต่อการจัดสรรงบประมาณและในการดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ในปีงบประมาณ 2558-2560 ที่ผ่านมา ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีหลักเกณฑ์ในพิจารณาอย่างเป็นระบบ และดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตลอดปีงบประมาณให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรที่เปิดสอนของมหาวิทยาลัย ดังนั้น การศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง เพราะสามารถนำมาพัฒนางานและกำหนดนโยบายงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำแนกตาม คณะ สาขาวิชา และหมวดหมู่หนังสือ
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ หนังสือที่จัดหามาให้บริการในห้องสมุด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2560 หนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จำนวนทั้งหมด 2,923 เล่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูล โดยใช้แบบบันทึกข้อมูลหนังสือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับบันทึกข้อมูลนับความถี่ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

1. ลำดับที่
2. เลขเรียกหนังสือ
3. จำนวนเล่ม
4. ปีงบประมารที่จัดซื้อ
5. คณะ
6. สาขาวิชา
7. จำนวนครั้งที่ยืม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดึงข้อมูลการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ จากระบบฐานข้อมูล KOHA Modul Circulation และ Modul Cataloging

2. ตรวจสอบความถูกต้องที่ดำเนินการจัดหา นำมาแยกตามคณะ สาขาวิชา และหมวดหมู่ของหนังสือ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์การใช้งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ โดยจำแนกตามปีงบประมาณ
2. หาค่าเฉลี่ยการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยจำแนกตามปีงบประมาณ
3. หาค่าเฉลี่ยการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยจำแนกตามคณะ
4. หาค่าเฉลี่ยการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยจำแนกตามสาขาวิชาที่เปิดสอน
5. หาค่าเฉลี่ยการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยจำแนกตามหมวดหมู่หนังสือที่ให้บริการ

สูตรการหาความคุ้มทุนในการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศ

$$\frac{\text{อัตราการใช้}}{\text{งบประมาณการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ}}$$

สูตรการหาอัตราเฉลี่ยการใช้ต่อครั้ง

$$\frac{\text{จำนวนหนังสือ (เล่ม)}}{\text{จำนวนการใช้ (ครั้ง)}}$$

ผลการศึกษา

1. การวิคราะห์การใช้งบประมาณสำหรับการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามปีงบประมาณ

ตารางที่ 1 การใช้งบประมาณสำหรับการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามปีงบประมาณ

ปีงบประมาณ	รายจ่ายตามงบประมาณที่จ่ายจริง (บาท)	จำนวนหนังสือที่จัดซื้อ (เล่ม)
2559	327,267.70	1,333
2560	418,235.45	1,590
รวม	**745,503.15**	**2,923**

จากตารางที่ 1 จะเห็นว่า เมื่อพิจารณางบประมาณค่าหนังสือที่ใช้ไปกับการจัดซื้อหนังสือทั้ง 2 ปีงบประมาณ พบว่า งบประมาณค่าหนังสือในปีงบประมาณ 2559 มีการจัดซื้อหนังสือจำนวน 327,267.70 บาท และปีงบประมาณ 2560 จำนวน 418,235.45 บาท รวมงบประมาณทั้ง 2 ปี จำนวน 745,503.15 บาท

เมื่อเปรียบเทียบงบประมาณการจัดซื้อหนังสือในแต่ละปี พบว่างบประมาณในปี 2560 มีสัดส่วนการใช้งบประมาณเพิ่มขึ้นจากปี 2559 ร้อยละ 27.79 ซึ่งจำนวนหนังสือที่จัดซื้อทั้ง 2 ปีงบประมาณนั้นสอดคล้องกับงบประมาณในการจัดซื้อดังนี้ ในปีงบประมาณ 2560 จำนวนหนังสือที่จัดซื้อมากกว่าจำนวนหนังสือที่จัดซื้อในปีงบประมาณ 2559

2. การวิเคราะห์การใช้ทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามปีงบประมาณ

ตารางที่ 2 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามปีงบประมาณ

ปีงบประมาณ	รายจ่ายตามงบประมาณ (บาท)	จำนวนหนังสือที่จัดซื้อ (เล่ม)	จำนวนการใช้ (ครั้ง)	อัตราเฉลี่ยการใช้
2559	327,267.70	1,333	12,367	9.27
2560	418,235.45	1,590	11,345	7.13
รวม	**745,503.15**	**2,923**	**23,712**	**8.20**

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณางบประมาณค่าหนังสือที่ใช้ไปปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2560 กับการใช้ ในภาพรวม พบว่างบประมาณค่าหนังสือที่ใช้ไป เป็นเงิน 745,503.15 บาท จัดหาหนังสือ

ได้ทั้งหมด 2,923 เล่ม มีจำนวนการใช้ทั้งหมด 23,712 ครั้ง โดยมีอัตราเฉลี่ยการใช้ 8.20 ครั้งต่อเล่ม โดยแสดงให้เห็นว่าช่วงปีงบประมาณ 2559 มีจำนวนการใช้ทั้งหมด 12,367 ครั้ง มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 9.27 ครั้งต่อเล่ม ทำให้เห็นถึงสถิติจำนวนการใช้หนังสือมากกว่าปีงบประมาณ 2560 โดยมีจำนวนการใช้ทั้งหมด 11,345 ครั้ง และมี อัตราเฉลี่ยการใช้ 7.13 ครั้งต่อเล่ม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามคณะ

ตารางที่ 3 ข้อมูลการใช้ทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามคณะ (ปีงบประมาณ 2559-2560)

คณะ	ปีงบประมาณ 2559			ปีงบประมาณ 2560		
	จำนวนหนังสือ (เล่ม)	จำนวนการใช้ (ครั้ง)	อัตราเฉลี่ยการใช้ต่อครั้ง	จำนวนหนังสือ (เล่ม)	จำนวนการใช้ (ครั้ง)	อัตราเฉลี่ยการใช้ ต่อครั้ง
1. คณะครุศาสตร์	296	6125	20.70	378	4187	11.07
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	306	3904	12.75	450	3774	8.38
3. คณะวิทยาการจัดการ	352	1017	2.89	411	1897	4.61
4. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	78	222	2.84	86	176	2.04
5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	269	1056	3.92	221	1176	5.32
6. วิทยาลัยการท่องเที่ยวนานาชาติ	32	43	1.34	44	135	3.06
รวม	**1,333**	**12,367**	**7.40**	**1,590**	**11,345**	**5.74**

จากตารางที่ 3 ในปีงบประมาณ 2559 เมื่อพิจารณาการใช้หนังสือของคณะ พบว่าการใช้หนังสือในภาพรวม มีจำนวนการใช้คิดเป็น 12,367 ครั้ง มีอัตราค่าเฉลี่ยการใช้ 7.40 ครั้งต่อเล่ม โดยคณะที่มีจำนวนการใช้มากที่สุดคือคณะครุศาสตร์ มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 20.07 ครั้งต่อเล่ม รองลงมาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 12.75 ครั้งต่อเล่ม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 3.92 ครั้งต่อเล่ม คณะวิทยาการจัดการ มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 2.89 ครั้งต่อเล่ม คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 2.84 ครั้งต่อเล่ม และวิทยาลัยการท่องเที่ยวนานาชาติ มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 1.34 ครั้งต่อเล่ม

ในปีงบประมาณ 2560 เมื่อพิจารณาการใช้หนังสือของคณะ พบว่าการใช้หนังสือในภาพรวม มีจำนวนการใช้คิดเป็น 11,345 ครั้ง มีอัตราค่าเฉลี่ยการใช้ 5.74 ครั้งต่อเล่ม โดยคณะที่มีจำนวนการใช้มากที่สุดคือคณะครุศาสตร์ มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 11.07 ครั้งต่อเล่ม รองลงมาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 8.38 ครั้งต่อเล่ม คณะวิทยาการจัดการมีอัตราเฉลี่ยการใช้ 4.61 ครั้งต่อเล่ม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 5.32 ครั้ง

ต่อเล่ม วิทยาลัยการท่องเที่ยวนานาชาติ มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 3.06 ครั้งต่อเล่ม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 2.04 ครั้งต่อเล่ม

4. การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามสาขาวิชา

ตารางที่ 4 ข้อมูลการใช้ทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามสาขาวิชา (ปีงบประมาณ 2559-2560)

สาขาวิชา	ปีงบประมาณ 2559			ปีงบประมาณ 2560		
	จำนวนหนังสือ (เล่ม)	จำนวนการใช้ (ครั้ง)	อัตราเฉลี่ยการใช้ต่อครั้ง	จำนวนหนังสือ (เล่ม)	จำนวนการใช้ (ครั้ง)	อัตราเฉลี่ยการใช้ต่อครั้ง
1. เคมี	6	300	50	10	115	11.50
2. ชีววิทยา	22	187	8.50	14	156	11.14
3. วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม	25	17	0.68	31	331	10.67
4. สาธารณสุขศาสตร์	37	191	5.16	26	155	5.96
5. คหกรรมศาสตร์	32	146	4.56	36	103	2.86
6. เทคโนโลยีสารสนเทศ	24	49	2.04	11	37	3.36
7. วิทยาการคอมพิวเตอร์	30	69	2.30	17	53	3.11
8. เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	21	9	0.42	25	164	6.56
9. ออกแบบผลิตภัณฑ์	26	85	3.26	11	41	3.72
10. เทคโนโลยีสถาปัตยกรรม	19	3	0.15	13	21	1.61
11. บัญชีบัณฑิต	16	221	13.81	11	249	22.63
12. การตลาด	45	53	1.17	49	141	2.87
13. การบริหารทรัพยากรมนุษย์	45	149	3.31	80	730	9.12
14. คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	27	82	3.03	9	105	11.66
15. การจัดการการเป็นผู้ประกอบการ	39	36	0.92	74	155	2.09
16. การจัดการธุรกิจการประชุมและนิทรรศการ	8	47	5.87	4	70	17.50
17. การจัดการธุรกิจโรงแรม	43	15	0.34	34	48	1.41
18. การจัดการธุรกิจการบิน	29	22	0.75	20	46	2.30
19. การจัดการท่องเที่ยวและบริการ	45	212	4.71	47	212	4.51
20. นิเทศศาสตร์	30	180	6	44	141	3.20
21. การจัดการท่องเที่ยวเชิงทะเล	6	36	6	2	120	60

ตารางที่ 4 (ต่อ)

สาขาวิชา	ปีงบประมาณ 2559			ปีงบประมาณ 2560		
	จำนวนหนังสือ (เล่ม)	จำนวนการใช้ (ครั้ง)	อัตราเฉลี่ยการใช้ต่อครั้ง	จำนวนหนังสือ (เล่ม)	จำนวนการใช้ (ครั้ง)	อัตราเฉลี่ยการใช้ต่อครั้ง
22. การจัดการท่องเที่ยวและบริการ (นานาชาติ)	26	7	0.26	42	15	0.35
23. ธุรกิจศึกษา	25	262	10.48	39	128	3.28
24. การจัดการพืชสวนและภูมิทัศน์	23	3	0.13	27	20	0.74
25. การจัดการทรัพยากรเกษตรเพื่อการท่องเที่ยว	11	4	0.36	26	34	1.30
26. การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ	8	88	11	8	33	4.12
27. การจัดการพืชสวนประดับ	19	71	3.73	17	48	2.82
28. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร	17	56	3.29	8	41	5.12
29. ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร	7	113	16.14	11	82	7.45
30. ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร	22	1121	50.95	18	865	48.05
31. ภาษาอังกฤษ	35	987	28.20	30	361	12.03
32. นวัตกรรมการออกแบบ	25	171	6.84	24	100	4.16
33. ศิลปกรรม	21	186	8.85	12	150	12.50
34. ศิลปะการจัดการแสดง	18	96	5.33	39	386	9.89
35. สารสนเทศศาสตร์	5	299	59.8	26	585	22.50
36. การพัฒนาชุมชน	33	364	11.03	30	402	13.40
37. รัฐประศาสนศาสตร์	75	439	5.85	174	752	4.32
38. นิติศาสตร์	65	128	1.96	86	91	1.05
39. การศึกษาปฐมวัย	96	585	6.09	138	602	4.36
40. คอมพิวเตอร์ศึกษา	33	345	10.45	36	243	6.75
41. ดนตรีศึกษา	12	311	25.91	16	107	6.68
42. พลศึกษา	24	255	10.62	5	128	25.60
43. วิทยาศาสตร์ทั่วไป	21	805	38.33	40	390	9.75
44. สังคมศึกษา	54	1070	19.81	86	800	9.30
45. ภาษาไทย	26	1027	39.50	25	944	37.76
46. คณิตศาสตร์	13	650	50	15	407	27.13
47. ภาษาอังกฤษศึกษา	15	287	19.13	22	144	6.54
48. ฟิสิกส์	13	250	19.23	5	102	20.40
49. วิชาชีพครู	16	278	17.37	17	192	11.29
รวม	**1,333**	**12,367**	**12.31**	**1,590**	**11,345**	**10.53**

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าในช่วงปีงบประมาณ 2559 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ได้จัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทหนังสือ จำนวน 1,333 เล่ม มีจำนวนการใช้ 12,367 ครั้ง คิดเป็นอัตราเฉลี่ยการใช้ 12.31 ครั้งต่อเล่ม

ในช่วงปีงบประมาณ 2560 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ได้จัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ประเภท หนังสือ จำนวน 1,590 เล่ม มีจำนวนการใช้ 11,345 ครั้ง คิดเป็นอัตราเฉลี่ยการใช้ 10.53 ครั้งต่อเล่ม

5. การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามหมวดหมู่หนังสือ

ตารางที่ 5 ข้อมูลการใช้ทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามหมวดหมู่หนังสือ
(ปีงบประมาณ 2559-2560)

หมวดหมู่หนังสือ	ปีงบประมาณ 2559			ปีงบประมาณ 2560		
	จำนวนหนังสือ (เล่ม)	จำนวนการใช้ (ครั้ง)	อัตราเฉลี่ยการใช้ต่อครั้ง	จำนวนหนังสือ (เล่ม)	จำนวนการใช้ (ครั้ง)	อัตราเฉลี่ยการใช้ต่อครั้ง
000	119	663	5.57	99	542	5.47
100	80	455	5.68	144	501	3.47
200	38	236	6.21	23	274	11.91
300	291	2,547	8.75	452	2,436	5.38
400	81	1,244	15.35	62	999	16.11
500	98	1,235	12.60	123	1,250	10.16
600	390	2,257	5.78	431	2,469	5.72
700	145	640	4.41	120	762	6.35
800	34	1,374	40.41	57	972	17.05
900	57	1,716	30.10	79	1,140	14.43
รวม	**1,333**	**12,367**	**13.48**	**1,590**	**11,345**	**9.60**

จากตารางที่ 5 ในปีงบประมาณ 2559 เมื่อพิจารณาการใช้หนังสือตามหมวดหมู่ในปีงบประมาณ 2559 พบว่าการใช้หนังสือในภาพรวม มีจำนวนการใช้คิดเป็น 12,367 ครั้ง มีอัตราค่าเฉลี่ยการใช้ 13.48 ครั้งต่อเล่ม หมวดหมู่หนังสือที่มีจำนวนการใช้มากที่สุดคือหมวด 800 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 40.41 ครั้งต่อเล่ม รองลงมาคือหมวด 900 ครั้ง มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 30.10 ครั้งต่อเล่ม หมวด 400 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 15.35 ครั้งต่อเล่ม หมวด 500 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 12.60 ครั้งต่อเล่ม หมวด 300 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 8.75 ครั้งต่อเล่ม หมวด 200 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 6.21 ครั้งต่อเล่ม หมวด 600 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 5.78 ครั้งต่อเล่ม หมวด 100 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 5.68 ครั้งต่อเล่ม หมวด 000 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 5.57 ครั้งต่อเล่ม และหมวด 700 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 4.41 ครั้งต่อเล่ม

ในปีงบประมาณ 2560 เมื่อพิจารณาการใช้หนังสือตามหมวดหมู่ ในปีงบประมาณ 2560 พบว่า การใช้หนังสือในภาพรวม มีจำนวนการใช้คิดเป็น 11,345 ครั้ง มีอัตราค่าเฉลี่ยการใช้ 9.60 ครั้งต่อเล่ม หมวดหมู่หนังสือที่มีจำนวนการใช้มากที่สุดคือหมวด 800 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 17.05 ครั้งต่อเล่ม รองลงมาคือหมวด 400 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 16.11 ครั้งต่อเล่ม หมวด 900 มีอัตราเฉลี่ยการใช้

14.43 ครั้งต่อเล่ม หมวด 200 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 11.91 ครั้งต่อเล่ม หมวด 500 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 10.16 ครั้งต่อเล่ม หมวด 700 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 6.35 ครั้งต่อเล่ม หมวด 600 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 5.72 ครั้งต่อเล่ม หมวด 000 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 5.47 ครั้งต่อเล่ม หมวด 300 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 5.38 ครั้งต่อเล่ม และหมวด 100 มีอัตราเฉลี่ยการใช้ 3.47 ครั้งต่อเล่ม

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

อภิปรายผล

หอสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีขั้นตอนในการดำเนินงานจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งออกเป็นรายไตรมาสและแต่ละไตรมาสมีระยะเวลาในการจัดซื้อจัดหาไม่เท่ากัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อระยะเวลาออกให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ จึงทำให้ผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศมีระยะเวลาในการใช้น้อย นอกจากนี้จำนวนนักศึกษาแต่ในแต่ละปีมีจำนวนแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะมีการปรับเปลี่ยนหลักสูตรให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และยังมีปัจจัยเกี่ยวกับเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย จึงทำให้ทางบรรณารักษ์จำเป็นต้องคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงตามสาขาวิชาที่เปิดสอน ทั้งนี้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในหอสมุดเกิดการใช้งานอยู่ในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะ

หอสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ควรมีการจัดหาสารสนเทศในรูปแบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น เพราะปัจจุบันเริ่มให้ความสนใจกับสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือที่ให้บริการในหอสมุด

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

1. เป็นแนวทางกำหนดนโยบายการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการจัดหาและเลือกรูปแบบของท รัพยากรสารสนเทศให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เพื่อสำรวจการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการอ้างอิง

กรรณิการ์ ยุทธคราม และภรณี ศิริโชติ. (2557). *การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.* เข้าถึงได้จาก http://ejournal.kku.ac.th/information/article/view/196

เกวลิน จริยารัตนกูล. (2557). *การใช้สารสนเทศของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. เข้าถึงได้จาก http://ir.swu.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/

ชญาภรณ์ กุลนิติ. (2553). *สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์

ดวงใจ กาญจนศิลป์ และคณะ. (2556). *ความคุ้มค่าของทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.* เข้าถึงได้จาก sutir.sut.ac.th:8080/sutir/bitstream/123456789/4156/1/55-02-05.pdf

นัทธมน เชยชุ่ม. (2549). *ศึกษาการให้บริการและต้นทุนทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.* เข้าถึงได้จาก www.journal.kmutnb.ac.th/web_old/journal/292910255019480.pdf

ไพบูลย์ ตรีน้อยวา. (2542). *งานเทคนิคของห้องสมุด.* สงขลา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏสงขลา

รีนา ศรีวรสาร. (2556). *การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ.* เข้าถึงได้จาก nunsriworasarn3.blogspot.com/2013/03/acquisition.html

ลักขณา มณีพันธุ์. (2550). *เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการจัดการห้องสมุด 2*. ภูเก็ต: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ศิริพร พูลสุวรรณ. (2542). *การพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศ.* นครราชสีมา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครราชสีมา

สุมน ถนอมเกียรติ. (2541). *การใช้ห้องสมุดและแหล่งสารนิเทศ.* กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อริศรา สิงห์ปัน. (2558). การศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปี 2558. เข้าถึงได้จาก https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/view/135/141

อาภรณ์ ไชยสุวรรณ, บุญเพ็ญ ชูทอง และจริยา รัตนพันธุ์. (2558). *ความคุ้มทุนของทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.* เข้าถึงได้จาก https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/download/26/30

อำไพวรรณ ทัพเป็นไทย. (2553). *สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์

Give and take อ่านไปไม่สิ้นสุด
Give and take: the happiness of sharing

ฐิติชญาณ์ ก๋ำคำ, ลัญฉ์พิชา พิมพา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
e-mail: thitichaya@gmaejo.mju.ac.th;
lanpicha@gmaejo.mju.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้รับบริจาคหนังสือจากหน่วยงานและบุคคล ในแต่ละปีมีจำนวนกว่า 3,000 เล่ม การบริหารจัดการกับหนังสือบริจาคจึงเป็นประเด็นสำคัญในการปฏิบัติงานเสมอมา หนังสือที่ได้รับมีเนื้อหาหลากหลาย ทั้งวิชาการ กึ่งวิชาการ และบันเทิง ที่ผ่านมาบรรณารักษ์สามารถคัดเลือกหนังสือเหล่านี้เพื่อให้บริการในห้องสมุด และสร้างประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการในวงกว้าง อย่างไรก็ตาม มีหนังสือบริจาคบางส่วนไม่เหมาะสมที่จะนำออกให้บริการในห้องสมุด เช่น เป็นการถ่ายสำเนาจากต้นฉบับ มีการขีดเขียนลงในตัวเล่มเป็นจำนวนมาก หรือมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับการเรียนการสอน จึงนำหนังสือเหล่านี้ออกมาจัดแสดงในรูปแบบที่คล้ายคลึงกับการออกร้านจำหน่ายหนังสือ ให้ผู้ใช้บริการได้สัมผัส ลองเปิดอ่าน เลือกสรร และนำหนังสือที่ตรงกับความต้องการกลับไปอ่านได้ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมยังสามารถบริจาคบริจาคเงินหรือหนังสือ เพื่อนำไปมอบให้แก่โรงเรียนที่มีความต้องการหนังสือและอุปกรณ์การเรียน

ในการจัดกิจกรรมมีผู้สนใจและมาเลือกหนังสือมากกว่า 300 คน โดยไม่จำกัดจำนวนเล่ม และผลสรุปของกิจกรรมในครั้งนี้ สามารถส่งต่อหนังสือบริจาคไปสู่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม กว่า 2,000 เล่ม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.63 นอกจากนี้ยังได้รับเงินบริจาคทั้งสิ้นจำนวน 4,003 บาท (สี่พันสามบาทถ้วน) เงินจำนวนนี้ได้นำไปซื้อหนังสือและอุปกรณ์การเรียนมอบให้แก่โรงเรียนวัดพระบาทอุดม อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ และจัดบริการวิชาการแก่ชุมชนเพิ่มเติมโดยการให้ความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และดำเนินการจัดห้องสมุดให้กับทางโรงเรียน

คำสำคัญ:

หนังสือบริจาค, การส่งเสริมการอ่าน, หนังสือที่ตรงกับความต้องการ, บริการวิชาการ, การแบ่งปัน

Abstract

Maejo University Library received a donation of books from organizations and individuals. Each year, more than 3,000 books management is important to

perform consistently. The book has a variety of content such as academic book, semi-academic book and entertainment, these books can be selected to serve on the library, and valuable for broader service users. However, with some donated books unsuitable to be taken out to service in the library such as a copy from the original, a write down in the book, or are not consistent with the content of teaching. So these books, out on display in a format similar to the book shop. User can read, choose books that meet their needs and take the book out. The participants can donate money or books to provide schools with books and school supplies.

The event has attracted more than 300 people with an unlimited number of book to take out. The conclusion of this event, pass books donated to participants are more than 2,000 copies, the user were satisfied with the percentage 95.63 also received donations totaling 4003 Baht (Four Thousand and Three Baht) this amount was used to purchase the book, and school supplies to give to Wat Phrabat Udom School, Fang District, Chiang Mai province. And outreach to the community by educating basic library science and organized a library for the school.

Keywords:

donated book, reading promotion, book selective, academic service, sharing

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้รับบริจาคหนังสือจากหน่วยงานและบุคคล ในแต่ละปีมีจำนวนกว่า 3,000 เล่ม การบริหารจัดการกับหนังสือบริจาคจึงเป็นประเด็นสำคัญในการปฏิบัติงานเสมอมา หนังสือที่ได้รับมีเนื้อหาหลากหลาย ทั้งวิชาการ กึ่งวิชาการ และบันเทิง ซึ่งบรรณารักษ์สามารถคัดเลือกหนังสือเหล่านี้เพื่อให้บริการในห้องสมุด และสร้างประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการในวงกว้าง

นอกเหนือจากการคัดเลือกเพื่อบริการในห้องสมุดแล้ว ยังมีประเด็นปัญหาที่ต้องดำเนินการกับหนังสือบริจาคที่เหลือจากการคัดเลือกแล้ว ที่ผ่านมาพบปัญหา คือ 1) ได้รับหนังสือชื่อเดียวกันเป็นจำนวนมาก ในบางครั้งได้รับมากกว่า 50 เล่ม 2) หนังสือบางเล่มมีเนื้อหาหรือรูปเล่มลักษณะที่ไม่สามารถให้บริการในห้องสมุดได้ เช่น เป็นตำราวิชาการที่ถ่ายสำเนาจากต้นฉบับ หนังสือที่มีการขีดเขียนลงในตัวเล่มเป็นจำนวนมาก และ 3) หนังสือที่มีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับการเรียนการสอน เช่น หนังสือธรรมะ ที่มีผู้บริจาคมาอย่างสม่ำเสมอ จึงนำหนังสือเหล่านี้ออกมาจัดแสดงในรูปแบบที่คล้ายคลึงกับการออกร้านจำหน่ายหนังสือ ให้ผู้ใช้บริการได้สัมผัส ลองเปิดอ่าน และเลือกสรรหนังสือที่ตรงกับความต้องการของตนเอง สามารถนำกลับไปอ่านได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และไม่มีข้อจำกัด เพื่อเป็นการสนับสนุนให้นักศึกษาได้เรียนรู้ที่จะเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ นักศึกษาสามารถบริจาคเงินเป็นจำนวนตามที่ต้องการ เพื่อนำไปต่อยอดในการจัดหาหนังสือใหม่เพื่อบริจาคให้กับโรงเรียนที่ยังขาดแคลน ซึ่งจะไม่เป็นภาระให้กับผู้รับหนังสือ เนื่องจากเป็นหนังสือใหม่ที่ตรงกับ

ความต้องการของผู้รับอย่างแท้จริง หรือบริจาคเป็นหนังสือ ตำรา ที่ยังคงสภาพดีมาแลกเปลี่ยนกัน เพื่อให้รุ่นน้องได้นำมาใช้ในการศึกษา ตรงกับความตั้งใจที่จะทำให้ “การให้และการรับ ส่งต่อไปไม่สิ้นสุด”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อบริหารจัดการหนังสือบริจาคให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษารักการอ่าน
3. เพื่อสร้างสรรค์บรรยากาศสนับสนุนให้นักศึกษาได้เรียนรู้ที่จะเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ

ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

1. จัดมุมหนังสือแจกฟรี เพื่อให้ผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และบุคคลภายนอก ได้มาคัดเลือกหนังสือตามความต้องการ โดยผู้ใช้บริการสามารถคัดเลือกหนังสือที่ตนเองต้องการได้ไม่จำกัดจำนวนเล่ม และไม่จำกัดจำนวนครั้ง ภายในระยะเวลาที่จัดแสดง โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถบริจาคเงินตามความประสงค์ เพื่อนำไปต่อยอดในการจัดหาหนังสือใหม่เพื่อบริจาคให้กับน้อง ๆ นักเรียนในโรงเรียนที่มีความต้องการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 การคัดเลือกหนังสือที่ได้รับบริจาคเพื่อนำไปจัดแสดง โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกหนังสือที่มีฉบับซ้ำ มีเนื้อหาไม่เหมาะกับการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย หนังสือเก่า หนังสือที่เป็นฉบับสำเนา และหนังสือที่มีรอยขีดเขียนเพื่อเตรียมนำไปบริจาค จำนวนกว่า 2,000 เล่ม







1.2 การจัดมุมหนังสือแจกฟรี โดยการนำหนังสือที่ได้รับบริจาค จัดแสดงในรูปแบบที่คล้ายคลึงกับการออกร้านจำหน่ายหนังสือ มีการแบ่งตามเนื้อหา เช่น หนังสือเรียนภาษาอังกฤษ หนังสือธรรมะ หนังสือเศรษฐศาสตร์ หนังสือนิติศาสตร์ กฎหมายการเมืองและการปกครอง หนังสือทั่วไป เป็นต้น เป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์ โดยมีนำหนังสือที่เตรียมไว้มาเพิ่มเติมทุกวัน ๆ ละ 2 ครั้ง









1.3 ผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และบุคคลภายนอก มาคัดเลือกหนังสือตามความต้องการ โดยสามารถคัดเลือกหนังสือที่ตนเองต้องการได้ไม่จำกัดจำนวนเล่ม และไม่จำกัดจำนวนครั้ง ภายในระยะเวลาที่จัดแสดงโดยไม่มีค่าใช้จ่าย



1.4 ผู้ใช้บริการสามารถบริจาคเงินตามความต้องการ ในกล่องรับบริจาคที่เตรียมไว้ และในการจัดกิจกรรมในครั้งนี้มีผู้บริจาคเงินเป็นจำนวน 4,003 บาท (สี่พันสามบาทถ้วน) และนำหนังสือมาบริจาคเพื่อนำหนังสือเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มเติมจำนวน 10 เล่ม





1.5 การประเมินความพึงพอใจในการจัดกิจกรรม โดยผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.63



2. การบริจาคหนังสือและอุปกรณ์การเรียนให้กับโรงเรียนที่ต้องการความช่วยเหลือด้านหนังสือและอุปกรณ์การเรียน คือ โรงเรียนวัดพระบาทอุดม อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

2.1 ติดต่อไปยังครูผู้รับผิดชอบในการรับบริจาคหนังสือ ของวัดโรงเรียนวัดพระบาทอุดม อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการแจ้งแสดงความประสงค์รับบริจาคผ่านเฟซบุ๊คเพื่อสอบถามความต้องการเบื้องต้น

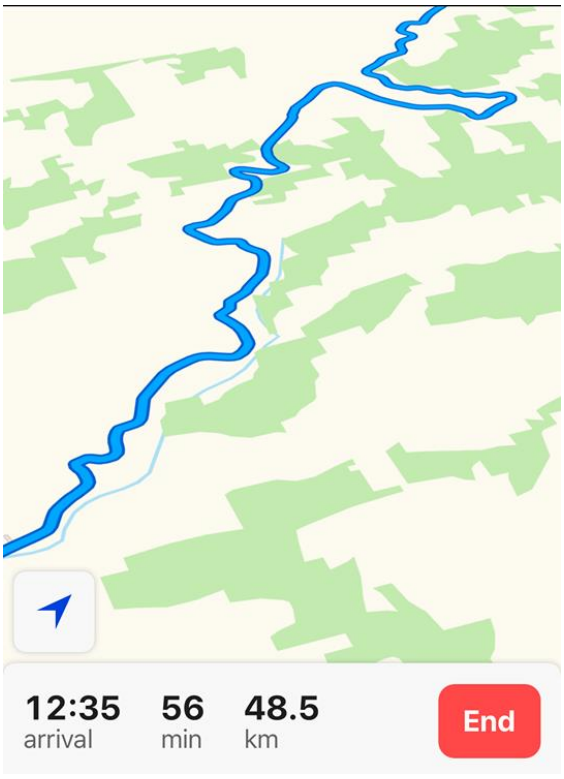
2.2 นำเงินที่ได้รับไปซื้อหนังสือและอุปกรณ์การเรียนที่เหมาะสมกับการเรียนการสอนของโรงเรียนวัดพระบาทอุดม อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษาจนถึงระบบมัธยมศึกษา





2.3 เดินทางนำหนังสือ ประกอบไปด้วย หนังสือที่ห้องสมุดได้รับบริจาคและมีเนื้อหาเหมาะสมกับการให้บริการในห้องสมุด และหนังสือรวมทั้งอุปกรณ์การเรียนที่จัดซื้อด้วยเงินบริจาค นำไปบริจาคให้แก่โรงเรียนวัดพระบาทอุดม อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในวันที่ 10 กันยายน 2561

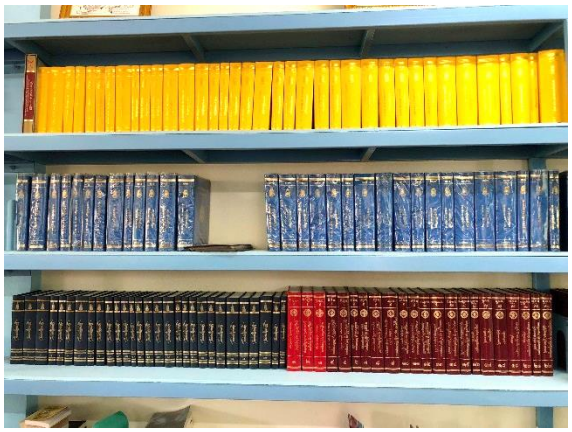
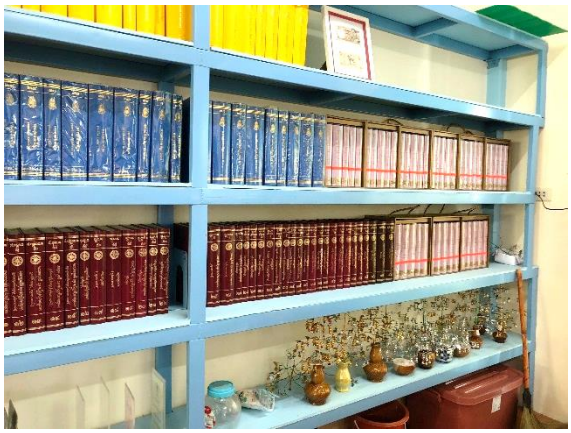









2.4 การจัดบริการวิชาการแก่ชุมชนเพิ่มเติม โดยการให้ความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และดำเนินการจัดชั้นหนังสือและสภาพภูมิทัศน์ให้กับห้องสมุด





สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

การจัดกิจกรรมได้รับความสนใจจากนักศึกษาและอาจารย์เป็นอย่างมาก มีผู้เข้าร่วมมากกว่า 300 คน ประกอบไปด้วย ผู้ใช้บริการห้องสมุด อาจารย์ บุคลากร และบุคคลภายนอก และมีผลการประเมินสรุปได้ว่ามีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.63 สามารถส่งต่อหนังสือบริจาคไปสู่ผู้ใช้บริการกว่า 2,000 เล่ม มีนักศึกษานำหนังสือมามอบให้ห้องสมุดเพื่อนำหนังสือเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มเติมจำนวน 10 เล่ม เพราะมองเห็นถึงประโยชน์จากกิจกรรมในครั้งนี้ด้วย และมีผู้บริจาคเงินเป็นจำนวน 4,003 บาท (สี่พันสามบาทถ้วน) เงินจำนวนนี้นำไปซื้อหนังสือและอุปกรณ์การเรียนมอบให้แก่โรงเรียนวัดพระบาทอุดม อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ในการปฏิบัติงานพบว่า หนังสือที่นำมาจัดมุมหนังสือฟรี มีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่มีผู้ใช้บริการให้ความสนใจเป็นอย่างมาก โดยมีแนวทางแก้ไข คือ การนำวารสารที่ได้รับบริจาคและเป็นฉบับซ้ำมาจัดแสดงเพิ่มเติมจากหนังสือ มีข้อเสนอแนะ คือ ต้องการให้จัดกิจกรรมแบบนี้เป็นประจำ เนื่องจากเห็นว่าหนังสือแต่ละเล่มจะได้มีการใช้ประโยชน์ในวงกว้าง สามารถสนับสนุนหนังสือใหม่ให้กับโรงเรียนที่ขาดแคลนได้เป็นอย่างดี มีการนำไปใช้ประโยชน์จากกิจกรรมนี้โดยฝ่ายงานวารสารจะนำวารสารและนิตยสารที่ได้รับบริจาคมาร่วมกิจกรรมในครั้งถัดไป

จากการจัดกิจกรรม Give and take อ่านไปไม่สิ้นสุด ในครั้งนี้ ทำให้ทราบว่า หนังสือและวารสารที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสมกับการให้บริการในห้องสมุด หนังสือที่มีฉบับซ้ำมากเกินไป หรือแม้กระทั่งหนังสือเก่ามาก ไม่สามารถนำออกให้บริการได้ทั้งหมดเหล่านี้ ยังมีผู้ใช้บริการบางกลุ่มที่มีความต้องการหนังสือเหล่านั้นอย่างคาดไม่ถึง การนำหนังสือมาบริจาคนั้น ผู้ใช้สามารถนำหนังสือไปอ่านและแบ่งปันให้บุคคลอื่นได้อีกต่อหนึ่ง ทั้งนี้ บุคคลภายนอกที่มาใช้บริการห้องสมุด ยังได้รับหนังสือบริจาคอีกด้วยเป็นการเผยแพร่ความรู้ในหลากหลายสาขาวิชา และยังเป็นการส่งเสริมการอ่านหนังสือให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุด ประชาชนในชุมชนที่มาใช้บริการห้องสมุดอย่างไม่สิ้นสุด ซึ่งทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมอย่างที่ตั้งไว้ และนอกเหนือจากนี้ผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนี้ มีความสุขกับการเป็นผู้ให้และการเป็นผู้รับ ตรงกับความตั้งใจที่จะทำให้ “การให้และการรับ ส่งต่อไปไม่สิ้นสุด”

บริการ Journal Current Contents ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

Journal Current Contents Service: Learning Resources and Educational Media Center, Mae Fah Luang University

ดนัทธ์ ไชยสิทธิ์, เบญจวรรณ บุญพัวพันธ์, รักเผ่า เทพปัน

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
e-mail: danut.cha@mfu.ac.th,
benjawan.boo@mfu.ac.th, rakphao.the@mfu.ac.th

บทคัดย่อ

การให้บริการ Journal Current Contents ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบทความวารสารฉบับเต็มของวารสารที่บอกรับในรูปแบบตัวเล่ม (Print) ได้ผ่านระบบบริการออนไลน์ ซึ่งระบบได้รับการออกแบบและพัฒนาโดยใช้โปรแกรม WordPress ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์บริหารจัดการเนื้อหาบนเว็บไซต์แบบเปิดเผยรหัส (open source) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบทความวารสารฉบับเต็มได้อย่างตรงตามความต้องการ ทั้งเป็นการส่งเสริมการใช้วารสาร ได้อย่างคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้นำระบบการให้บริการ Journal Current Contents ไปใช้งานจริงพร้อมกับศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่บุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก มีความสนใจใช้บริการดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ ทำให้การใช้วารสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ:

วารสารฉบับปัจจุบัน, ระบบบริการวารสารฉบับปัจจุบัน, บทความวารสาร

ABSTRACT

Journal Current Contents is an online service of the Learning Resources and Educational Media Center, Mae Fah Luang University. It is for users who need to reach subscribed printed version of journals in electronic format through online. The system was designed and developed using WordPress which is open-source content management system. The purpose is to facilitate users to get access to full-text journal article which meet their needs; both promote the use of journals to make our journal subscriptions more cost-effective.

The user satisfaction of using Journal Current Contents service was studied using online Google form. The highest level of satisfaction was found among faculty, researchers and staff of the university who are the main target group. They are more interested in using this service because it is convenient, rapid and accurately meet their needs. The use of journals is more effective.

Keywords:

Journal Current Contents, Journal Current Contents Service, Journal article

บทนำ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เป็นหน่วยงานบริการทางวิชาการที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มีภาระหน้าที่ในการจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารนิเทศทุกประเภท ทุกรูปแบบ (มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, 2558) วารสารเป็นหนึ่งในทรัพยากรสารนิเทศที่ทางศูนย์บรรณสารฯ จัดหา และให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีกำหนดการพิมพ์ และเผยแพร่อย่างต่อเนื่อง โดยศูนย์บรรณสารฯ ได้บอกรับวารสารในรูปแบบตัวเล่ม (Print) และอิเล็กทรอนิกส์ (Online) ที่มีเนื้อหาครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอนทุกสำนักวิชาของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้วารสารในรูปแบบตัวเล่ม (Print) จัดเก็บและให้บริการค้นคว้าภายในห้องสมุดเท่านั้น ด้วยเทคโนโลยี และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนไปทำให้ผู้ใช้บริการมีช่องทางการเข้าใช้บริการของห้องสมุดที่หลากหลายมากขึ้น การใช้บริการวารสารในรูปแบบตัวเล่มจึงถูกลดบทบาทลงอย่างน่าเสียดาย

ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้วารสารในรูปแบบตัวเล่มให้เกิดความคุ้มค่า และอำนวยความสะดวกไปยังผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจึงได้ให้บริการ Journal Current Contents เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถรับทราบ และเข้าถึงวารสารและบทความได้อย่างตรงตามความต้องการ ผ่านระบบบริการออนไลน์ บนเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารฯ ทำให้สามารถใช้ประโยชน์จากวารสารได้ตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพสูงสุด

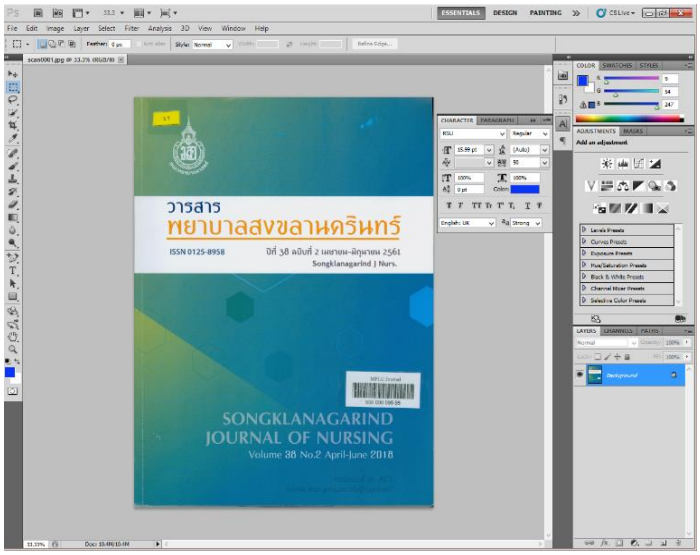
การให้บริการ Journal Current Contents ดังกล่าว พบว่า ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบทความ จากวารสารในรูปแบบตัวเล่ม (Print) ที่มีให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และตรงกับความต้องการ โดยไม่จำกัดเวลา โอกาส และสถานที่ ทำให้ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการวารสารอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้วารสารในรูปแบบตัวเล่ม (Print) ให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด
2. เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงวารสารในรูปแบบตัวเล่ม (Print) และบทความวารสารที่ต้องการ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และตรงกับความต้องการ โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. งานบริการเอกสารและวารสาร ทำการจัดหา และตรวจรับวารสารแล้วเสร็จ ทำการลงรายการและบันทึกข้อมูลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ติดบาร์โค้ด เลขหมู่ และลิงค์สถานะวารสาร
2. เจ้าหน้าที่งานวารสาร คัดแยกวารสาร ออกเป็นหมวดหมู่เนื้อหา 3 สาขา คือ
   2.1) ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
   2.2) ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
   2.3) ด้านการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ
3. เจ้าหน้าที่งานวารสารทำการสแกนหน้าปก และสารบัญ วารสารฉบับปัจจุบัน โดยใช้เครื่องสแกนเนอร์ Laser Jet (hp/ Model: GRLYB-0206) โดยกำหนดให้เป็นไฟล์ .jpg หรือ .jpeg เท่านั้น พร้อมทั้งกำหนดขนาดความละเอียดของไฟล์ คือ 1200 x 1606 Pixel ด้วยโปรแกรม Photoshop เพื่อให้มีขนาดที่เหมาะสมเมื่อแสดงบนเว็บไซต์



ภาพที่ 1 หน้าจอแสดงสแกนหน้าปกและปรับขนาดที่ด้วยโปรแกรม Photoshop

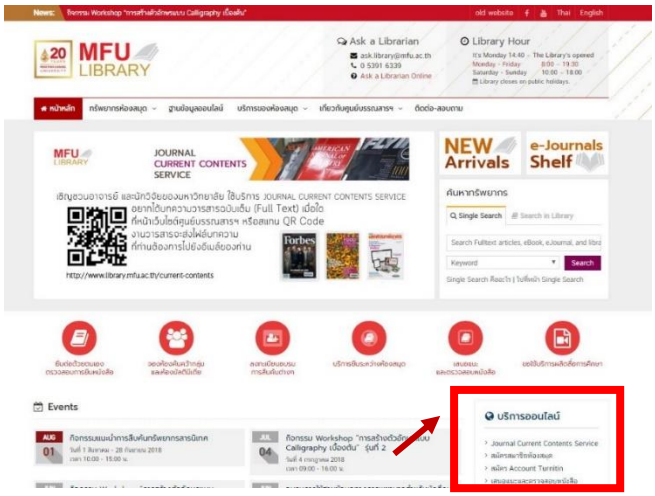
4. เจ้าหน้าที่งานวารสาร เข้าสู่หน้าเว็บไซต์สำหรับผู้ดูแลระบบ (WordPress) เพื่อนำรูปภาพหน้าปก หน้าสารบัญ พร้อมรายละเอียดปีพิมพ์และฉบับพิมพ์ของวารสาร ขึ้นแสดงยังเว็บไซต์บริการออนไลน์ “Journal Current Contents Service”

เว็บไซต์/ ระบบของบริการ Journal Current Contents ออกแบบและพัฒนาโดยเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบ ประจำศูนย์บรรณฯ โดยนำโปรแกรม WordPress ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์บริหารจัดการเนื้อหาบนเว็บไซต์ (CMS) แบบเปิดเผยรหัส (open source) มาใช้ในการจัดแสดงข้อมูลของวารสารที่บอกรับ และสร้างแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับรับคำขอใช้บริการ ใช้ภาษาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ PHP ร่วมกับ HTML5 และ JAVA Script (JQuery Library) ในการพัฒนาระบบ และใช้ MySQL ในการจัดเก็บข้อมูล ทำงานบนเครื่องแม่ข่ายที่ติดตั้งระบบปฏิบัติ CentOS Linux 7.5



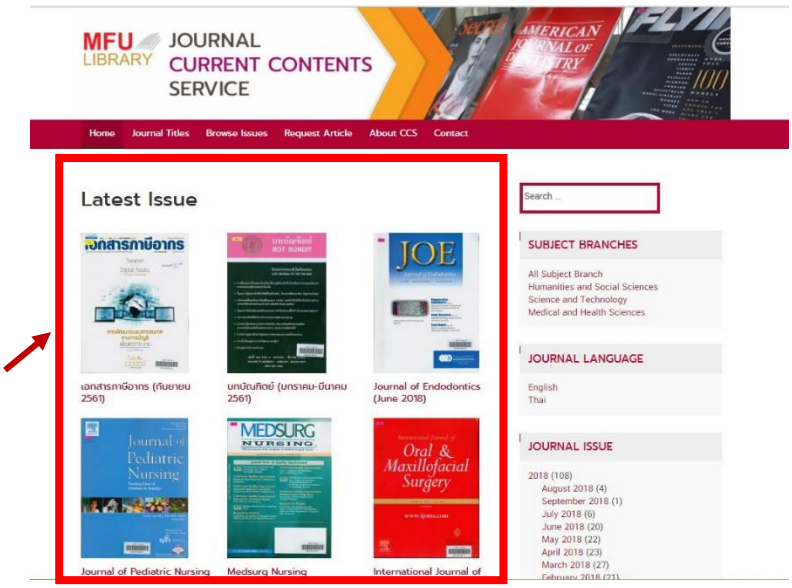
ภาพที่ 2 หน้าจอแสดงการเข้าระบบปฏิบัติการสำหรับเจ้าหน้าที่ (admin)

5. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการได้ที่ เว็บไซต์ศูนย์บรรณสารฯ หัวข้อบริการออนไลน์: Journal Current Contents Service



ภาพที่ 3 หน้าจอแสดงเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารฯ และช่องทางการใช้บริการ Journal Current Contents Service

6. เมื่อผู้ใช้บริการคลิกเลือกบริการออนไลน์: Journal Current Contents Service จะแสดงหน้าจอหลักของบริการ จะปรากฏหน้าปกวารสารให้เลือก ดังภาพ



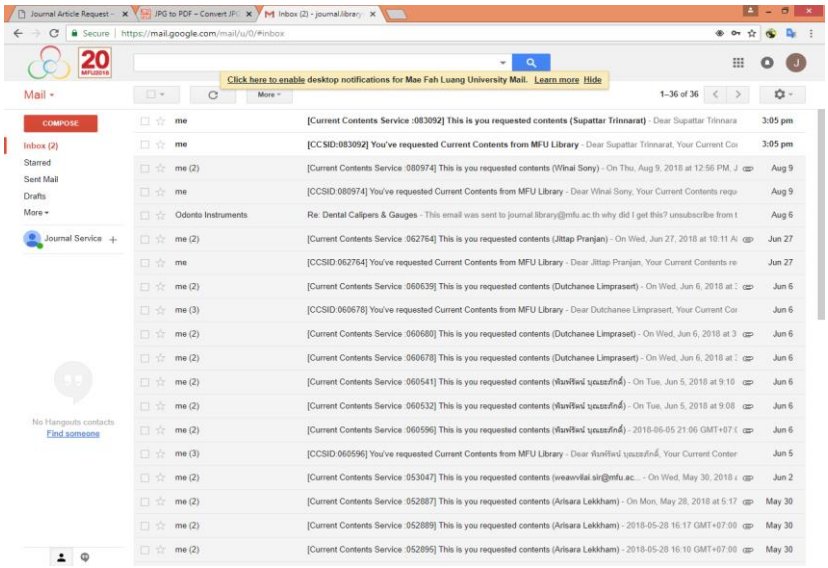
ภาพที่ 4 หน้าจอหลักบริการ Journal Current Contents Service

7. ผู้ใช้บริการ สามารถขอใช้บริการโดยคลิกเลือก Request Article และกรอกรายละเอียดวารสาร และบทความวารสารที่ต้องการให้ครบ ดังภาพ



ภาพที่ 5 หน้าจอ Request Article เพื่อขอบทความวารสารฉบับเต็ม

8. เมื่อผู้ใช้บริการ กรอกรายละเอียดวารสาร และบทความวารสารที่ต้องการครบถ้วน และคลิก Submit ระบบจะทำการส่งคำร้องขอบทความไปยังอีเมล์ของเจ้าหน้าที่ เพื่อรับทราบ และดำเนินการจัดส่งบทความวารสารฉบับเต็มให้ผู้ใช้บริการในลำดับต่อไป ดังภาพ

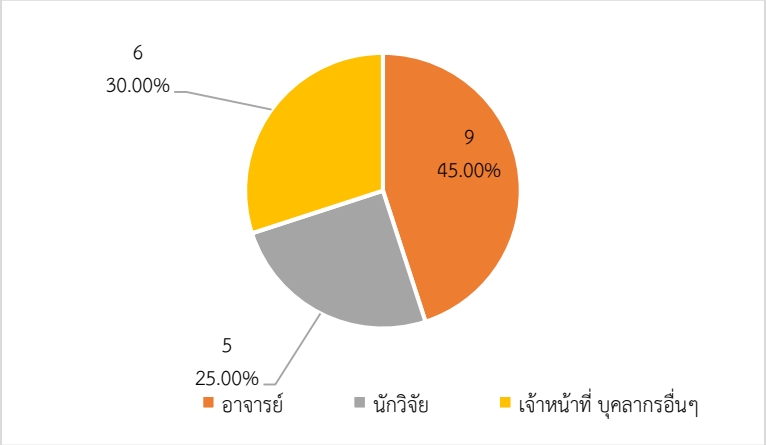


ภาพที่ 6 หน้าจออีเมล์แจ้งเตือนการขอใช้บริการของเจ้าหน้าที่

9. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้รับการแจ้งเตือนคำร้องขอบทความฉบับเต็มจากผู้ใช้บริการทางอีเมล์แล้ว เจ้าหน้าที่จะทำการสแกนบทความวารสารฉบับเต็ม เป็น PDF ไฟล์ ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ แล้วทำการจัดส่งไฟล์บทความ พร้อมแบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการ Journal Current Contents ไปยังผู้ขอใช้บริการทางอีเมล์ที่ระบุไว้ในแบบคำร้องขอใช้บริการ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้ทดลองเปิดใช้งานบริการออนไลน์: Journal Current Contents Service เมื่อเดือนพฤษภาคม 2561 ที่ผ่านมา ในเบื้องต้น ให้บริการเฉพาะอาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่บุคลากรของทางมหาวิทยาลัยเท่านั้น โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการได้จากหน้าเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พบว่า มีผู้เข้ามาทดลองใช้บริการและตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 20 คน เมื่อจำแนกตามประเภท พบว่า ผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์ มากที่สุดจำนวน 9 คน (ร้อยละ 45) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากรอื่น ๆ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 30) และนักวิจัย จำนวน 5 คน (ร้อยละ 25) ตามลำดับ



ภาพที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานบริการออนไลน์: Journal Current Contents Service

ผู้ทดลองใช้บริการ ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อบริการออนไลน์: Journal Current Contents Service โดยลำดับที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม เฉลี่ย 4.90 ระดับรองลงมาคือ ได้รับข้อมูลถูกต้องตรงตามความต้องการ เฉลี่ย 4.80 และลำดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม เฉลี่ย 4.70 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจผู้ใช้ต่อบริการออนไลน์: Journal Current Contents Service

ข้อมูล	$\overline{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับข้อมูลถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.80	0.41	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม	4.70	0.47	มากที่สุด
3. การอำนวยความสะดวกและการประสานงานของเจ้าหน้าที่	4.75	0.44	มากที่สุด
4. ขั้นตอนและรูปแบบบริการมีความเหมาะสม	4.75	0.44	มากที่สุด
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมระดับใด	4.90	0.30	มากที่สุด
รวม	**4.78**	**0.43**	**มากที่สุด**

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้บริการ Journal Current Contents ใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น หากห้องสมุดมีบุคลากรที่เพียงพอ สามารถรับผิดชอบบริการ Journal Current Contents ได้โดยไม่กระทบภาระหน้าที่รับผิดชอบอื่น ๆ ในลำดับต่อไปควรให้บริการครอบคลุมสมาชิกทุกประเภทของห้องสมุด เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารนิเทศประเภทวารสารในรูปแบบตัวเล่ม (Print) ให้เกิดความคุ้มค่า และอำนวยความสะดวกไปยังผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการที่ได้รับบทความวารสาร จากวารสารในรูปแบบตัวเล่ม (Print) ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ

2. เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเองเพื่อเป็นการให้บริการเชิงรุก ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

3. เป็นการใช้ทรัพยากรสารนิเทศ ประเภทวารสารในรูปแบบตัวเล่ม (Print) อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

รายการอ้างอิง

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. (2558). *แผนพัฒนาศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง พ.ศ. 2558.* เชียงราย: ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

ความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

Expectation and Perception of Suranaree University of Technology Researchers for Research Support at The Center Library Resources and Media

ดวงใจ กาญจนศิลป์, วิไลรักษ์ อินมีศรี

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
e-mail: doungjai@sut.ac.th ; wilailaki@sut.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัย และศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ในด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการสารสนเทศ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำวิจัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย คณาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 333 คน แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนและสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้มีจำนวน 320 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.09 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Dependent T-test ผลจากการวิจัยพบว่า การสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา สามารถตอบสนองความคาดหวังของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนได้ มีเพียงเรื่องการรวบรวมและเผยแพร่ผลงานวิชาการของนักวิจัยในรูปแบบดิจิทัลจากคลังปัญญา มทส. อย่างครบถ้วนเท่านั้นที่มีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 ซึ่งศูนย์บรรณสารฯ จะต้องนำมาปรับปรุง เพื่อให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของอาจารย์ต่อไป แต่สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้ในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรืออีกนัยหนึ่งคือ การสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษายังไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของทั้งสองกลุ่มนี้ได้

คำสำคัญ:

ความคาดหวัง, การรับรู้, การสนับสนุนการวิจัย

Abstract

This research aims to study the expectation, perception and the differences between expectation and perception of Suranaree University of Technology researchers on the supports from the Center for Library Resources and Educational Media in information resources management, information service, staff service and facility for research. Questionnaires were used as a tool for data gathering from 333 instructors, graduate and undergraduate students and supporting staff of Suranaree University of Technology. A total of 320 questionnaires (96.09 %) were complete and able to use for analysis. The data was analyzed for statistical significance using social science analysis software and Dependent T-test. The results indicated that the supports from the Center for Library Resources and Educational Media can respond to the expectations of instructors and supporting staff in only the compilation and publishing from Suranaree University of Technology Intellectual Repository in completely of digital form, that had statistical significance less than 0.05 which must be improved to be able to respond the expectation of instructors in the future. For graduate and undergraduate students, the expectations were significantly different from perceptions in all aspects at the 0.05 level. In the other words, the support provided by the Center for Library Resources and Educational has not responded to the expectations of both groups.

Keyword:

Expectation, Perception, Research Support

บทนำ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีเป้าหมายหลักเพื่อการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย มุ่งเน้นการจัดการบริการและทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อยกระดับการวิจัยและการเรียนการสอน (Garner, 2006) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงต้องทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย การเผยแพร่ผลงานวิจัย การเพิ่มจำนวนการเผยแพร่และการได้รับการอ้างถึงงานวิจัยของมหาวิทยาลัย สนับสนุนการเพิ่มจำนวนการจดสิทธิบัตร จัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้เหมาะสมกับสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยมุ่งเน้น จัดบริการสารสนเทศและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังจะเห็นได้ว่าห้องสมุดกับการวิจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างแนบแน่น นักวิจัยไม่สามารถทำวิจัยที่ดีได้หากขาดห้องสมุด (พรชนิตว์ ลีนาราช, 2554) อย่างไรก็ดี ห้องสมุดยังจำเป็นต้องทำหน้าที่ให้ดีกว่าเดิม โดยสร้างบทบาทของห้องสมุดและจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้ชัดเจน พัฒนาหรือจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อให้การบริการของห้องสมุดเป็นบริการที่อยู่ในใจของผู้ใช้บริการ ไม่ใช่บริการชั้นสองที่รอให้บริการเมื่อมีการร้องขอเหมือนเช่นอดีต (ภาษิณี ปานน้อย, 2554) ในแต่ละขั้นตอนของการทำวิจัย เริ่มตั้งแต่การกำหนดหัวข้อปัญหาการวิจัย นักวิจัยต้องแสวงหาสารสนเทศ โดยการอ่านแนวคิดจากงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดหัวข้อที่จะศึกษาในการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยให้นักวิจัยเข้าใจโจทย์และคำถามวิจัยในทุกแง่มุม และสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ รวมถึงการเลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติการวิเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในการทำวิจัยต้องใช้สารสนเทศจำนวนมากและหลากหลายรูปแบบ (วราภรณ์ จันทคัต, 2555)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องสามารถช่วยเหลือนักวิจัยในการค้นสารสนเทศที่ต้องการและปรับเปลี่ยนบทบาทการดำเนินงานให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ การเพิ่มบทบาทในการสนับสนุนการวิจัย เพื่อให้เกิดการวิจัยคุณภาพและเพิ่มผลผลิตของการวิจัย ได้แก่ การช่วยนักวิจัยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และการช่วยเพิ่มความสามารถในการเผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ (บงกช ศิริวัฒนมงคล, 2544; สมาน ลอยฟ้า, 2550) การดำเนินบทบาทดังกล่าวนับเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญในการสนับสนุนมหาวิทยาลัยวิจัย ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นห้องสมุดแห่งเดียวของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน การวิจัยในมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าในสาขาวิชาต่าง ๆ ในการทำวิจัย โดยมีเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการบริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองภารกิจของมหาวิทยาลัยในความเป็นเลิศทางการวิจัยและตอบสนองความต้องการสารสนเทศของกลุ่มนักวิจัยของมหาวิทยาลัย

ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการสารสนเทศนั้น Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้เสนอแบบจำลอง SERVQUAL (Service Quality) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่แสดงออกถึงความต้องการที่จะได้รับบริการจากองค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับระดับการบริการที่ได้รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ปัจจุบันในการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจากผู้ใช้บริการเป็นเพียงภาพรวมของการบริการ ข้อมูลที่ได้จึงยังไม่สามารถนำมาปรับปรุงพัฒนางานการบริการสนับสนุนการทำวิจัยได้อย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการตรวจสอบคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และเพื่อให้ได้รับข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับนำมาพิจารณาหาวิธีการลดช่องว่างที่อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังของผู้ใช้ให้แคบที่สุดเท่าที่จะทำได้ อันจะนำไปสู่การจัดบริการที่เป็นเลิศ สอดคล้องกับความต้องการของนักวิจัยและพัฒนาการบริการสนับสนุนการทำวิจัยแก่นักวิจัยของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์

ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ รวมถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 333 คน ได้รับกลับคืนและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 320 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.09 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัยแต่ละประเภทที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในแต่ละด้าน จำแนกตามประเภทของผู้วิจัย ได้ดังนี้

ความคาดหวัง			การรับรู้	
ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ				
อาจารย์	เครื่องมืออำนวยการความสะดวกในการสืบค้นครั้งเดียวจากฐานข้อมูลที่ศูนย์บรรณสารฯ ให้บริการ (One search) และฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมในสาขาวิชาที่ท่านทำวิจัย	$\bar{X}$ = 4.60	เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการสืบค้นครั้งเดียวจากฐานข้อมูลที่ศูนย์บรรณสารฯ ให้บริการ (One search)	$\bar{X}$ = 4.20
บัณฑิตศึกษา	หนังสือตำราภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยมีเพียงพอ	$\bar{X}$ = 4.48	หนังสือตำราภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยมีเพียงพอ	$\bar{X}$ = 3.70
ปริญญาตรี	หนังสือตำราภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยมีเพียงพอ และเครื่องมืออำนวยการความสะดวกในการสืบค้นครั้งเดียวจากฐานข้อมูลที่ศูนย์บรรณสารฯ ให้บริการ (One search)	$\bar{X}$ = 4.18	หนังสือตำราภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยมีเพียงพอ และเครื่องมืออำนวยการความสะดวกในการสืบค้นครั้งเดียวจากฐานข้อมูลที่ศูนย์บรรณสารฯ ให้บริการ (One search)	$\bar{X}$ = 3.50
บุคลากรสายสนับสนุน	การรวบรวมและเผยแพร่ผลงานวิชาการของนักวิจัยในรูปแบบดิจิทัลจากคลังปัญญา มทส. อย่างครบถ้วน	$\bar{X}$ = 4.80	เครื่องมืออำนวยการความสะดวกในการสืบค้นครั้งเดียวจากฐานข้อมูลที่ศูนย์บรรณสารฯ ให้บริการ (One search) และการนำเสนอรายชื่อฐานข้อมูลจำแนกตามสาขาวิชาที่ให้บริการบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ	$\bar{X}$ = 4.80
ด้านการบริการสารสนเทศ				
อาจารย์	บริการรวบรวมรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์แก่นักวิจัย	$\bar{X}$ = 4.30	บริการให้คำแนะนำการใช้งานและสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{X}$ = 4.30
บัณฑิตศึกษา	บริการรวบรวมรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์แก่นักวิจัย	$\bar{X}$ = 4.34	บริการฝึกอบรมการสืบค้นข้อมูล และบริการแนะนำ/อบรมการใช้โปรแกรมช่วยการจัดการบรรณานุกรม เช่น Endnote เป็นต้น	$\bar{X}$ = 3.58
ปริญญาตรี	บริการให้คำแนะนำการใช้งานและสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{X}$ = 4.27	บริการฝึกอบรมการสืบค้นข้อมูล และบริการแนะนำ/ อบรมการใช้โปรแกรมช่วยการจัดการบรรณานุกรม เช่น Endnote เป็นต้น	$\bar{X}$ = 3.58

ความคาดหวัง			การรับรู้	
ด้านการบริการสารสนเทศ				
บุคลากรสายสนับสนุน	บริการให้คำแนะนำการใช้งานและสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฝึกอบรมการสืบค้นข้อมูล บริการให้คำแนะนำการเลือกวารสารสำหรับการตีพิมพ์บทความวิจัย และบริการแนะนำ/ อบรมการใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูล	$\bar{X}$ = 4.60	การฝึกอบรมการสืบค้นข้อมูล	$\bar{X}$ = 4.50
ด้านผู้ให้บริการ				
อาจารย์	ความสุภาพและให้บริการแก่นักวิจัยด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคกับผู้ใช้บริการทุกคน	$\bar{X}$ = 4.60	ทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ	$\bar{X}$ = 4.60
บัณฑิตศึกษา	ทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ	$\bar{X}$ = 4.56	ทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ	$\bar{X}$ = 3.92
ปริญญาตรี	ความพร้อมในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคกับผู้ใช้บริการทุกคน และสามารถให้คำแนะนำช่วยเหลือในการเขียนรายการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม	$\bar{X}$ = 4.26	มีความพร้อมในการให้บริการ	$\bar{X}$ = 3.73
บุคลากรสายสนับสนุน	ความพร้อมในการให้บริการ	$\bar{X}$ = 4.70	ความพร้อมในการให้บริการ และบริการด้วยความเสมอภาคกับผู้ใช้บริการทุกคน	$\bar{X}$ = 4.60
ด้านการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำวิจัย				
อาจารย์	สัญญาณ Wifi ครอบคลุมทั้งห้องสมุดและมีประสิทธิภาพ	$\bar{X}$ = 4.50	จัดพื้นที่ บรรยากาศเงียบสงบเหมาะกับการค้นคว้าวิจัย	$\bar{X}$ = 4.40
บัณฑิตศึกษา	สัญญาณ Wifi ครอบคลุมทั้งห้องสมุดและมีประสิทธิภาพ	$\bar{X}$ = 4.64	เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ	$\bar{X}$ = 3.74
ปริญญาตรี	เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ	$\bar{X}$ = 4.24	เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ	$\bar{X}$ = 3.64
บุคลากรสายสนับสนุน	เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ	$\bar{X}$ = 4.60	สัญญาณ Wifi ครอบคลุมทั้งห้องสมุดและมีประสิทธิภาพ	$\bar{X}$ = 4.70

จากผลวิจัยดังกล่าว ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พบว่า

	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
อาจารย์	- บริการให้คำแนะนำการเลือกวารสารสำหรับการตีพิมพ์บทความวิจัย (0.50) - บริการให้คำแนะนำการใช้งานและสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (0.20)	- วารสารฉบับพิมพ์มีเพียงพอ - ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมในสาขาวิชา ที่ท่านทำวิจัย - เสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการวิจัยผ่านช่องทางบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสาร - การนำเสนอรายชื่อฐานข้อมูลจำแนกตามสาขาวิชาที่ให้บริการบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ (-0.50) เท่ากัน
บัณฑิตศึกษา	-	- บริการให้คำแนะนำการเลือกวารสารสำหรับการตีพิมพ์บทความวิจัย (-1.10) - จัดให้มีเครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนอย่างเพียงพอ (-1.06) - สัญญาณ Wifi ครอบคลุมทั้งห้องสมุด และมีประสิทธิภาพ (-1.02)
ปริญญาตรี	-	- บริการให้คำแนะนำการเลือกวารสารสำหรับการตีพิมพ์บทความวิจัย (-0.98) - จัดให้มีเครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนอย่างเพียงพอ (-0.97) - บริการให้คำแนะนำ/ ปรึกษาแหล่งข้อมูลเพื่อการทำวิจัย (-0.74)
บุคลากรสายสนับสนุน	เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการสืบค้นครั้งเดียวจากฐานข้อมูลที่ศูนย์บรรณสารฯ ให้บริการ (One search)	- บริการให้คำแนะนำการเลือกวารสารสำหรับการตีพิมพ์บทความวิจัย (-0.50) - จัดให้มีเครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนอย่างเพียงพอ (-0.3)
บุคลากรสายสนับสนุน	- การนำเสนอรายชื่อฐานข้อมูลจำแนกตามสาขาวิชาที่ให้บริการบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ (0.50) - วารสารฉบับพิมพ์มีเพียงพอ และฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมในสาขาวิชาที่ท่านทำวิจัย (0.20) เท่ากัน	สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการเขียนรายการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม (-0.2)

นั่นหมายถึงว่า การสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความคาดหวัง ผู้วิจัยกลุ่มต่าง ๆ จะมีความพึงพอใจในเรื่องนั้น ในขณะเดียวกัน เรื่องที่ผู้วิจัยไม่พึงพอใจ ห้องสมุดจำเป็นต้องพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขเป็นอย่างมาก เพราะเป็นเรื่องที่มีช่วงห่างมากที่สุดระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ โดยอาจารย์มีความต้องการให้จัดหาวารสารฉบับพิมพ์ให้เพียงพอ จัดหาฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมสาขาวิชาที่ทำวิจัย การนำเสนอรายชื่อฐานข้อมูลจำแนกตามสาขาวิชาที่ให้บริการบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ และเพิ่มช่องทางบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ ให้สามารถเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการวิจัย สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบุคลากรสายสนับสนุนต่างมีความต้องการเรื่องการบริการให้คำแนะนำการเลือกวารสารสำหรับการตีพิมพ์บทความวิจัย และจัดให้มีเครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนอย่างเพียงพอ

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน มีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 นั่นหมายความว่า อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมีความคาดหวังในการบริการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไม่แตกต่างจากการรับรู้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาสามารถตอบสนองความคาดหวังของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนได้ มีเพียงเรื่องการรวบรวมและเผยแพร่ผลงานวิชาการของนักวิจัยในรูปแบบดิจิทัลจากคลังปัญญา มทส. อย่างครบถ้วนเท่านั้นที่มีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ศูนย์บรรณสาร ฯ จะต้องนำมาปรับปรุง เพื่อให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของอาจารย์ต่อไป แต่สำหรับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พบว่า ทั้ง 4 ด้าน มีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นหมายความว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังในการบริการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาแตกต่างจากการรับรู้ โดยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังในการบริการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามากกว่าการรับรู้ในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรืออีกนัยหนึ่งคือ การสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษายังไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัยเมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้วิจัย พบว่า ทั้งอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมีความคาดหวังต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไม่แตกต่างจากการรับรู้ ซึ่งหมายถึง การสนับสนุนการวิจัยของศูนย์ บรรณสารและสื่อการศึกษาสามารถตอบสนองความคาดหวังของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนได้ มีเพียงเรื่อง การรวบรวมและเผยแพร่ผลงานวิชาการของนักวิจัยในรูปแบบดิจิทัลจากคลังปัญญา มทส. อย่างครบถ้วนเท่านั้นที่อาจารย์มีความคาดหวังที่มีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 โดยเป็นเรื่องที่ศูนย์บรรณสารฯ จำเป็นจะต้องเร่งดำเนินการต่อไป นอกจากนี้ ยังพบว่า นักวิจัยมีความต้องการให้ศูนย์บรรณสารฯ จัดบริการให้คำแนะนำการเลือกวารสารสำหรับการตีพิมพ์บทความวิจัย ต้องการให้บรรณารักษ์สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการเขียนรายการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม รวมถึงจัดให้มีเครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนที่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี กล่ำเพชร, รวีวรรณ ขำพล, จุฑารัตน์ ปานผดุง, และประทุมรัตน์ รัตน์น้อย (2560) ที่พบว่า นักวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง การรวบรวมรายชื่อวารสารและเกณฑ์การตีพิมพ์ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้พิจารณาเฉพาะบริการที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดให้บริการ ทั้งนี้ยังมีอีกหลายบริการที่นักวิจัยทั้งอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดที่ต้องการให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดบริการเพื่อสนับสนุนการวิจัยเพิ่มเติม ได้แก่ บริการรวบรวมรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์แก่นักวิจัย บริการเลือกเผยแพร่สารสนเทศเฉพาะบุคคล (SDI) รวมถึงบริการเข้ารูปเล่มงานวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับในส่วนของคำถามปลายเปิดของการวิจัยครั้งนี้ ที่มีความต้องการให้ผลงานวิจัยเป็นรูปแบบและทิศทางเดียวกันทั้งสถาบัน

นอกจากนี้นักศึกษาระดับปริญญาตรียังมีความคาดหวังในเรื่องบริการห้องค้นคว้าสำหรับนักวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี กล่ำเพชร และคณะ (2560) พบว่า นักวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีต่างมีความต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดให้มีห้องอ่านหนังสือ/วิจัยรายบุคคลด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การให้ความสำคัญกับการบริการที่นักวิจัยมีระดับความคาดหวังมากที่สุดก่อน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ต้องนำมาใช้พิจารณาวางแผนกลยุทธ์การสนับสนุนการวิจัยเพื่อตอบสนองสิ่งที่นักวิจัยคาดหวังให้ได้เร็วที่สุด ได้แก่ ความต้องการให้จัดหาวารสารฉบับพิมพ์ให้เพียงพอ จัดหาฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมสาขาวิชาที่ทำวิจัย การนำเสนอรายชื่อฐานข้อมูลจำแนกตามสาขาวิชาที่ให้บริการบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ เพิ่มช่องทางบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ ให้สามารถเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการวิจัย การบริการให้คำแนะนำการเลือกวารสารสำหรับการตีพิมพ์บทความวิจัย และจัดให้มีเครื่องพิมพ์เครื่องสแกนอย่างเพียงพอ รวมถึงบริการที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษายังไม่มีให้บริการแต่มีความคาดหวังในระดับมากต่อบริการเหล่านั้น ได้แก่ บริการรวบรวมรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์แก่นักวิจัย บริการเลือกเผยแพร่สารสนเทศเฉพาะบุคคล (SDI) รวมถึงบริการเข้ารูปเล่มงานวิจัย การพัฒนา ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการสนับสนุนการวิจัยโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดตามตรวจสอบผลการขอใช้บริการได้ เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการวิจัยผ่านเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารฯ เป็นต้น

2. การพัฒนาและสนับสนุนศักยภาพของผู้ให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรณารักษ์เรื่องการช่วยเหลือการเขียนรายการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม การแนะนำอบรมการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม รวบรวมรายชื่อวารสารในสาขาวิชาต่าง ๆ พร้อม Impact Factor เพื่อประกอบการตัดสินใจตีพิมพ์ เผยแพร่ผลงานวิชาการ

3. การประสานกับหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในเรื่อง สัญญาณ Wi-Fi ให้ครอบคลุมทั้งห้องสมุด รวมถึงระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องสแกนให้เพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรปรับเครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นการสัมภาษณ์ หรือ Focus Group เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดยิ่งขึ้น

2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการสนับสนุนการวิจัยของนักวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รายการอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *หลักสถิติ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติยา สุทธิประภา. (2557). *บทบาทห้องสมุดในการส่งเสริมการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ฉวีวรรณ หลิมวัฒนา. (2546). *การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาและสภาพที่เป็นจริงตามการรับรู้ของนักศึกษาต่อการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต คณะโบราณคดี พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชัชวาลย์ ทัตศิวัช. (2554). *ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ.* เข้าถึงได้จา http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=8&read=true&count=true

บงกช ศิริวัฒนมงคล. (2544). บทบาทห้องสมุดมหาวิทยาลัยในยุคปฏิรูปการศึกษา. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข., 19*(2), 1-9.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ประภาวดี สืบสนธิ์. (2545). ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ หน่วยที่ 6-10.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พรชนิตว์ ลีนาราช. (2554). บทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยในการสนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัย. *วารสารสารสนเทศศาสตร์, 29*(2), 73-86.

พรชนิตว์ ลีนาราช. (2555). *รูปแบบการจัดบริการสนับสนุนการวิจัยสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภาษิณี ปานน้อย. (2554). การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. *วารสารรามคำแหง, 28* (ฉบับพิเศษ วิทยานิพนธ์ ฉ.3), 414-425.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2561). *การวิจัย.* เข้าถึงได้จาก http://www.sut.ac.th/2012/content/category/3

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภมาส อังศุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2550). *สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS.* (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: มิสชั่น มีเดีย.

วราภรณ์ จันทคัต. (2555). *ศึกษาบทบาทของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นในการสนองความต้องการสารสนเทศของนักวิจัย.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สมาน ลอยฟ้า. (2550). บทบาทของห้องสมุดต่อการส่งเสริมการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย. *อินฟอร์เมชั่น, 14*(2), 1-7.

สุวิมล ติรกานันท์. (2548). *การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัญชลี กล่ำเพ็ชร, รวีวรรณ ขำพล, จุฑารัตน์ ปานผดุง, และประทุมรัตน์ รัตน์น้อย. (2560). ความต้องการของนักวิจัยต่อบทบาทสนับสนุนการวิจัยของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. *PULINET Journal, 4*(1), 12-19.

Antioned, G., & Van Raaij, W. F. (1988). *The satisfaction of customers*. Chicago: Irwin/McGraw–Hill.

Bent, M., Gannon-Leary, P., & Webb, J. (2007). Information literacy in a researcher's learning life: the seven ages of research. *New Review of Information Networking, 13*(2), 81-99. doi:10.1080/13614570801899983

Christopher, W. F., & Scheuing, E. E. (1996). *The service quality handbook: with contributions from 57 international expert*. New York: Amacom.

Corrall, S., & Brewerton, A. (1999). *The new professional's handbook: Your guide to information services management*. London: Library Association Pub.

Garner, I. (2006). *Library support for research in a university context*. Paper presented at the Proceedings of the IATUL Conference. Retrieved from http://docs.lib.purdue.edu/iatul/2006/papers/24/

Ka Wai, F. (2005). The role of university libraries in supporting research in Hong Kong: Facing a new challenge. *Campus-Wide Information System, 22*(1), 43-50.

Lougee, W. P. (2002). *Diffuse libraries: emergent roles for the research library in the digital age*. Washington, D.C.: Council on Library and Information Resources.

McBumey, D. H., & Collings, V. B. (1984). *Introduction to sensation/perception*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual Model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing, 49*(4 (Autumn)), 41-50.

Providing Effective Library Services for Research. (2008). *Library Management, 29*(6/7), 633-633. doi:10.1108/01435120810894662

Robert, S., & Rowley, J. (2004). *Managing information services*. London: Facet Pub.

Smith, R., & Houston, M. (1983). Script-Based evaluations of satisfaction with services. In L. L. Berry, L. Shostack, & G. D. Upah (Eds.), *Emerging Perspectives in Services Marketing*. Chicago: American Marketing Association.

Statt, D. A. (1997). *Understanding the consume: a psychological approach*. Hound mills, Basingstoke, Hampshire: Macmillan Press.

การใช้และความต้องการใช้ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มในรูปอิเล็กทรอนิกส์ (Thai Digital Collection: TDC) ของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Chiang Mai Rajabhat University Graduate Students' Use and Need of Thai Digital Collection (TDC)

ธญา ตันติวราภา, สุรดา ปฐวีวิจิตร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
e-mail: thaya_t@cmru.ac.th, sarida_pat@cmru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้และความต้องการใช้ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มในรูปอิเล็กทรอนิกส์ (Thai Digital Collection: TDC) ของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม จำนวน 71 คน นักศึกษาบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สังกัดสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาบัณฑิตศึกษาใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC เพื่อทำวิจัย/ วิทยานิพนธ์ สาเหตุที่ใช้สามารถสืบค้นได้ทุกสถานที่และตลอดเวลาที่ต้องการ มีการเข้าใช้จากที่บ้านผ่านระบบเข้าถึงทางไกล โดยใช้วิธีการสืบค้นโดยใช้คำสำคัญ/ อย่างง่าย มีความถี่ในการใช้ไม่แน่นอน และมีระยะเวลาที่ใช้แต่ละครั้ง 1-3 ชั่วโมง ในช่วงเวลา 16.00-24.00 น. ผลการสืบค้นได้รับเนื้อหาข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง นักศึกษาบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่ เรียนรู้การใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC ด้วยตนเอง โดยทราบข่าวแหล่งการให้บริการจากจากเพื่อน/ ผู้ร่วมงานแนะนำ เข้าถึงจากแหล่งบริการของสำนักหอสมุด โดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา และอ่านข้อมูลจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ทันที มีการจัดเก็บข้อมูลด้วยการ Print การนำข้อมูลออกทางกระดาษ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือระบบเครือข่ายที่เข้าใช้มีการแสดงผลข้อมูลล่าช้า ต้องใช้เวลาในการรอ สำหรับความต้องการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC พบว่า โดยรวมศึกษาบัณฑิตศึกษาต้องการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC ในระดับมาก

คำสำคัญ:

ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC, ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด, การค้นข้อสนเทศ, ระบบการจัดเก็บและค้นข้อสนเทศ

Abstract

The purposes of this study were to study Chiang Mai Rajabhat University graduate students' use and need of Thai Digital Collection (TDC). This study applied quantitative approach and used questionnaire for data collection. In total, 71 graduate students participated in this study. The majority of them were female students, currently working on Master of Education in Curriculum and Instruction Program. Findings indicate that most of the participants used TDC for doing research and working on thesis and applied basic search as a search strategy. Ease of access is a major reason for using Thai Digital Collection. Most participants used Thai Digital Collection in the evening, particularly from 16.00-24.00. They spent one to three hours for each search session. Interestingly, most students heard about TDC from their peer and learned how to use it by themselves. Overall, the graduate students need to use Thai Digital Collection in the high level. The problems at the high level are in the areas of computer and network for using Thai Digital Collection.

Keywords:

Thai Digital Collection, Library and Library Services, Information Retrieval, Information Storage and Retrieval Systems

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เข้าร่วมโครงการฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มในรูปอิเล็กทรอนิกส์ (Thai Digital Collection: TDC) ในปีงบประมาณ 2548 และได้รับสนับสนุนงบประมาณสำหรับการจัดทำเอกสารฉบับเต็มในรูปอิเล็กทรอนิกส์ จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยดำเนินงานจัดทำเอกสารฉบับเต็มในรูปอิเล็กทรอนิกส์มาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน มีเอกสารในรูปอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 507 รายการ ประกอบด้วย งานวิจัยของอาจารย์และวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา ที่เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และเปิดให้บริการใช้งานฐานข้อมูลงานวิจัย TDC ให้กับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 จนถึงปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาโดยเน้นให้นักศึกษามีศักยภาพ ในการสร้างสรรค์องค์ความรู้และการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ดังนั้นการที่จะสนับสนุนและส่งเสริมในการศึกษา ค้นคว้า ประกอบการทำวิจัย และวิทยานิพนธ์ ให้มีประสิทธิภาพนั้น นักศึกษาจำเป็นต้องเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเพื่อประโยชน์โดยตรงต่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย ฐานข้อมูลจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสืบค้น สามารถช่วยให้การค้นหาทำได้ง่ายเมื่อผู้ใช้ต้องการฐานข้อมูลทำให้การสืบค้นเป็นกระบวนการทำได้สะดวก รวดเร็ว ดังจะเห็นว่าปัจจุบันผู้ใช้สามารถที่จะสืบค้นเอกสารฉบับเต็มได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ฐานข้อมูลยังนับว่ามีบทบาทต่อการค้นคว้าวิจัยอีกทางหนึ่งด้วย เพราะช่วยประหยัดเวลาและงบประมาณค่าใช้จ่ายในการค้นคว้าวิจัยของนักวิจัย

แต่ละครั้ง (เดชา นันทพิชัย, 2546) ดังนั้น ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC จึงเป็นฐานข้อมูลที่ตอบสนองความต้องการข้อมูลในเชิงลึกของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการใช้และความต้องการใช้ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มในรูปอิเล็กทรอนิกส์ (Thai Digital Collection: TDC) ของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งผลจากการศึกษาจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ และความต้องการใช้ ตลอดจนปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC ทั้งนี้ผลการศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความต้องการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC ของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ คือ ศึกษาการใช้และความต้องการใช้ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มในรูปอิเล็กทรอนิกส์ (Thai Digital Collection: TDC) ของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาบัณฑิตศึกษา ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาเอก มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 237 คน ที่คงสภาพการเป็นนักศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2555-2560 (สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาบัณฑิตศึกษา ที่ศึกษาในระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาเอก ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 71 คน

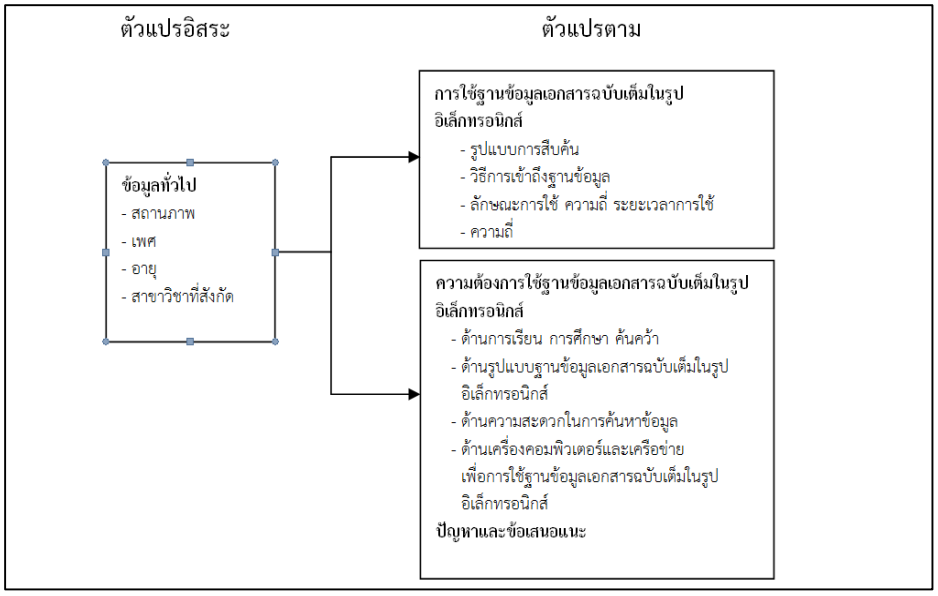
1.3 ขอบเขตด้านเวลา

กำหนดขอบเขตเวลาในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2560-พฤศจิกายน 2561

1.4 ขอบเขตด้านสถานที่

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อ.เมือง จ.เชียงใหม่

2. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่คงสภาพการเป็นนักศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554-2559 ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 206 คน นักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 31 คน รวมทั้งหมดจำนวน 237 คน (สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2560) ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ โดยคำนวณหาจากกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 30 ของประชากร (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 71 คน โดยมีเกณฑ์การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นหลักร้อย ใช้กลุ่มตัวอย่าง 15-30%
จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นหลักพัน ใช้กลุ่มตัวอย่าง 10-15%
จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นหลักหมื่น ใช้กลุ่มตัวอย่าง 5-10%

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนดังนี้

ระดับบัณฑิตศึกษา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ปริญญาโท	206	62
ปริญญาเอก	31	9
รวม	**237**	**71**

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 71 ฉบับ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงวันที่ 1-31 ธันวาคม 2560 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบทุกฉบับคิดเป็นร้อยละ 100

5. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) แบบสอบถามผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำไปหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) ตอนที่ 2 เท่ากับ 0.844 และตอนที่ 3 เท่ากับ 0.866 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC และตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเรียนการศึกษา ค้นคว้า ด้านรูปแบบฐานข้อมูลงานวิจัย TDC ด้านความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเพื่อการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 แบบสอบถามแบบเลือกตอบ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละและนำเสนอในรูปตารางประกอบการพรรณณา

6.2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาแปลงค่าคะแนน โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

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

6.3 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแบ่งระดับค่าเฉลี่ยและแปรความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ใช้สูตรค่าพิสัย ดังนี้ (กานดา พูนลาภทวี, 2539)

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} = \frac{5-1}{5} = \frac{0.8}{}$$

ดังนั้นคะแนนเฉลี่ยและการแปรความหมายของระดับค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ เพื่อการแปรผล ดังนี้

4.21-5.00	หมายความว่า	มากที่สุด
3.41-4.20	หมายความว่า	มาก
2.61-3.40	หมายความว่า	ปานกลาง
1.81-2.60	หมายความว่า	น้อย
1.00-1.80	หมายความว่า	น้อยที่สุด

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล อภิปรายผล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 71 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 71 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน (ร้อยละ 61.97) โดยจำนวน 37 คน (ร้อยละ 52.11) อายุน้อยกว่า 30 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 66 คน (ร้อยละ 92.96) สังกัดสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน จำนวน 18 คน (ร้อยละ 25.35)

ผลการศึกษา การใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC พบว่า นักศึกษาบัณฑิตศึกษา มีวัตถุประสงค์การใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC เพื่อทำวิจัย/ วิทยานิพนธ์มากที่สุด (ร้อยละ 97.18) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รสสุคนธ์ ไตรรงค์ (2555); ตะวัน สุริยะวรรณ (2557); Raza & Ashok (2006) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์และภาคนิพนธ์ กล่าวคือฐานข้อมูลงานวิจัย TDC เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาบัณฑิตศึกษาได้ใช้ข้อมูลสารสนเทศฉบับเต็มพร้อมภาพที่ต้องการ สำหรับประกอบการทำวิจัย วิทยานิพนธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด สาเหตุส่วนใหญ่ที่นักศึกษาบัณฑิตศึกษาใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC เพราะสามารถสืบค้นได้ทุกสถานที่และตลอดเวลาที่ต้องการ (ร้อยละ 69.01) สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลินี ภู่หมั่นเพียร (2554) และมาลี อิศรานนท์ (2551) ทั้งนี้เป็นเพราะการสืบค้นสารสนเทศโดยไม่จำกัดระยะเวลาและสถานที่ โดยผ่านระบบการสื่อสารโทรคมนาคมทำให้การสืบค้นทำได้สะดวกและรวดเร็ว โดยเข้าใช้จากที่บ้านผ่านระบบเข้าถึงทางไกล มากที่สุด (ร้อยละ 69.01) ส่วนใหญ่มีวิธีการสืบค้นโดยใช้คำสำคัญ/ อย่างง่าย (Basic search) (ร้อยละ 95.77) มีความถี่ในการเข้าใช้ที่ไม่แน่นอน (ร้อยละ 33.80) และมีระยะเวลาในการใช้ 2 ช่วงเวลาที่เท่ากันคือ ประมาณ 1 ชั่วโมงและ 1-3 ชั่วโมง (ร้อยละ 35.21) โดยใช้ช่วงระยะเวลา 16.00-24.00 น. มากที่สุด (ร้อยละ 56.34) ส่วนใหญ่ได้รับเนื้อหาข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง (ร้อยละ 60.56) โดยมีการเรียนรู้การใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC ด้วยตนเอง เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 76.06) รับทราบข่าวแหล่งการให้บริการจากเพื่อน/ ผู้ร่วมงานแนะนำ มากที่สุด (ร้อยละ 59.15) มีการเข้าถึงแหล่งบริการของสำนักหอสมุด (ร้อยละ 64.79) โดยส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์พกพา (Note book) เป็นอุปกรณ์ในการเข้าถึง (ร้อยละ 80.28) มีวิธีการอ่านจากหน้าจอคอมพิวเตอร์มากที่สุด (ร้อยละ 61.97) โดยจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการสืบค้นด้วยการ Print การนำข้อมูลออกทางกระดาษ (ร้อยละ

63.38) และปัญหาที่พบมากที่สุดในการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC คือ ระบบเครือข่ายที่เข้าใช้มีการแสดงผลข้อมูลล่าช้า ต้องใช้เวลาในการรอ (ร้อยละ 69.01) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชโรชีนีย์ ชัยมินทร์ (2549); มาลินี ภู่หมั่นเพียร (2554); Raza & Ashok (2006); Manda (2005) ที่พบว่าระบบเครือข่ายขัดข้อง ปัญหาความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลได้ล่าช้า จากผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบว่าระบบเครือข่ายที่ให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ส่งผลกระทบต่อการดาวน์โหลดข้อมูลของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา ดังนั้นเพื่อส่งเสริมและพัฒนาด้านการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย ควรเพิ่มประสิทธิภาพด้านความเร็วของระบบเครือข่าย เพื่อตอบสนองการดาวน์โหลดข้อมูลได้เร็วยิ่งขึ้น

ผลการศึกษา ความต้องการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC พบว่า 1) ความต้องการด้านการเรียน การศึกษา ค้นคว้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความต้องการฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าวิจัย/ วิทยานิพนธ์/ งานของท่าน ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) ที่เป็นเช่นเนื่องจากวิทยานิพนธ์ในระดับบัณฑิตศึกษา แสดงให้เห็นถึงมาตรฐานการศึกษา และองค์ความรู้ใหม่ที่ค้นพบจากการศึกษาค้นคว้าวิทยานิพนธ์ และสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา 2) ความต้องการด้านรูปแบบฐานข้อมูลงานวิจัย TDC อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความต้องการรูปแบบฐานข้อมูลออนไลน์ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) สอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยกานต์ วงศ์สวัสดิ์ (2555) ที่พบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ProQuest Digital Dissertation ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมวิทยานิพนธ์ฉบับเต็มระดับปริญญาโทและปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วโลก 3) ความต้องการด้านความสะดวกในการค้นหาข้อมูล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความต้องการสืบค้นข้อมูลโดยสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการฐานข้อมูลงานวิจัย TDC ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ให้บริการบนอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายของมหาวิทยาลัย โดยที่ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องผ่านหมายเลข IP ของมหาวิทยาลัยเท่านั้น และ 4) ความต้องการด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายเพื่อการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลในภาควิชา/ คณะ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก และนักศึกษาบัณฑิตศึกษามีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Not Book) ซึ่งประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของภาควิชา/ คณะ อีกทั้งคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการของภาควิชา/ คณะ มีผู้ดูแลและให้คำแนะนำปรึกษาให้กับนักศึกษาบัณฑิตศึกษาได้ ดังตาราง 2

ตารางที่ 2 ความต้องการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC

ความต้องการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความต้องการ
1. ความต้องการด้านการเรียน การศึกษา ค้นคว้า			
1.1 ให้เป็นฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าวิจัย/ วิทยานิพนธ์/ งานของท่าน	4.38	0.76	มากที่สุด
1.2 ต้องการเพิ่มพูนความรู้ในการเรียนรายวิชาต่าง ๆ	4.00	0.77	มาก
1.3 ต้องการติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ	3.97	0.77	มาก
1.4 ต้องการค้นหาข้อมูลทั่วไป	3.93	0.78	มาก
รวม	**4.07**	**0.63**	**มาก**
2. ความต้องการด้านรูปแบบฐานข้อมูลงานวิจัย TDC			
2.1 รูปแบบฐานข้อมูลออนไลน์	4.30	0.76	มากที่สุด
2.2 รูป CD-ROM	3.08	1.02	ปานกลาง
2.3 รูประบบเครือข่าย	3.92	0.82	มาก
2.4 มีทั้งรูปแบบ CD-ROM, ฐานข้อมูลออนไลน์และระบบเครือข่าย	4.01	0.80	มาก
รวม	**3.83**	**0.57**	**มาก**
3. ความต้องการด้านความสะดวกในการค้นหาข้อมูล			
3.1 ต้องการให้สืบค้นโดยสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย	4.42	0.71	มากที่สุด
3.2 ต้องการให้มีคำอธิบาย คำแนะนำต่าง ๆ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.10	0.72	มาก
3.3 ต้องการให้การสืบค้นข้อมูลได้โดยง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	4.20	0.77	มาก
3.4 ต้องการให้มีการเข้าถึง/ Download ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	4.08	0.84	มาก
3.5 ต้องการข้อมูลครบถ้วนทุกสาขาวิชา	4.20	0.86	มาก
3.6 ต้องการให้มีข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.15	0.79	มาก
3.7 ต้องการให้มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ	3.97	0.86	มาก
รวม	**4.16**	**0.80**	**มาก**

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ความต้องการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความต้องการ
4. ความต้องการด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายเพื่อการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC			
4.1 ต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะสูง	4.37	0.68	มากที่สุด
4.2 เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลในสำนักหอสมุด	4.38	0.68	มากที่สุด
4.3 เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลในภาควิชา/ คณะ	4.39	0.71	มากที่สุด
4.4 ไม่ให้เกิดความล่าช้าในการ Download เอกสารฉบับเต็ม	4.08	0.79	มาก
4.5 ไม่ให้ระบบเครือข่ายที่เข้าใช้มีการแสดงผลข้อมูลล่าช้าต้องใช้เวลาในการรอ	4.14	0.74	มาก
รวม	**4.27**	**0.62**	**มากที่สุด**

ข้อเสนอแนะ

จะเห็นได้ว่านักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรู้การใช้ฐานข้อมูลด้วยตัวเอง และรู้จักฐานข้อมูลงานวิจัย TDC จากเพื่อน/ ผู้ร่วมงานแนะนำ ดังนั้นสำนักหอสมุด ควรมีการประชาสัมพันธ์และจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ การใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC โดยเน้นสำหรับนักศึกษาแต่ละสาขาวิชาโดยเฉพาะ เช่น สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน สาขาวิชาการสอนวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

สำนักหอสมุดสามารถนำผลการศึกษามาใช้ในการกำหนดกิจกรรม/ แนวทางพัฒนา (Improvement plan) เพื่อปรับปรุงและส่งเสริมการใช้บริการฐานข้อมูลงานวิจัย TDC ดังนี้

1. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้และเผยแพร่ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนี้ การจัดอบรมวิธีการประเมินเอกสารที่มีคุณภาพ การจัดอบรมวิธีการอ้างถึง อ้างอิงเอกสารที่สืบค้นที่ได้จากทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น (Reference database) ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC ฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดบอกรับสิทธิ์ ระบบสหบรรณานุกรมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย (Union Catalog of Thai Academic Libraries: UCTAL) โดยมีบรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือในด้านการแนะนำการใช้ฐานข้อมูล ที่สำนักหอสมุดมีให้บริการอย่างสม่ำเสมอตลอดภาคการศึกษา

2. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จัดสรรงบประมาณสำหรับการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในภาควิชา/ คณะ ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้ใช้

3. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพิ่มขีดความสามารถด้านความเร็วของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการในการสืบคืนสารสนเทศได้ในเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC ซึ่งเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด คือระบบเครือข่ายที่เข้าใช้มีการแสดงผลข้อมูลล่าช้า ต้องใช้เวลาในการรอ

4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จัดบริการเชิงรุก โดยจัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ (อาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาเอก) เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC

5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จัดเคาน์เตอร์บรรณารักษ์บริการ เพื่อให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้กรณีที่มีปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC โดยให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook และ Line

6. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จัดทำคู่มือการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

7. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการฐานข้อมูลฐานข้อมูลงานวิจัย TDC อย่างต่อเนื่องเพื่อนำผลการสำรวจมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

1. นักศึกษาบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ทราบและมีการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC

2. ทราบถึงความต้องการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC ของนักศึกษาบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3. สำนักหอสมุด ได้แนวทางในการให้บริการฐานข้อมูลงานวิจัย TDC อันจะส่งผลให้ผู้ใช้สามารถค้นคว้าได้อย่างถูกต้อง

4. สำนักหอสมุด มีการพัฒนาการจัดบริการสารสนเทศ ให้ตรงตามความต้องการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศฉบับเต็มในรูปอิเล็กทรอนิกส์ (Thai Digital Collection: TDC) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายการอ้างอิง

กานดา พูนลาภทวี. (2539). *สถิติเพื่องานวิจัย*. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.

ชโรชีนีย์ ชัยมินทร์. (2549). การใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: รายงานการวิจัย. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เดชา นันทพิชัย. (2546). *เอกสารคำสอนรายวิชา 2203-312 การจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นครศรีธรรมราช: หลักสูตรการจัดการสารสนเทศ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

ตะวัน สุริยะวรรณ. (2557). *การใช้และความต้องการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของ อาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ธญา ตันติวราภา. (2561). *การใช้และความต้องการใช้ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มในรูปอิเล็กทรอนิกส์ (Thai Digital Collection: TDC) ของนักศึกษาบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

มาลินี ภูหมั่นเพียร. (2554). *การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.* สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มาลี อิศรานนท์ (2551). *การใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รสสุคนธ์ ไตรรงค์. (2555). *การใช้และความต้องการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

สำนักทะเบียนและประมวลผล. (2560). *ข้อมูลนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ยังคงสภาพการเป็นนักศึกษา*. เชียงใหม่: สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

หทัยกานต์ วงศ์สวัสดิ์. (2555). *รายงานการวิจัยการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์และนักศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.* กรุงเทพฯ: สำนักบรรณสารการพัฒนาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Manda, P. A. (2005). *Electronic resource usage in academic and research institutions in Tanzania. Information Development*, 21(4), 269-282.

Raza, M. M., & Ashok, K. U. (2006). Usage of e-journals by researchers in Aligarh Muslim University: A study. *The International Information & Library Review*, *38*(3), 170-179.

ความพึงพอใจ ความผูกพัน และปัญหาการใช้บริการของผู้รับบริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน

นภัสมน แทนเพชร

สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
e-mail: libnpm@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การให้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ความผูกพันของผู้รับบริการและแนวโน้มการใช้บริการซ้ำ ปัญหาที่ผู้รับบริการพบในการใช้บริการต่าง ๆ รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม กลุ่มตัวอย่างใน การวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการจำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักหอสมุด กำแพงแสน วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี สังกัดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ โดยมากมาใช้บริการช่วงสอบ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสำนักหอสมุดฯ คืออ่านหนังสือ
2. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน โดยภาพรวมในระดับมาก ส่วนราย ด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน
3. ผู้รับบริการมีความผูกพันต่อสำนักหอสมุด กำแพงแสน มีแนวโน้มการใช้บริการซ้ำ โดยจะกลับมาใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสนอีก และจะบอกต่อหรือแนะนำให้เพื่อน/ คนรู้จักมาใช้บริการที่สำนักหอสมุด กำแพงแสน
4. ปัญหาที่ผู้รับบริการพบในการใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน คือ เสียงดังไม่มีสมาธิอ่านหนังสือ ผู้รับบริการมีความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน คือ ควรเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

Abstract

The purpose of this research was to study the service utilization of the service recipients, their satisfaction with the services provided by Bureau of Library at Kamphaeng Saen, their dependent attachment to the Bureau's services, their tendencies to repeat the service utilization, and problems encountered in using the services including their comments and suggestions. The study sample consisted of

500 service recipients. A questionnaire to assess the service recipients' satisfaction was employed to collect the data. Then the data collected were statistically analyzed in terms of frequency, per cent, arithmetic mean, and standard deviation. The results revealed as follows

1. Most recipients were undergraduate students from the Faculty of Arts and Science who came to use during the exam with main purpose to use the Bureau of Library as a place for book reading (a prior study to the exam).

2. As a whole, most recipients were satisfied with the services provided by Bureau of Library at Kamphaeng Saen at the high level; whereas, in detail, they were highly satisfied with knowledge, expertise and ability to answer questions clearly of the service providers.

3. Most of them had dependent attachment to the Bureau of Library at Kamphaeng Saen, and were likely to repeat using the services, and to recommend friends/ acquaintances to use the services as well.

4. As for the problem which was frequently encountered and reported by most recipients was that there was such much and loud noise that that they could not pay attention to book reading. In addition, they recommended that the Bureau of Library at Kamphaeng Saen should provide 24-hour services.

บทนำ

สำนักหอสมุด กำแพงแสน เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่รวบรวมความรู้ทุกประเภท อันจะช่วยให้นิสิตพัฒนาความรู้ของตนเอง เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางวิชาการ จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ ทันต่อความก้าวหน้าของโลกปัจจุบัน และความต้องการที่มีมากขึ้นของนิสิต ให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนและงานวิจัยของมหาวิทยาลัย

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะได้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุง พัฒนา และวางแผน อันจะส่งผลให้การบริการของสำนักหอสมุด มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น

งานบริการถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในภารกิจของสำนักหอสมุด นอกจากความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้ว การได้รับข้อมูลการสร้างความผูกพันระหว่างผู้รับบริการกับสำนักหอสมุด ตลอดจนปัญหาที่ผู้รับบริการพบในการใช้บริการต่าง ๆ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จะเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

ด้วยตระหนักถึงภาระหน้าที่ของสำนักหอสมุดในฐานะที่เป็นหน่วยบริการทางวิชาการ ที่จะช่วยเสริมสร้างให้การเรียนการสอนบรรลุถึงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิผล จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด

ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ จะนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุง พัฒนา และวางแผน งานบริการของสำนักหอสมุด ให้ก้าวทันกับโลกยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสนของผู้รับบริการ
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน
3. เพื่อศึกษาความผูกพันของผู้รับบริการต่อสำนักหอสมุด กำแพงแสนและแนวโน้มการใช้บริการซ้ำ
4. เพื่อศึกษาปัญหาที่ผู้รับบริการพบในการใช้บริการต่าง ๆ รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ซึ่งมีขั้นตอนวิธีการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้ให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสนในปีการศึกษา 2560

จากข้อมูลสถิติของทางสำนักหอสมุด กำแพงแสน ในปีการศึกษา 2560 ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2560 ถึงเดือนกรกฎาคม 2561 พบว่า มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสน เฉลี่ยวันละ 2,500 คน จึงใช้เกณฑ์ร้อยละ 20 ของจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน มากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้เป็นจำนวน 500 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ สถานภาพ คณะ/ หน่วยงาน ความถี่ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสำนักหอสมุด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน โดยศึกษาสิ่งที่ต้องประเมินใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 1 ข้อ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ จำนวน 3 ข้อ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 3 ข้อ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 12 ข้อ โดยกำหนดความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ โดยมีค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 5
ระดับความพึงพอใจมาก	ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ค่านำหนักคะแนนเท่ากับ 3
ระดับความพึงพอใจน้อย	ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 1

ตอนที่ 3 แนวโน้มการใช้บริการซ้ำ เป็นข้อคำถามแบบเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 500 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอในรูปตาราง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ใช้การแจกแจงความถี่และนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มการใช้บริการซ้ำ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอในรูปตาราง

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอในรูปตาราง

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

การวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 88.80) รองลงมาคือ นิสิตระดับปริญญาโท (ร้อยละ 4.40) และอาจารย์ (ร้อยละ 2.00) ตามลำดับ

คณะที่สังกัด ได้แก่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 45.80) รองลงมาคือ สังกัดคณะเกษตร กำแพงแสน (ร้อยละ 15.80) และคณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน (ร้อยละ 14.60) ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสนส่วนมากมาใช้บริการช่วงสอบ (ร้อยละ 43.80) รองลงมาคือมีการเข้าใช้บริการไม่แน่นอน (ร้อยละ 17.20) และมีการเข้าใช้บริการ 3-4 ครั้ง/ สัปดาห์ (ร้อยละ 16.00) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสน คือ อ่านหนังสือ (ร้อยละ 75.80) รองลงมาคือใช้ห้องอ่านหนังสือกลุ่ม (ร้อยละ 50.20) และยืม - คืน หนังสือเท่ากันกับพักผ่อนหย่อนใจ (ร้อยละ 34.80) ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน โดยภาพรวมในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อ

การให้บริการมากที่สุด คือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.06) รองลงมา ได้แก่ ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ ในระดับ ($\overline{X}$ = 4.05) และการได้รับบริการที่น่าประทับใจ ในระดับ ($\overline{X}$ = 4.04)

ผู้รับบริการมีความผูกพันต่อสำนักหอสมุด กำแพงแสน มีแนวโน้มการใช้บริการซ้ำ โดยจะกลับมาใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสนอีก (ร้อยละ 52.80) รองลงมา ได้แก่ กลับมาใช้บริการอย่างแน่นอน (ร้อยละ 39.60) จะบอกต่อหรือแนะนำให้เพื่อน/ คนรู้จัก มาใช้บริการที่สำนักหอสมุด กำแพงแสน (ร้อยละ 66.60) รองลงมา ได้แก่ บอกต่ออย่างแน่นอน (ร้อยละ 18.80) สำหรับเหตุผลที่ผู้รับบริการมีแนวโน้มการใช้บริการซ้ำและมีการบอกต่อคือสถานที่เหมาะแก่การอ่านหนังสือ

ปัญหาที่ผู้รับบริการพบในการใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน คือ เสียงดัง ไม่มีสมาธิอ่านหนังสือ (ร้อยละ 13.00) รองลงมาคือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี (ร้อยละ 12.40) และห้องศึกษากลุ่มไม่เพียงพอ (ร้อยละ 3.20) ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน คือ ควรเปิดบริการ 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 9.20) รองลงมาคือ อยากให้จัดโซนที่ทานอาหารได้ (ร้อยละ 3.00) และควรปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ดีกว่านี้ (ร้อยละ 2.60) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน จำนวน 4 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93)

เมื่อจำแนกภาพรวมแต่ละด้านพบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก อาจสืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการแตกต่างจากการวิจัยของ นิภาพร ก่ำคำ และกัลย์ธีรา ทาเขียว (2558) ที่ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก อาจสืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรภา สิมะจารึก และคนอื่น ๆ (2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก อาจสืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรภา สิมะจารึก และคนอื่น ๆ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้อยละ 91.7 พึงพอใจโดยรวมต่อบริการของห้องสมุด (ช่วงความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 90.4 ถึง 93.0) โดยพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำและตอบคำถาม ที่ชัดเจน และให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วารีรัตน์ จะรา มาลิน เสงี่ยมกุล และอุไร การวิจิตร (2558) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ เพื่อการค้นคว้าและวิจัยทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์และอุปกรณ์เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อความสุภาพกับผู้ให้บริการมากที่สุด และพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นน้อยที่สุด

ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก อาจสืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรวรรษ ธิรามนต์ (2550) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด วิทยาเขตบางเขน ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่านิสิตมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ด้านสถานที่และด้านทรัพยากร อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรภา สิมะจารึก และคนอื่น ๆ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อสถานที่สะอาดเป็นระเบียบมากที่สุด และด้านทรัพยากร ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการบำรุงรักษามากที่สุด

จากผลการวิจัยตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เป็นข้อที่เด่นชัดที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากสำนักหอสมุด กำแพงแสน มีการส่งบุคลากรไปฝึกอบรมพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อวิชาชีพเป็นประจำ รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรภายในสำนักหอสมุด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยนำไปปรับปรุงในเรื่องการขยายการเปิดให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งการนำปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน
2. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ตลอดทั้งปีโดยไม่จำกัดช่วงเวลา

การนำไปใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด

1. นำผลการวิจัยเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักหอสมุด กำแพงแสน
2. ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

รายการอ้างอิง

จีรภา สิมะจารึก และคนอื่น ๆ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารอินฟอร์เมชั่น, 13*,2 (กรกฎาคม-ธันวาคม), หน้า 9 -19.

นิภาพร ก่ำคำ และกัลย์ธีรา ทาเขียว. (2558). รายงานการวิจัยเรื่อง *การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้.* เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น.* (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

วารีรัตน์ จะรา, มาลิน เสงี่ยมกุล และอุไร การวิจิตร. (2558). รายงานการวิจัยเรื่อง *ความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย*. ภูเก็ต: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

สรวรรษ ธิรามนต์. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด วิทยาเขตบางเขน ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.* ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, โครงการบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

การออกแบบบริการผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้
GO PAPERLESS, GO DIGITAL LIBRARY SERVICES

นริสา บัวเชย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
e-mail: narisa.bc@gmail.com

บทคัดย่อ

งานออกแบบและผลิตสิ่งพิมพ์ ฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอนและสื่อการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้ออกแบบวิธีการจัดการและจัดบริการผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ขึ้น โดยใช้แนวคิดการจัดการห้องสมุดดิจิทัลในการจัดการข้อมูลเอกสารการเรียนการสอนของแต่ละรายวิชา ซึ่งเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา เพื่อตอบสนองนโยบายลดการใช้กระดาษ นโยบาย GREEN LIBRARY และ Green University ซึ่งบริการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้อาจารย์ผลิตสื่อการเรียนการสอนในรูปแบบสื่อดิจิทัลมากขึ้น โดยการดำเนินงานส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์ผลิตไฟล์ดิจิทัลที่สามารถนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอนและเผยแพร่ทางออนไลน์ในระบบต่าง ๆ ได้แก่ ระบบ e-Learning, ระบบคลังเอกสารประกอบการเรียนการสอน (IR: Reading) และระบบ e-Lecture เป็นต้น จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาร่วมกับอาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชาได้มีการจัดทำสื่อการเรียนการสอนในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้ามาค้นคว้าและ Download เอกสารได้เพิ่มขึ้นและทำให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาสามารถลดการใช้กระดาษจากปีงบประมาณ 2560 ได้จำนวน 4,810,129 หน้า คิดเป็น 65.36% ซึ่งทำให้ประหยัดงบประมาณของมหาวิทยาลัยได้ 2,164,588 บาท

คำสำคัญ:

บริการผลิตสื่อดิจิทัล, บริการห้องสมุดดิจิทัล, การสนับสนุนการเรียนรู้

Abstract

The Division of Design and Publish Printed Resources, Learning Support and Educational Media Section, Center of Library Resources and Educational Media, Walailak University designed the Digital Media Production Service for learning support by using the conceptual of digital library services to manage the learning materials of each classes or subjects. This service has been launched in April, 2017 until present to serve paperless policy as well as the green library & green University policy of Walailak University. The purpose of this service included (1) to promote the faculty in order to produce the

learning material in digital format, and (2) to produce the digital files which are available for online publishing such as e-Learning, IR-Reading-, and e-Lecture.

Keyword:

Digital Media Production, Digital Library Services, Learning Support

บทนำ

การออกแบบบริการผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ เป็นการใช้แนวคิดการจัดการห้องสมุดดิจิทัลในการจัดการข้อมูลเอกสารการเรียนการสอน โดยใช้หลักการของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องศึกษาความพร้อมทั้งในด้านความต้องการของผู้ใช้ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความพร้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ แนวคิดนี้เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ผู้ใช้บริการต้องที่จะใช้ข้อมูลร่วมกันผ่านเครือข่าย ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ อีกทั้งแนวคิดนี้ยังมีความจำเป็นต่อห้องสมุดในการจัดบริการสนับสนุนการเรียนรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยหวังว่าหากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาบริการห้องสมุดดิจิทัลมากขึ้น ก็จะเป็นประโยชน์กับนักศึกษาและผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลทั่วไปมากขึ้นในทุกด้าน

ในปัจจุบันนักศึกษาและสำนักวิชาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ได้มีจำนวนเพิ่มขึ้น ทำให้มีรายวิชาต่าง ๆ มีความต้องการที่จะผลิตเอกสารประกอบการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น ซึ่งจากเดิมงานออกแบบและผลิตสิ่งพิมพ์ ฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอนและสื่อการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้ให้บริการผลิตเอกสารประกอบการเรียนการสอนในรูปแบบการสำเนาเอกสารเพื่อใช้แจกนักศึกษา เป็นผลให้ต้องใช้จ่ายงบประมาณในการจัดซื้อกระดาษและค่าสำเนาเอกสารเป็นจำนวนมาก ดังนั้นศูนย์บรรณสารฯ มีความจำเป็นต้องออกแบบบริการใหม่ที่จะต้องสนับสนุนการเรียนการสอนภายใต้กรอบการดำเนินงานนโยบายลดกระดาษ ขณะเดียวกันภายใต้กรอบห้องสมุดสีเขียวก็จำเป็นต้องมีการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้วย ดังนั้นงานออกแบบและผลิตสิ่งพิมพ์ ฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอนและสื่อการศึกษาจึงต้องหาวิธีการจัดการและจัดบริการในรูปแบบใหม่ ดังนั้นการออกแบบบริการผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้จึงเกิดขึ้น เพื่อดำเนินการลดการใช้กระดาษและตอบสนองนโยบาย GREEN LIBRARY และ GREEN UNIVERSITY ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ เดือนเมษายน พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา

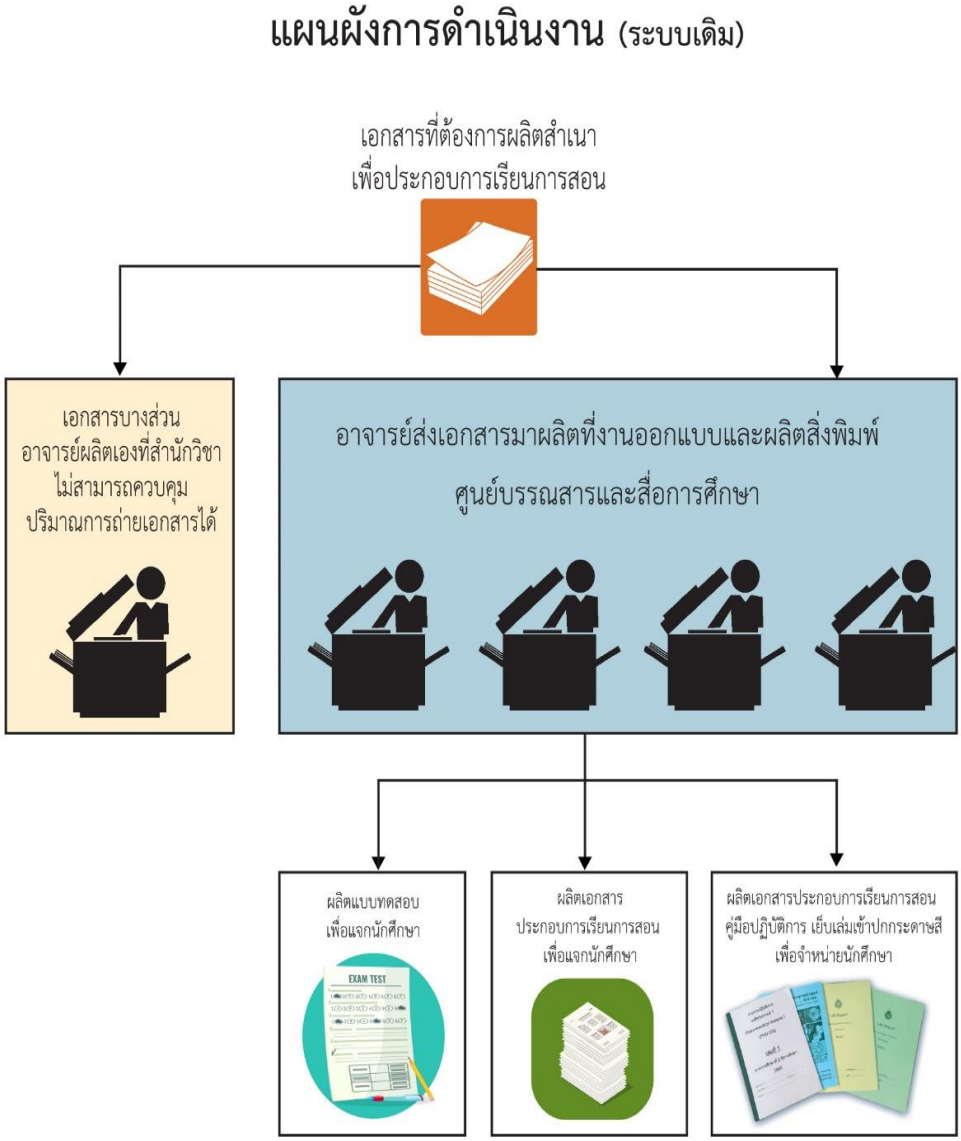
วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมให้อาจารย์ผลิตสื่อการเรียนการสอนในรูปแบบสื่อดิจิทัลที่สามารถนำไปเผยแพร่ในระบบต่าง ๆ ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้บริการ
2. เพื่อผลิตไฟล์สื่อดิจิทัลที่สามารถนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอนออนไลนในระบบ e-Learning ของมหาวิทยาลัยได้
3. เพื่อผลิตไฟล์ดิจิทัลที่สามารถนำไปเผยแพร่ในระบบคลังเอกสารประกอบการเรียนการสอนของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (IR: Reading)
4. เพื่อให้นักศึกษาสามารถสืบค้นเอกสารการเรียนการสอนในระบบ e-Lecture ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา หรือทางออนไลน์ได้ที่ http://electure-clm.wu.ac.th

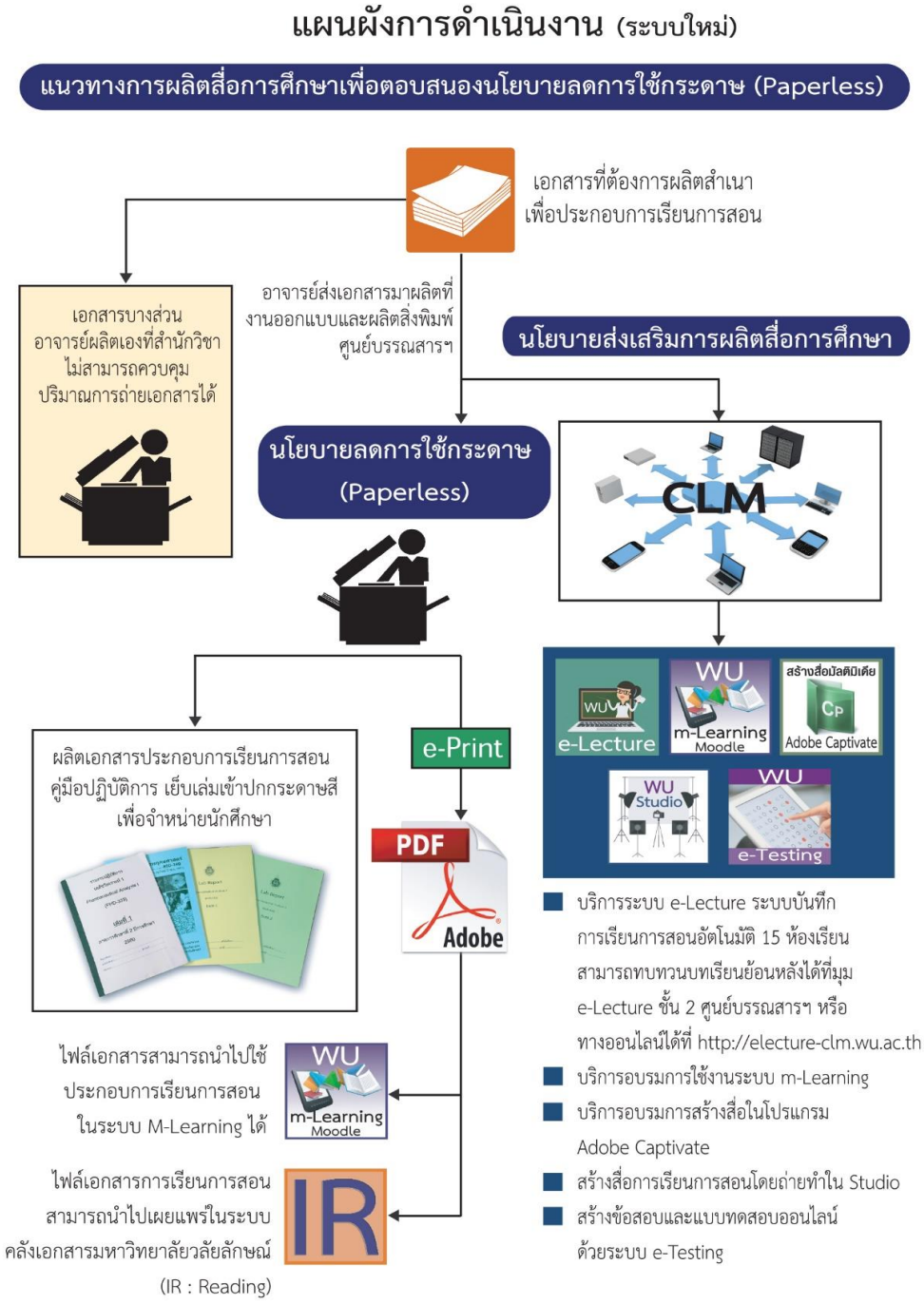
ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

งานออกแบบและผลิตสิ่งพิมพ์ ฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอนและสื่อการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้ดำเนินการลดการใช้กระดาษ เพื่อตอบสนองนโยบาย GREEN LIBRARY และ GREEN UNIVERSITY ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2560 โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. เก็บรวบรวมสถิติการสำเนาเอกสารทั้งหมดที่ส่งมาผลิตที่งานออกแบบและผลิตสิ่งพิมพ์ ฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอนและสื่อการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
2. ประชุมวางแผนกับคณะทำงาน (เจ้าหน้าที่งานออกแบบและผลิตสิ่งพิมพ์ ฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอนและสื่อการศึกษา ทั้งหมด)
3. รวบรวมสถิติการสำเนาเอกสารทั้งหมด โดยแยกเป็นสำนักวิชา และนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานการลดใช้กระดาษ
4. จัดทำแผนผังการดำเนินงานแนวทางการผลิตสื่อการศึกษาเพื่อตอบสนองนโยบายลดการใช้กระดาษ (Paperless)
5. เผยแพร่แนวทางการผลิตสื่อการศึกษาเพื่อตอบสนองนโยบายลดการใช้กระดาษ (Paperless) ให้อาจารย์ทุกท่านทราบ
6. อาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชาสามารถนำต้นฉบับซึ่งเป็นไฟล์ Word PowerPoint หรือต้นฉบับที่เป็นกระดาษขนาดไม่เกิน A3 มาให้เจ้าหน้าที่งานออกแบบและผลิตสิ่งพิมพ์ ฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอนและสื่อการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ผลิตเป็นไฟล์เอกสาร (PDF file) โดยใช้เครื่องสำเนาเอกสารดิจิทัล ซึ่งอาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชาสามารถนำไฟล์ที่ได้ไปใช้ประกอบการเรียนการสอนในระบบ m-Learning หรือนำไปเผยแพร่ในระบบคลังเอกสารของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (IR: Reading) เพื่อให้นักศึกษาเข้ามาค้นคว้าได้
7. รวบรวมสถิติการสำเนาเอกสารทั้งหมด ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2559-30 กันยายน 2561 เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามนโยบายการลดใช้กระดาษ
8. หลังจากทดลองดำเนินงานได้ระยะหนึ่ง ที่ประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีมติให้งดการสำเนาเอกสารประกอบการเรียนการสอนโดยเด็ดขาด และให้แจ้งไปยังอาจารย์ทุกรายวิชาให้นำรายวิชาอัพโหลดขึ้นบน Moodle เพื่อให้นักศึกษาสามารถศึกษาล่วงหน้าก่อนเข้าห้องเรียนได้ และสอดคล้องกับนโยบายลดการใช้กระดาษของมหาวิทยาลัย



ภาพที่ 1 แผนผังการดำเนินงาน (ระบบเดิม)



ภาพที่ 2 แผนผังการดำเนินงาน (ระบบใหม่)

ผลการดำเนินงาน

ผลจากการดำเนินงานทำให้สามารถออกแบบบริการดิจิทัลที่สนับสนุนการเรียนรู้ได้หลายลักษณะ ได้แก่



ภาพที่ 3 ศูนย์บรรณาสารฯ บริการผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้

1. สามารถลดกระดาษตอบสนองตามนโยบายลดการใช้กระดาษ Paperless งานออกแบบและผลิตสิ่งพิมพ์ ฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอนและสื่อการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้สรุปผลการดำเนินงานลดการสำเนาเอกสารได้ดังภาพ

สถิติการสำเนาเอกสารทั้งหมด

ปีงบประมาณ 2559 / 2560 / 2561 (ตั้งแต่ ตุลาคม 2558 - กันยายน 2561)

เดือน	การสำเนาเอกสาร (หน้า)			หมายเหตุ	ปีงบประมาณ 2560-2561 ลดลง (หน้า)
	ปีงบประมาณ 2559	ปีงบประมาณ 2560	ปีงบประมาณ 2561		
ตุลาคม	791,654	765,161	324,573		440,588
พฤศจิกายน	1,371,787	1,861,531	195,138		1,666,393
ธันวาคม	1,574,442	880,188	179,649		700,539
มกราคม	758,263	630,131	478,149		151,982
กุมภาพันธ์	758,263	625,133	153,988		471,145
มีนาคม	1,121,469	656,760	153,129		503,631
เมษายน	824,614	148,023	259,378	นโยบาย	- 111,355
พฤษภาคม	781,709	199,030	150,320	ลดการใช้กระดาษ	48,710
มิถุนายน	613,412	504,151	10,234	(Paperless)	493,917
กรกฎาคม	803,858	287,083	225,790	เริ่มตั้งแต่	61,293
สิงหาคม	1,451,167	458,940	215,501	เม.ย.-60	243,439
กันยายน	1,146,208	342,881	203,034		139,847
รวม	11,996,846	7,359,012	2,548,883		4,810,129

สถิติการใช้งบประมาณทั้งหมด

ปีงบประมาณ 2559 / 2560 / 2561 (ตั้งแต่ ตุลาคม 2558 - กันยายน 2561)

เดือน	การใช้งบประมาณ (บาท)			หมายเหตุ	ปีงบประมาณ 2560-2561 ลดลง (บาท)
	ปีงบประมาณ 2559 (หน้าละ 0.45 บาท)	ปีงบประมาณ 2560 (หน้าละ 0.45 บาท)	ปีงบประมาณ 2561 (หน้าละ 0.45 บาท)		
ตุลาคม	356,244.30	344,322.45	146,057.85		198,264.60
พฤศจิกายน	617,304.15	837,688.95	87,812.10		749,876.85
ธันวาคม	708,498.90	396,084.60	80,842.05		315,242.55
มกราคม	341,218.35	283,558.95	215,167.05		68,391.90
กุมภาพันธ์	341,218.35	281,309.85	69,294.60		212,015.25
มีนาคม	504,661.05	295,542.00	68,908.05		226,633.95
เมษายน	371,076.30	66,610.35	116,720.10	นโยบาย	- 50,109.75
พฤษภาคม	351,769.05	89,563.50	67,644.00	ลดการใช้กระดาษ	21,919.50
มิถุนายน	276,035.40	226,867.95	4,605.30	(Paperless)	222,262.65
กรกฎาคม	361,736.10	129,187.35	101,605.50	เริ่มตั้งแต่	27,581.85
สิงหาคม	653,025.15	206,523.00	96,975.45	เม.ย.-60	109,547.55
กันยายน	515,793.60	154,296.45	91,365.30		62,931.15
รวม	5,398,580.70	3,311,555.40	1,146,997.35		2,164,558.05

ภาพที่ 4 สรุปผลการดำเนินงานลดการสำเนาเอกสาร

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

1. ผลจากการใช้นโยบาย Paperless ที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่งานออกแบบและผลิตสิ่งพิมพ์ ฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอนและสื่อการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้ผลิตไฟล์เอกสารที่สามารถนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอนในระบบ m-Learning หรือนำไปเผยแพร่ในระบบคลังเอกสารของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (IR: Reading) เพื่อทดแทน

การสำเนาเอกสารแจกนักศึกษา จึงมีผลทำให้นักศึกษาเข้ามาค้นคว้าและ Downloads เอกสารประกอบการเรียนการสอนจากระบบคลังเอกสารของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเพิ่มขึ้น

2. นักศึกษาสามารถทบทวนบทเรียนย้อนหลังได้ตลอดเวลา โดยใช้ระบบ e-Lecture (ระบบบันทึกการเรียนการสอนอัตโนมัติ) ซึ่งเป็นบริการสื่อดิจิทัลของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

3. จากตารางสถิติการสำเนาเอกสาร ในปีงบประมาณ 2561 งานออกแบบและผลิตสิ่งพิมพ์ ฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอนและสื่อการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา สามารถลดการสำเนาเอกสารจากปีงบประมาณ 2560 ได้จำนวน 4,810,129 หน้า คิดเป็น 65.36% ซึ่งสามารถประหยัดงบประมาณในการสำเนาเอกสารได้ จำนวน 2,164,558.05 บาท

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เกิดรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติงานในลักษณะบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายสนับสนุนการเรียนรู้และฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นผลดีต่อการให้บริการของห้องสมุดในการสนับสนุนการเรียนรู้

2. เป็นแนวทางหนึ่งของการพัฒนาบริการห้องสมุดดิจิทัลที่จะตอบสนองการเรียนรู้ของนักศึกษาในบริบทของการเรียนรู้ทางออนไลน์

3. สามารถนำแนวทางนี้ไปประยุกต์ใช้สำหรับการดำเนินงานเพื่อลดการใช้กระดาษของห้องสมุดที่มีความสนใจจะเข้าร่วมเครือข่ายพัฒนาห้องสมุดสีเขียวต่อไป

การมีส่วนร่วมของอาจารย์ในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Participation in Collection Development of Instructor in Sukhothai Thammathirat Open University Library

นิสากร อัครสุวรรณกุล

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
e-mail: nisagorn.auk@stou.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เปิดโอกาสให้อาจารย์มีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด โดยเฉพาะกิจกรรมการคัดเลือกห้องสมุดจัดขึ้น ได้แก่ 1. เสนอจัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง 2. เสนอจัดหาทรัพยากรผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด 3. ร่วมคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศจากกิจกรรม Book Fair และ 4. คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศจากร้านหนังสือโดยตรง ผลการดำเนินงานพบว่าอาจารย์มีส่วนร่วมในกิจกรรมจำนวนน้อยไม่ถึงร้อยละ 50 ของจำนวนอาจารย์ทั้งหมด โดยให้เหตุผลว่าห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์น้อย รูปแบบของการจัดกิจกรรมไม่น่าสนใจ นอกจากนี้ยังพบว่าอาจารย์ที่เข้าร่วมกิจกรรมจะเป็นกลุ่มเดิมที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมมาแล้ว ห้องสมุดจึงควรปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดให้อาจารย์เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นกว่าเดิม

คำสำคัญ:

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ, การคัดเลือกหนังสือ, อาจารย์, การมีส่วนร่วม

Abstract

The Office Documentation and Information, Sukhothai Thammathirat Open University provide the opportunity for the university's instructors to participate the information resources development of the library, especially the book selection activities held by the Acquisition Unit: self-supplying of books, offering of the educational media via webpage selection forms, participating book selection in book fair organized by the library, choosing from the bookstore. Less than 50% of all teachers participate in activities. The reason is that the library has less publicity. The theme of the event is not interesting. In addition, the participants who

participated in the activity were former participants. The library should improve its activities to collection development for the instructors to participate more than ever.

Keywords:

Participation, Collection Development, Instructor, Book Selection

บทนำ

กระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเป็นการปฏิบัติงานที่ประกอบด้วย 6 กิจกรรรมหลัก คือ การศึกษาผู้ใช้ การจัดทำนโยบาย การเลือก การจัดหา การคัดออก และการประเมิน (ประยงค์ศรี พัฒนกิจจำรูญ. 2554, หน้า 4-6) การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เพราะทำให้ห้องสมุดมีหนังสือที่มีคุณภาพสำหรับให้บริการผู้ใช้ ดังที่ ดร. รังกานาธาน บิดาแห่งบรรณารักษศาสตร์ชาวอินเดีย ได้กล่าวถึงหลักการพื้นฐานสำหรับการคัดเลือกหนังสือคือ 1. หนังสือมีไว้ใช้ประโยชน์ (Book are for use) 2. ผู้อ่านแต่ละคนมีหนังสือที่ตนจะอ่าน (Every reader his book) 3. หนังสือทุกเล่มมีผู้อ่าน (Every book its reader) 4. ประหยัดเวลาผู้อ่าน และ 5. ห้องสมุดเป็นสิ่งที่มีชีวิตเติบโตได้ (Library is a growing organ) (Ranganathan, 1966, p. 88)

สำนักบรรณสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการงานห้องสมุดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จัดกิจกรรมการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญลำดับแรกของการจัดบริการ ซึ่งต้องดำเนินการด้วยกระบวนงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้จะเป็นสื่อการศึกษาที่สนองตอบต่อการทำงานด้านวิชาการและการวิจัยของบุคลากรมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอาจารย์ในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่มีหน้าที่สำคัญในการผลิตชุดวิชาเพื่อการเรียนการสอนและดำเนินการวิจัยของมหาวิทยาลัย รวมทั้งห้องสมุดต้องจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ เข้าห้องสมุดให้เป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในแต่ละปี และดำเนินการตามเงื่อนไขและระเบียบพัสดุของมหาวิทยาลัย

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจัดกิจกรรมการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด โดยมีผู้แทนอาจารย์จาก 12 สาขาวิชา (สาขาวิชาเทียบเท่ากับคณะวิชาในมหาวิทยาลัยปิด) ที่เปิดสอน สาขาวิชาละ 1 คน เข้ามามีส่วนร่วมเป็นคณะทำงานเลือกสรรสื่อการศึกษา โดยดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำ เสนอแนะ ประสานการเลือกสรร คัดเลือกและจัดหาสื่อการศึกษาเพื่อให้ได้สื่อการศึกษาที่มีคุณภาพ เหมาะสมตามความต้องการของแต่ละสาขาวิชา ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างอาจารย์และบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศงานจัดหาทรัพยากรฝ่ายเทคนิค สำนักบรรณสารสนเทศ โดยห้องสมุดมีช่องทางการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่อำนวยการความสะดวกให้แก่อาจารย์ได้มีส่วนร่วมมากที่สุด ได้แก่ 1. เสนอจัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง 2. เสนอจัดหาทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด 3. ร่วมคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศจากกิจกรรมบรรณสาร Book Fair และ 4. คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศจากร้านหนังสือโดยตรง

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์ของมหาวิทยาลัยให้มีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดสำหรับใช้ประกอบการเรียนการสอน การผลิตเอกสารการสอน ชุดวิชา การทำวิจัย และผลงานทางวิชาการ
2. เพื่อให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของสาขาวิชาและผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. เสนอจัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง อาจารย์สามารถคัดเลือกหนังสือที่ตนเองสนใจให้ห้องสมุดจัดหาเพื่อนำมาให้บริการ โดยอาจารย์สามารถมาติดต่อที่เคาน์เตอร์งานบริการ อาคารบรรณสาร ชั้น 1 ได้โดยตรง หรือติดต่อทางโทรศัพท์ ซึ่งห้องสมุดจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลฉบับซ้ำกับฉบับที่มีการจัดหาเข้าห้องสมุดเพื่อให้บริการมาก่อนแล้ว หากยังไม่มีให้บริการในห้องสมุด บรรณารักษ์งานจัดหาทรัพยากรจะดำเนินการจัดซื้อให้และแจ้งผลการจัดซื้อให้อาจารย์ได้รับทราบ เมื่อได้รับตัวเล่มหนังสือเข้าห้องสมุด หากอาจารย์ประสงค์จะใช้หนังสืออย่างเร่งด่วน บรรณารักษ์จะดำเนินการตามความประสงค์ของอาจารย์ทันที
2. เสนอจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด โดยอาจารย์สามารถเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศให้ห้องสมุดจัดหาผ่านแบบฟอร์มเสนอจัดหาทรัพยากรสารสนเทศบนหน้าเว็บไซต์ของสมุด โดยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

2.1 เข้าเว็บไซต์ห้องสมุดที่ https://library.stou.ac.th ซึ่งสามารถเข้าถึงได้โดยอุปกรณ์ Smart Device ทุกประเภท ภายใต้หัวข้อ สื่อการศึกษา → หนังสือ → แบบฟอร์มเสนอจัดหาสื่อการศึกษา

2.2 กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มการจัดหาสื่อการศึกษา โดยสามารถตรวจสอบรายชื่อสื่อการศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการก่อนเสนอจัดหาที่ https://library.stou.ac.th/library-services/stou-porsonnel/



ภาพที่ 1 ภาพการประชาสัมพันธ์เสนอจัดหาทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด

3. ร่วมคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศจากกิจกรรม Book Fair หรืองานเลือกสรรหนังสือ เป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ในช่วงเวลาไตรมาสแรกของงบประมาณประจำปี เพื่อให้สอดคล้องกับระยะเวลาการใช้งบประมาณและความทันสมัยของสื่อการศึกษาที่บริษัท/ ร้านค้ามาจำหน่าย ระยะเวลาในการจัดงานเลือกสรรหนังสือประมาณ 1-2 วัน โดยเชิญร้านค้าที่เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนประมาณ 30-50 ร้าน กลุ่มเป้าหมายที่จะมาร่วมเลือกสรรสื่อการศึกษาคืออาจารย์ของมหาวิทยาลัย จำนวน 402 คน โดยมีบุคลากรของหน่วยจัดหาทรัพยากร ฝ่ายเทคนิค สำนักบรรณสารสนเทศ เป็นผู้ดำเนินการจัดกิจกรรม Book Fair ดังนี้

3.1 การประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดประชาสัมพันธ์เชิญชวนอาจารย์ให้มาร่วมงาน โดยการทำบันทึกเชิญชวนอาจารย์ทุกท่านจาก 12 สาขาวิชา รวมทั้งบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมาร่วมกิจกรรม และประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ เช่น โปสเตอร์ เสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด และส่ง SMS ถึงผู้ใช้บริการโดยตรง



ภาพที่ 2 โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์งานบรรณสาร Book Fair ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

3.2 การร่วมกิจกรรม อาจารย์ลงทะเบียนหน้างานโดยกรอกแบบฟอร์มการลงทะเบียน ประกอบด้วยชื่อ-นามสกุล หน่วยงานที่สังกัด e-mail และเบอร์โทรศัพท์ และรับแบบฟอร์มการคัดเลือกเพื่อเสนอจัดซื้อจำนวน 1 ชุด ประกอบด้วยข้อมูล ชื่อ-นามสกุลผู้คัดเลือก หมายเลข ISBN ชื่อร้านค้า และหมายเลขบาร์โค้ดที่ตรงกับเลขที่ในสมุดลงทะเบียน ซึ่งห้องสมุดกำหนดให้อาจารย์สามารถคัดเลือกหนังสือเพื่อเสนอจัดซื้อได้ท่านละประมาณ 10-15 ชื่อเรื่อง ทั้งนี้จะขึ้นอยู่จำนวนงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับจัดสรรในแต่ละปีงบประมาณ

3.3 การคัดเลือกหนังสือ อาจารย์รับแบบฟอร์มการคัดเลือกจากจุดลงทะเบียนและกรอกแบบฟอร์มการคัดเลือกให้ตรงกับรายละเอียดของตัวเล่มหนังสือที่ต้องการจะเสนอให้ห้องสมุดจัดซื้อ จากนั้นให้ร้านค้านำตัวเล่มหนังสือให้ห้องสมุดทำการสแกนเลขบาร์โค้ดและเลข ISBN เพื่อเก็บเป็นหลักฐานใช้การตรวจสอบฉบับซ้ำกับการให้บริการในห้องสมุด ก่อนจะนำกลับส่งคืนร้านค้า

3.4 การดำเนินการจัดซื้อหนังสือ โดยร้านค้าส่งรายชื่อหนังสือที่ได้รับคัดเลือกให้กับห้องสมุดเพื่อทำการตรวจสอบฉบับซ้ำกับการให้บริการ และพิจารณาปีที่จัดพิมพ์ ราคา และต้องไม่เกินงบประมาณของห้องสมุดที่ได้รับจัดสรร ก่อนจะทำการยืนยันสั่งซื้อ

3.5 การแจ้งผลการคัดเลือก ห้องสมุดจะแจ้งผลการคัดเลือกให้อาจารย์ทราบทางอีเมล์ หลังจากทำการยืนยันการสั่งซื้อไปยังร้านค้า



ภาพที่ 3 กิจกรรมการเลือกสรรหนังสือในงาน Book Fair

4. คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศจากร้านหนังสือโดยตรง เป็นโครงการที่หน่วยจัดหาทรัพยากรได้จัดขึ้นเพื่อเพิ่มช่องทางให้อาจารย์ได้ร่วมคัดเลือกหนังสือจากร้านจำหน่ายหนังสือได้โดยตรง มีร้านจำหน่ายหนังสือที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 6 ร้าน คือ 1. ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2. ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 3. ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สาขาท่าพระจันทร์ และสาขารังสิต 4. ศูนย์หนังสือสื่อภาษา สาขาเมืองทองธานี 5. ร้านหนังสือ Kinokuniya สาขาสยามพารากอน และสาขาเอ็มควอเทียร์ และ 6. ร้านหนังสือ P.B. For Book (ปทุมธานี) โดยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

4.1 อาจารย์คัดเลือกหนังสือที่มีจำหน่ายในร้านค้า 6 แห่ง และแจ้งให้ผู้ขายทราบว่า ประสงค์จะคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด

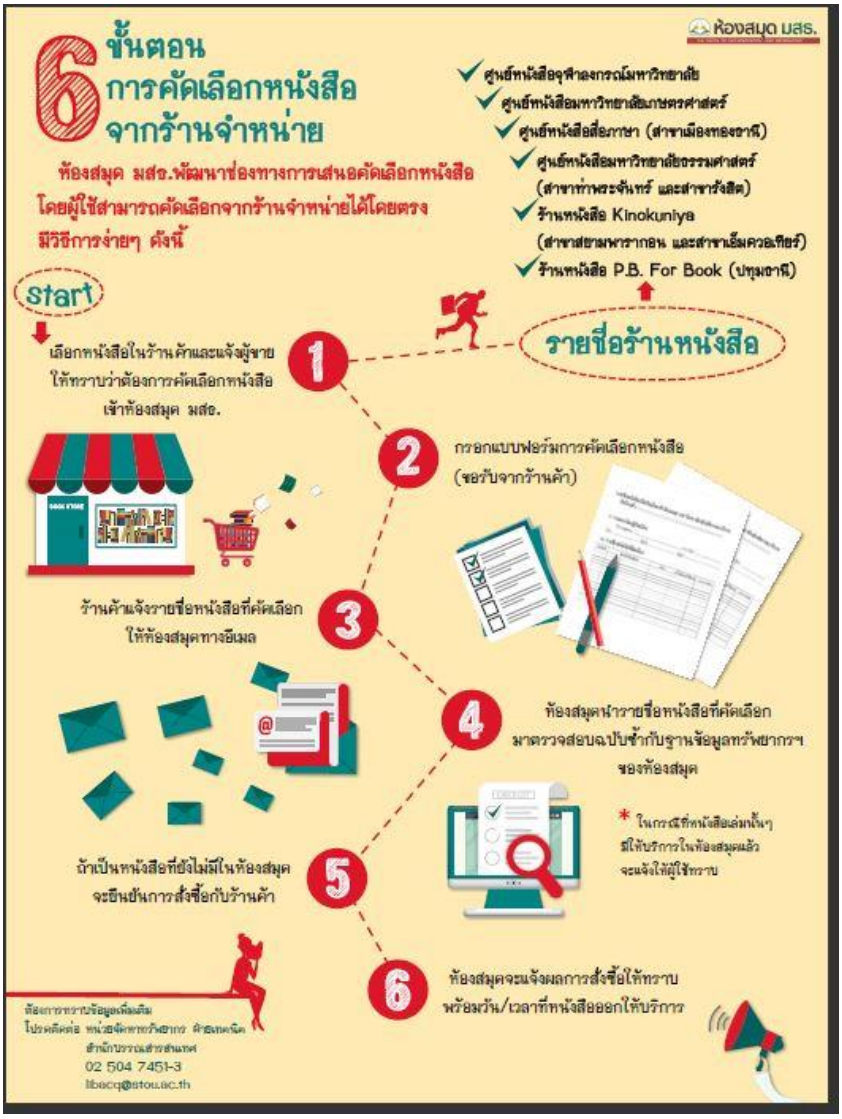
4.2 อาจารย์กรอกแบบฟอร์มการคัดเลือก ซึ่งขอรับได้จากร้านค้าโดยตรง

4.3 ร้านจำหน่ายหนังสือแจ้งรายชื่อหนังสือที่อาจารย์คัดเลือกให้หน่วยจัดหาทรัพยากรทราบทางอีเมล์

4.4 หน่วยจัดหาทรัพยากรตรวจสอบฉบับซ้ำกับฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด ในกรณีที่มีให้บริการในห้องสมุดแล้ว จะแจ้งให้อาจารย์ทราบเพื่อขอให้อาจารย์มาใช้บริการที่ห้องสมุด

4.5 ในกรณีเป็นหนังสือที่ยังไม่มีให้บริการในห้องสมุด จะยืนยันสั่งซื้อกับร้านจำหน่าย

4.6 หน่วยจัดหาทรัพยากรแจ้งผลการสั่งซื้อให้อาจารย์ทราบ



ภาพที่ 4 6 ขั้นตอนการคัดเลือกหนังสือจากร้านจำหน่าย

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

การคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดเป็นภารกิจสำคัญของห้องสมุด ห้องสมุดไม่สามารถดำเนินการได้ตามลำพัง ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากอาจารย์ในสาขาวิชาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพราะอาจารย์เป็นผู้ใช้หนังสือสำหรับจัดการเรียนการสอน การทำวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพราะอาจารย์เป็นผู้ที่ทราบความต้องการด้านเนื้อหาของหนังสือในสาขาวิชาและศาสตร์ที่ได้ศึกษามาเป็นอย่างดี

จากกิจกรรมการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดของอาจารย์ ห้องสมุดยังได้รับความร่วมมือจากอาจารย์ค่อนข้างน้อยเกือบทุกกิจกรรม จากสถิติการเข้าร่วมกิจกรรม Book Fair ช่วงระหว่างปีพ.ศ. 2560-2561 เปรียบเทียบกับจำนวนอาจารย์ในมหาวิทยาลัย พบว่ามีอาจารย์เข้าร่วมกิจกรรม

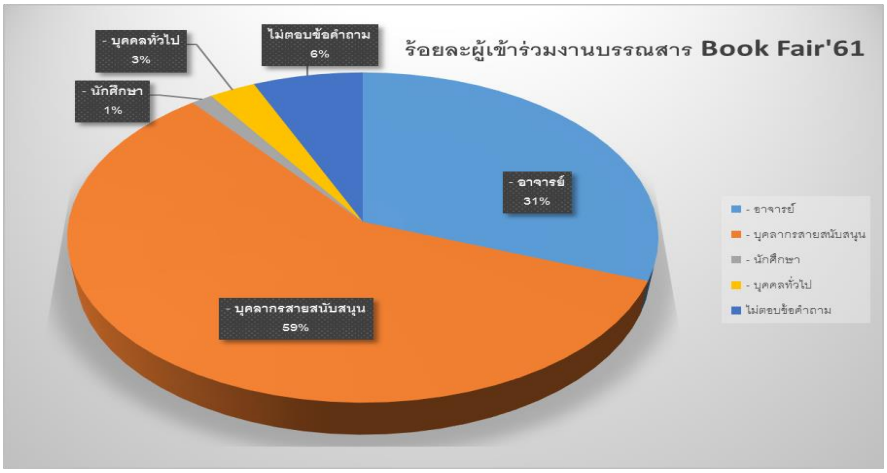
ไม่ถึงร้อยละ 50 ของจำนวนอาจารย์ทั้งหมด โดยให้เหตุผลว่าห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์น้อย รูปแบบของการจัดกิจกรรมไม่น่าสนใจ อาจารย์/ บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมจะเป็นกลุ่มเดิมที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมตลอด

ตารางที่ 1 จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมบรรณสาร Book Fair ระหว่างปี พ.ศ. 2560-2561

ปี พ.ศ.	จำนวนอาจารย์ที่เข้าร่วมกิจกรรม (คน)	จำนวนหนังสือที่คัดเลือก (เล่ม)	จำนวนหนังสือที่จัดซื้อ (เล่ม)
2560	108	2,632	634
2561 ครั้งที่ 1	98	2,792	1,212
2561 ครั้งที่ 2	134	922	644

ข้อเสนอแนะ

จากสถิติการเข้าร่วมกิจกรรมบรรณสาร Book Fair ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2560-2561 ห้องสมุดควรศึกษาวิจัยการมีส่วนร่วมของอาจารย์ในการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดในโอกาสต่อไป เพื่อจะได้ทราบปัญหาและสาเหตุที่อาจารย์ให้ความร่วมมือในการคัดเลือกหนังสือน้อย และห้องสมุดจะได้นำไปปรับปรุงกระบวนการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้อาจารย์เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นต่อไป เช่น ห้องสมุดจะมีการประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์มาร่วมกิจกรรมการคัดเลือกของทุกกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดให้มากขึ้น ปรับปรุงการเสนอจัดหาทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดให้มีช่องทางที่สะดวกแก่การเข้าถึงได้ง่าย เพิ่มกิจกรรมการจัดงาน Book Fair ให้มีความน่าสนใจ และอำนวยความสะดวกการเดินทางของอาจารย์ไปเดินทางคัดเลือกหนังสือจากร้านจำหน่ายโดยตรง



ภาพที่ 5 ร้อยละผู้เข้าร่วมงานบรรณสาร Book Fair ครั้งที่ 1 ปี 2561

การนำไปใช้ประโยชน์

จากการส่งเสริมให้อาจารย์เข้ามามีส่วนร่วมในการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด จะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้อาจารย์เข้ามาใช้บริการห้องสมุดมากขึ้น ซึ่งจะมีผลทำให้การบริการของห้องสมุดมีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับการลงทุน เนื่องจาก

1. การมีส่วนร่วมของอาจารย์ในการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด ทำให้ห้องสมุดทราบความต้องการของอาจารย์ สามารถจัดหาหนังสือได้เหมาะสม มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ทำให้ห้องสมุดมีหนังสือที่มีเนื้อหาที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของอาจารย์และสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอนในทุกระดับการศึกษา
3. อาจารย์จะมีความรู้สึกผูกพันและเห็นความสำคัญของการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด
4. ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์อันดี มีความเป็นมิตรกับห้องสมุด ให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันระหว่างอาจารย์และบรรณารักษ์

รายการอ้างอิง

Ranganathal, S.R. (1960). *Library manual for library authorities, librarians, and honorary library worker*. New York: Asia Pub. House.

ดวงใจ กาญจนศิลป์. (2555). *ระบบการจัดการหนังสือจากงาน SUT Book Fair = Book management system for books selected from the SUT Book Fair* นครราชสีมา: ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

นิสากร อัครสุวรรณกุล. (2552). *การมีส่วนร่วมและเจตคติต่อการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต,สาขาวิชาบรรณรักษศาสตรและสารสนเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ประยงศรี พัฒนากิจจำรูญ. (2554). *กระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ: เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยที่ 1-8.* (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

การศึกษารูปแบบการให้บริการวารสาร หนังสือพิมพ์ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม อย่างมีประสิทธิภาพ

Effective From of services in Journals and Newspapers in the office Academic Resource Center at Nakhon Phanom University

เนตรพรมมินทร์ พุทธา

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม
e-mail: Netprommin2518@npu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการศึกษาเพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ สภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการให้บริการและพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการวารสาร และหนังสือพิมพ์ของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์ วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาและคณะ/ วิทยาลัยที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ที่เข้าใช้บริการ สำนักวิทยบริการ จำนวน 3,650 คน โดยวิธีการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้ทำการสุ่มตัวอย่างประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้จำนวน 264 คน แล้วนำมาสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นเป็น 1 ระดับ คือ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ภาคในเวลาราชการ จะใช้การสุ่มเป็นระบบ เช่น 1 เว้น 1 ตามบัญชีรายชื่อ จนได้จำนวนตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการวารสาร และหนังสือพิมพ์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม วารสารที่นำเสนอบทความ และเรื่องราวทางวิชาการสาขาต่าง ๆ วารสาร คือสิ่งพิมพ์ที่ออกเป็นประจำ มีกำหนดออกไว้แน่นอน หนังสือพิมพ์เป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกต่อเนื่องส่วนใหญ่กำหนดออกเป็นรายวัน นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ ประสบปัญหาด้านทรัพยากร วารสารมีไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รองลงมา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศและความปลอดโปร่ง วารสาร

และหนังสือพิมพ์ไม่ทันสมัยและไม่หลากหลาย ผลการทดสอบสมมุติการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ปีการศึกษา คณะที่ศึกษา สถานะอาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ที่มีปัจจัยสนับสนุนความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ .05 นั่นคือสถานะนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการด้านวารสาร และหนังสือพิมพ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ นอกจากนี้นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ ยังมีความคิดเห็นว่า ควรเพิ่มจำนวนวารสารให้มีจำนวนเพียงพอและตรงความต้องการ

คำสำคัญ:

รูปแบบ, การให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์, ปัญหาและอุปสรรค

ABTRACT

This study was intended to be an educational study for understanding the user's knowledge, journals and newspapers. Conditions and barriers to providing journals and newspapers and to analyse the factors affecting the service guidelines and develop, improve the model, service, journal, and newspaper of students, researchers and staff Faculty of Arts and Sciences, Faculty of Science, Administration and Information technology, Faculty of Education, International Aviation College. Nakhon Phanom University is classified by sex classes and colleges that are studying differently and to study suggestions about the patterns of journal services and newspapers effectively. Student study groups are students. The researchers and staff who have access to the office of the Service are 3,650. By the way of choosing a sampling, the sample used in research has been sampling the population by using the Taro Yamane formula when the number of 264 has been taken. 1-level class is 1 students, researchers, and regional officials in the official time will use the coop as a system, such as 1 except 1 as the list of examples, as defined by the researchers to analyze the entire data by computing the computer.

The findings showed that students, researchers and staff Have a knowledge of understanding of the theme, journal, and newspaper of the Bureau of Academic Affairs, Nakhon Phanom, a journal that presents articles and academic stories. Various branches of the journal is a regularly-issued publication that is certainly set out of course. Academic Stories the journal is printed regularly. Of course, it is predefined and

continuous. The newspaper is mainly a daily-issued publication. Students of researchers and staff experiencing a resource issue are not sufficient and do not meet the needs of the users. Secondary services and facilities, the ambiance and transparency of the journal and the newspapers are not modern and diverse. Research RPG test results found that personal factors years old. Academic year Education Faculty Researchers and staff is associated with the service of journal and newspaper of the Office of Academic Affairs, Nakhon Phanom University with different cognitive support factors, are associated with the service of journal and newspaper of the Bureau of Academic Services. The .05 level is a student status, researchers, and officials have a feedback on the form of journal and newspaper Services according to the defined research hypothesis. addition, students of researchers and staff are also advised that the number of journals should be increased to sufficient and exact requirements.

Keywords:

Model, Journal and newspaper service, Barriers

บทนำ

วารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ เป็นสิ่งพิมพ์ที่รวบรวมเรื่องราว สาระความรู้ ความเคลื่อนไหวของสังคม ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งแน่นอนว่าผู้ใดก็ตามที่ติดตามอ่านวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ ก็ย่อมได้รับความรู้และเท่าทันกระแสของสังคมในช่วงเวลานั้น สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้ให้ความสำคัญต่อการจัดให้บริการวารสารของห้องสมุดเป็นอย่างมาก อีกทั้งในปี พ.ศ. 2554 สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย ได้กำหนดแนวทางการจัดให้บริการวารสารของห้องสมุด ความว่า “...ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีวารสารเฉพาะสาขาวิชาตามความจำเป็นของแต่ละสาขาวิชาที่เปิดสอนเป็นวิชาเอก วิชาโท ของสถาบันอุดมศึกษา...” ในขณะที่ห้องสมุดไม่เพียงแต่ให้บริการวารสารสิ่งพิมพ์ แต่ยังคงเสริมการให้บริการ วารสารอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นด้วย (ทบวงมหาวิทยาลัย กระทรวงศึกษาธิการ, 2544)

จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาของ สิริพร วิธินันทกิตต์, ศิริพร พูลสุวรรณ, กานดา แสนทรงศักดิ์ และอรพิณ โกมลไพศาล (2536, รัตนาภรณ์ พุทธผล, 2541, โสภี อุณรุท, 2541, เมตตา เปรมปรีดิ์, 2541 และ เอื้อมพร ศรีเดือนดาว, 2543) ได้ศึกษาถึงความต้องการใช้วารสารของผู้ใช้ การจัดให้บริการและการใช้บริการวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการและการใช้บริการวารสารนอกจากนี้ยังมีการศึกษาของ วิลาวัณย์ โต๊ะเอี่ยม และคณะ, 2549, รุ่งอรุณ สิงคลีประภา, 2550, และ มาลี อิศรานนท์, 2551) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ สภาพการใช้งานวารสารอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลการศึกษา

ส่วนใหญ่พบว่าผู้ใช้มีความต้องการใช้วารสารในระดับมาก แต่ปัญหาที่มักพบจากการใช้บริการวารสาร ได้แก่ ไม่มีวารสารที่ต้องการ วารสารชื่อที่ต้องการใช้บริการมีไม่ครบทุกฉบับ

วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ ขาดความรู้ในการค้นหาวารสารที่ต้องการและไม่มีวารสารชื่อที่ต้องการ ใช้บริการ เป็นต้น ปัจจุบันวารสารที่มีเผยแพร่มีจำนวนมาก ซึ่งวารสารที่ผู้ใช้สามารถใช้และสำนักวิทยบริการจัดให้บริการมีทั้งรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้บริการผ่านอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้วารสารที่จัดให้บริการโดยสำนักวิทยบริการ ของของผู้ใช้บริการ เพื่อทราบถึงสภาพการใช้วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ผลที่ได้มาเป็นจะแนวทางในการจัดให้บริการวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะทำให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพในการจัดให้บริการวารสารของ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนมต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์
3. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการให้บริการและพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์ วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยนครพนมแบบสัดส่วน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 264 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามการศึกษารูปแบบการให้บริการวารสาร หนังสือพิมพ์ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม อย่างมีประสิทธิภาพตามความคิดเห็นของผู้เข้าใช้บริการ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่งไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวารสารและหนังสือพิมพ์ของผู้เข้าใช้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับ สภาพปัญหา หรือ อุปสรรคในการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวารสารและหนังสือพิมพ์ของสำนักวิทยบริการ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

ตอนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามนักศึกษาที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์ วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยผู้วิจัยได้กำหนดสุ่มตัวอย่าง จำนวน 264 ชุด

4. วิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

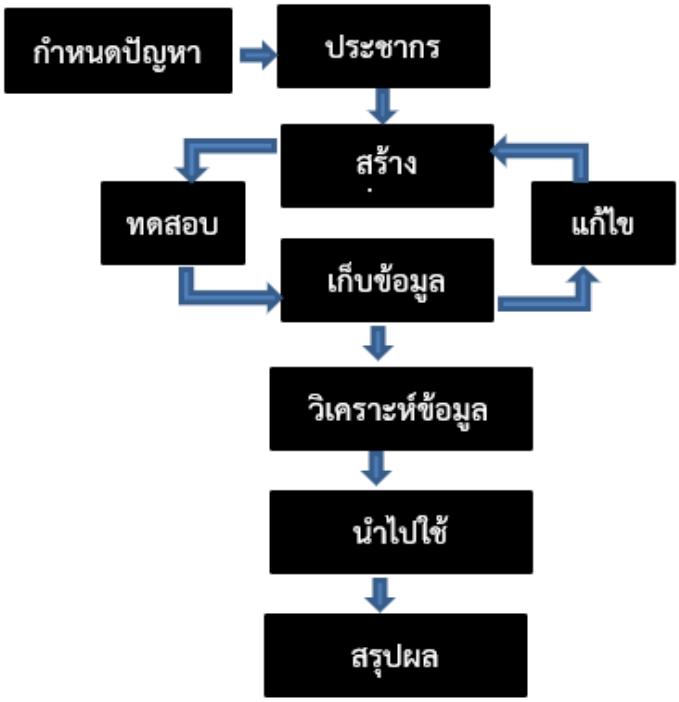
4.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับการเข้าร่วมอบรมการรับรู้การบริการห้องสมุดและการใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นในการให้บริการวารสาร หนังสือพิมพ์ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ซึ่งสามารถวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์ดังนี้ (Best, 1977, p. 174 อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์, 2545, หน้า 69)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และใช้การบรรยาย ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ



ภาพที่ 1 ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยการดำเนินงาน การศึกษารูปแบบการให้บริการวารสาร หนังสือพิมพ์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้คำถาม 2 ประเภท คือ 1) คำถามแบบปิด 2) คำถามแบบเปิด แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยแล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ได้ดำเนินการการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาความเห็นของนักศึกษาที่ได้มาใช้บริการ ในสำนักวิทยบริการฯ จากแบบสอบถาม ด้วยค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และ X^2 -Test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสามารถได้ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษารูปแบบการให้บริการวารสารหนังสือพิมพ์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 264 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 185 คน (ร้อยละ 70.07) รองลงมาเพศชาย จำนวน 79 คน (ร้อยละ 29.92) อายุผู้ตอบแบบสอบถามนักศึกษา มากที่สุด อายุ 18-20 ปี จำนวน 101 คน (ร้อยละ 38.25) อายุ 21-23 ปี จำนวน 57 คน (ร้อยละ 21.59) อายุ 24-26 ปี จำนวน

34 คน (ร้อยละ 12.87) อายุผู้ตอบแบบสอบถามอาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ มากที่สุด อายุ 41-50 ปี จำนวน 23 คน (ร้อยละ 8.71) รองลงมา อายุ 20-30 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 8.33) อายุ 31-40 ปี จำนวน 18 คน (ร้อยละ 6.81) อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน (ร้อยละ 3.40) ปีการศึกษาของนักศึกษามากที่สุด คือ กำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 101 คน (ร้อยละ52.60) กำลังศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 34 คน (ร้อยละ 17.70) กำลังศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 32 คน (ร้อยละ 16.66) กำลังศึกษาชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 13.02) และอาจารย์ นักวิจัยและเจ้าหน้าที่มากที่สุดคือ อาจารย์ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 55.55) รองลงมาเป็นนักวิจัย จำนวน 22 คน (ร้อยละ 30.55) และเจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 13.88)

2. นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการวารสาร และหนังสือพิมพ์ ตอบใช่ คือ ข้อที่ 1 วารสารวิชาการ คือ วารสารที่นำเสนอบทความ และเรื่องราวทางวิชาการสาขาต่าง ๆ วารสาร คือสิ่งพิมพที่ออกเป็นประจำ มีกำหนดออกแน่นอนและต่อเนื่อง มีร้อยละ 95.6 ส่วนที่ตอบผิดมีร้อยละ 4.4 ส่วนข้อที่ 6 คือ หนังสือพิมพ์เป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกต่อเนื่อง ส่วนใหญ่กำหนดออกเป็นรายวัน และข้อที่ 9 คือ ไทยรัฐ ข่าวสด เดลินิวส์จัดเป็นหนังสือพิมพ์ทั่วไป มีร้อยละเท่ากัน คือ ที่ตอบใช่ ร้อยละ 76.4 ส่วนที่ตอบไม่ใช่มีร้อยละ 23.6

3. ส่วนที่นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจผิดได้แก่ข้อที่ 3 ISSN คือ เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร มีร้อยละ 23.6 ที่ตอบใช่มีร้อยละ 76.4 รองลงมาข้อที่ 4 คือ วารสาร คือสิ่งพิมพที่ออกเป็นประจำ มีกำหนดออกไว้แน่นอนและต่อเนื่อง ตอบไม่ใช่ มีร้อยละ 18.7 ที่ตอบใช่มีร้อยละ 82.3 ส่วนข้อที่ 2 คือ วารสารทั่วไปหรือนิตยสารเน้นเนื้อหาให้ความบันเทิงแก่ผู้อ่าน มีผู้ตอบไม่ใช่ร้อยละ 4.2 และมีผู้ตอบใช่ร้อยละ 95.8

4. นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ ประสบปัญหา ด้านทรัพยากร ข้อที่ 1 วารสารมีไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีร้อยละ 49.8 รองลงมา ข้อที่ 2 บรรยากาศและความปลอดโปร่ง ร้อยละ 44.8 ข้อที่ 3 วารสารไม่ทันสมัยและไม่หลากหลาย มีร้อยละ 62.7 ข้อที่ 4 หนังสือพิมพ์ไม่ทันสมัยและไม่หลากหลาย มีร้อยละ 24.3

5. นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการวารสาร และหนังสือพิมพ์ ของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คือ วารสารมีจำนวนเพียงพอและตรงความต้องการ ร้อยละ 58.4 รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีร้อยละ 34.7 และบรรยากาศปลอดโปร่ง มีร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

6. นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ ตอบคำถามปลายเปิด มี 49 คน ได้แสดงความคิดเห็นอันดับที่ 1 มากที่สุดคือ เพิ่มจำนวนวารสาร และหนังสือพิมพ์ให้มากขึ้น มีร้อยละ 42.9 รองลงมา คือ จัดทำบรรยากาศน่าเข้าใช้บริการ มีร้อยละ 22.3 และ ควรมีมุมนั่งอ่านวารสารและหนังสือพิมพ์ให้เป็นสัดส่วนมากขึ้น มีร้อยละ 18.2

7. ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ปีการศึกษา สถานะอาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยกำหนด

8. ผลการทดสอบสมมติการวิจัย พบว่า 1) ปีการศึกษา 2) สถานะอาจารย์ นักวิจัยและเจ้าหน้าที่ 3) คณะที่ศึกษา ที่มีปัจจัยสนับสนุนความรู้ความใจแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ .05 นั่นคือ สถานะอาจารย์ นักวิจัย และเจ้าหน้าที่ มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการด้านวารสาร และหนังสือพิมพ์ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

การวิจัยนี้ พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนี ตันพันเลิศ และคณะ (2556) ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการให้บริการวารสาร หนังสือพิมพ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราภัฏจันทรเกษมอย่างมีประสิทธิภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่ได้ทำการสุ่มตัวอย่างนักศึกษา ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 233 คน และได้ทำการแจกแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการให้บริการวารสาร และหนังสือพิมพ์ คือสิ่งพิมพ์ที่นำเสนอข่าวใหม่ ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์ นักศึกษาประสบปัญหาในการค้นหาวารสารฉบับย้อนหลัง รองลงมาคือค้นหาหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ นักศึกษามีความคิดเห็นภาพรวมในระดับมาก รองลงมาด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศวารสารและหนังสือพิมพ์มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยนี้มีประโยชน์ต่อการให้บริการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ คือ

1. ได้รูปแบบการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์
2. นำผลการวิจัยมาแก้ปัญหาและจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์

รายการอ้างอิง

จิตราภรณ์ เพ็งดี. (2547). การพัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต. *วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ, 3*(2), 5-15.

ชมพูนุช สราวุเดชา. (2559). *วิเคราะห์การใช้บทความวารสารผ่านบริการยืมระหว่างห้องสมุดของนักวิจัยคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.* เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นภา มิ่งนัน. (2554). *สภาพและความพึงพอใจการใช้วารสารภาษาไทยในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี*. กรุงเทพฯ: ฐานข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานภาครัฐด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.

ทบวงมหาวิทยาลัย กระทรวงศึกษาธิการ. (2544). *ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544*. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.

มาลี อิศรานนท์. (2551). *การใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เมตตา เปรมปรีดิ์. (2541). *ความต้องการและปัญหาการใช้วารสารภาษาอังกฤษ สาขาการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล สถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รัชนี ตันพันเลิศ และคณะ. (2556). *รูปแบบการให้บริการวารสาร หนังสือพิมพ์ ของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

รัตนาภรณ์ พุทธผล. (2541). ความ*ต้องการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในการใช้วารสารวิชาการภาษาไทย และนิตยสารบันเทิง.* กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รุ่งอรุณ สิงคลีประภา. (2550). *การใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาวิชา สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิชญนนท์ มณีชาติ. (2560). *การพัฒนาระบบการให้บริการสารบัญวารสารอิเล็กทรอนิกส์*. พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.

วิเชียร เกตุสิงห์ (2545). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิลาวัลย์ โต๊ะเอี่ยม, สิริพร ทวะสิงห์ และยุวดี มโนมยิทธิกาญจน์. (2549). *การศึกษาการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศรีไพร โชติจิรวัฒนา. (2557). *การจัดหาวารสารอิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สิริพร วิธินันทกิตต์, ศิริพร พูลสุวรรณ, กานดา แสนทรงศักดิ์ และอรพิณ โกมลไพศาล. (2536). *การใช้วารสารสาขา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ในห้องสมุดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

โสภี อุณรุท. (2541). *การศึกษาการใช้วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศของอาจารย์และนิสิต ห้องสมุดคณะพยาบาล ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.* กรุงเทพฯ: ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอื้อมพร ศรีเดือนดาว. (2543). *การใชวารสารดานวิทยาศาสตรและเทคโนโลยีรวมกันระหวางหองสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตรและสารนิเทศศาสตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Assacl, A. (1998). *Consumer behavior and marketing*. New York: McGraw-Hill.

Keeves, J. P. (1988). *Educational research, methodology and measurement: An International handbook.* Oxford: Pergamon.

เหลียวหลังแลหน้าเข้าไปในชุมชนอย่างยั่งยืน: โครงการบรรณารักษ์น้อยเทรนเนอร์รอบรั้วมหาวิทยาลัยทักษิณ

Looking Back and Looking Forward to Drive Sustainable Communities: TSU Young Librarian Trainer Project

เนาวลักษณ์ แสงสนิท

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง
e-mail: snawaluk@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

โครงการบรรณารักษ์น้อยเทรนเนอร์รอบรั้วมหาวิทยาลัยทักษิณ มีวัตถุประสงค์ เพื่อบริการวิชาการอย่างมีมาตรฐาน และกระจายองค์ความรู้สู่ชุมชนอย่างยั่งยืน ซึ่งปีการศึกษา 2559 จัดโครงการโดยใช้ SIPOC Model เป็นแนวทางบริหารจัดการโครงการ ปีการศึกษา 2560 ได้นำระบบ Lean มาช่วยปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเดิมที่มีการใช้ SIPOC Model เพียงอย่างเดียว เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับประโยชน์สูงสุด

ผลการดำเนินงานโครงการปีการศึกษา 2559 และปีการศึกษา 2560 พบว่า 1) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 206 คน และ 331 คน ตามลำดับ ปีการศึกษา 2560 มีจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้น 125 คน คิดเป็นร้อยละ 61 2) โรงเรียนเข้าร่วมโครงการ มีจำนวน 2 โรงเรียน และ 3 โรงเรียนตามลำดับ ปีการศึกษา 2560 มีจำนวนโรงเรียนเข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้น จำนวน 1 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 50 3) โครงการบรรลุตามแผนการดำเนินงานร้อยละ 100 ทั้งสองปีการศึกษา 4) งบประมาณโครงการดำเนินการใช้จ่ายตามจริง จำนวน 70,000 บาท และ 50,000 บาทตามลำดับ ปีการศึกษา 2560 มีงบประมาณในการดำเนินงานใช้จ่ายตามจริงลดลง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29 5) ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 96 และ ร้อยละ 97 ตามลำดับ ปีการศึกษา 2560 ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 6) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการร้อยละ 94 และร้อยละ 100 ตามลำดับ ปีการศึกษา 2560 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 6

คำสำคัญ:

บรรณารักษ์น้อยเทรนเนอร์, SIPOC, ลีน, ชุมชนยั่งยืน

Abstract

The Trainer of Youth Librarian Project of Thaksin University was aimed to provide standard academic service and distribute know-how to the community sustainably. In academic year 2016, the project was arranged by applying SIPOC MODEL as a guideline of management. In 2017, LEAN system was implemented to improve original operation process with only SIPOC MODEL so that the participants could gain highest benefits.

The result of project operation in academic year 2016 and 2017 was found that 1) the number of participants was 206 persons and 331 persons respectively. In academic year 2017, the number of participant increased by 125 persons accounted for 61%. 2) Two and three schools attended the project provided that in academic year 2017 the number of attending schools increased by 1 school equal to 50%. 3) The project was achieved according to the action plan for 100% in both academic years. 4) The budget for project operation with actual amount of expense was 70,000 Baht and 50,000 Baht respectively. In academic year 2017, the budget for project operation decreased for 20,000 Baht accounted for 29%. 5) Satisfaction of participants with knowledge utilization was 96% and 97% respectively provided that in 2017, the satisfaction of participants with knowledge utilization increased by 1%. 6) Satisfaction of the participants with benefits from services was 94% and 100% respectively provided that in academic year 2017, satisfaction of the participants with benefits from services grew for 6%.

Keywords:

Young Librarian Trainer, SIPOC, LEAN, Sustainable Community

บทนำ

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีแผนขับเคลื่อนสอดคล้องกับแผนพัฒนาประเทศ Thailand 4.0 มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่มหาวิทยาลัย 4.0 เพื่อตอบสนองนโยบายของประเทศ มหาวิทยาลัยจะต้องผลักดันและพัฒนามหาวิทยาลัยเพื่อสร้างบุคลากรที่ตอบสนองต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม สร้างองค์ความรู้และนำไปสู่การปฏิบัติและช่วยให้เกิดการพัฒนาประเทศได้ ไม่ว่าจะด้านของการให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนด้านวิชาการ ด้านการวิจัย และการบริการด้านต่าง ๆ เพื่อให้มหาวิทยาลัยทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม รวมทั้งในด้านของเทคโนโลยีที่จะต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เกิดการพัฒนาได้มากยิ่งขึ้น การปฏิบัติงานต่าง ๆ จะต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และต้องทำให้เกิดความสะดวก และความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน เช่น ผู้ปกครอง นักศึกษา รวมถึงบุคลากร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาประเทศ ตามแผน Thailand 4.0 สำนักหอสมุดสามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาเป็นห้องสมุด 4.0 สอดคล้องตามแผนมหาวิทยาลัย และเดินตามแนวทางแผน Thailand 4.0 เพื่อพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน คุณลักษณะที่สำคัญ 4 ด้าน ของห้องสมุด 4.0 คือ

1. ด้านบริการ มีห้องสมุดเพียงพอสามารถบริการรองรับความต้องการ พฤติกรรมและวิถีชีวิตผู้ใช้บริการยุคใหม่ได้ทุกประเภท เอื้อให้เข้าถึงความรู้ที่เปิดกว้างทั้งภายในและภายนอกอย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย เน้นบริการอัตโนมัติ และผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น
2. ด้านบริหารจัดการ เป็นห้องสมุดที่ยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ มีผู้เชี่ยวชาญสาขาต่าง ๆ สนับสนุนวิชาการและวิจัย
3. ด้านความรู้ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่รวบรวม สะสม ต่อยอด ผลิต ประยุกต์ กระจายและเข้าถึงแหล่งความรู้ที่มากมายและหลากหลายด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย สามารถสร้างจุดเด่นที่มีความเป็นเลิศเฉพาะทาง
4. ด้านปัญญา สร้างสภาพแวดล้อม กิจกรรม การแลกเปลี่ยนและฝึกอบรมความรู้และภูมิปัญญา ส่งเสริมการเรียนรู้แบบสหวิทยาการ สามารถชี้นำเชิงปัญญาได้ เพื่อก่อเกิดภูมิปัญญาและนวัตกรรมใหม่

นอกจากนี้บรรณารักษ์ 4.0 ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด ต้องมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตัวเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบรรณารักษ์ คือ การเอาใจใส่และสนใจคำถามของผู้มาใช้บริการ ต้องรู้จักศาสตร์ต่าง ๆ รอบตัวให้มากที่สุด รวมถึงเข้าใจเรื่องลิขสิทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดโดยตรง เช่น การเผยแพร่สารสนเทศต่าง ๆ บรรณารักษ์ต้องรู้จักประยุกต์การทำงาน รับฟังความคิดเห็นของบรรณารักษ์ด้วยกัน เพื่อให้เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใช้บริการรู้สึกสนุกสนานไปกับงาน เช่น การจัดกิจกรรมภายในห้องสมุด เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีร่วมกัน และสามารถจัดการระเบียบชีวิตของตัวเองได้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน การปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี และต้องพร้อมให้บริการข้อมูลหรือสารสนเทศต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ ซึ่งเป็นหัวใจของการให้บริการที่สำคัญ ทักษะทางวิชาชีพบรรณารักษ์และทักษะบริการที่เกี่ยวข้อง คือ มีความ สามารถในการใช้ความรู้ทางวิชาชีพ และความสามารถเฉพาะบุคคล เพื่อส่งเสริมให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บรรณารักษ์ต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้คำปรึกษา และแนะนำผู้ใช้บริการได้ ทักษะด้านภาษา การเรียนรู้ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ บรรณารักษ์ที่ดีต้องมี Customer service คือ รักงานด้านบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้าใจหลักการของงานบริการ สามารถรับผิดชอบงานได้ด้วยตนเอง มีความอดทน และควบคุมอารมณ์ได้ดี ใจเย็น และรู้จักกาลเทศะ มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ รับมือกับคำวิพากษ์วิจารณ์ของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม และหาวิธีการใดที่จะทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ สิ่งง่าย ๆ ที่จะเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด คือ ต้องลองทำตัวเป็นผู้ใช้บริการ และสังเกตพฤติกรรมการให้บริการ หรือสอบถามผู้ใช้บริการอย่างตรงไปตรงมา โดยการเข้าไปนั่งพูดคุย หรือใช้แบบสอบถาม และเก็บรวบรวมคำถาม

ของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ วิธีสื่อสารกับผู้ใช้บริการ คือ การพูดให้น้อย ฟังให้มาก อธิบายพอประมาณ อย่าพูดสอดแทรกกลางคัน อย่าเอาแต่โต้แย้ง ไม่ต้องแย่งกันแสดงความคิดเห็น แต่ช่วยกันอธิบาย เมื่อเข้าใจเป้าหมายและสภาพของผู้ใช้บริการแล้ว ควรจะทบทวนอีกรอบ จับจุดหนัก จำไว้ให้มั่น จะได้ไม่ลืมขณะโต้แย้ง อธิบายในประเด็น อย่าคัดค้านความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอย่างซึ่งหน้า ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงของประเทศไทย เพื่อก้าวสู่ ThaiLand 4.0 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ เล็งเห็นความสำคัญและความเชื่อมโยง มีแนวคิดที่จะนำองค์ความรู้กระจายสู่ชุมชนอย่างเป็นระบบ จึงมีการนำมาตรฐานการปฏิบัติงาน และตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยภูมิภาคมาใช้ในการดำเนินงานบริการแก่ชุมชนภายใต้โครงการบรรณารักษ์น้อยเทรนเนอร์รอบรั้วมหาวิทยาลัยทักษิณอย่างมีมาตรฐาน และมีการนำระบบ Lean มาใช้ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารจัดการ และเกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้เข้าร่วมโครงการ และองค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดโครงการบริการวิชาการอย่างมีมาตรฐาน
2. เพื่อกระจายองค์ความรู้สู่ชุมชนอย่างยั่งยืน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

หน่วยงานผู้รับผิดชอบร่วม

1. ห้องสมุดประชาชน อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง
2. สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

โครงการบรรณารักษ์น้อยเทรนเนอร์รอบรั้วมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ปีการศึกษา 2559 จัดโครงการโดยใช้ SIPOC Model เป็นแนวทางบริหารจัดการโครงการ ปีการศึกษา 2560 ได้นำระบบ Lean มาช่วยปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเดิมที่มีการใช้ SIPOC Model เพียงอย่างเดียว ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ขั้นตอนกระบวนการทำงาน

ปีการศึกษา 2559	ปีการศึกษา 2560
บริหารจัดการโดยใช้ SIPOC Model	**บริหารจัดการโดยใช้ SIPOC Model และ Lean**
1. กำหนดปฏิทินจัดกิจกรรม 2. กำหนดทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการจัดกิจกรรมและผู้รับผิดชอบ	1. กำหนดปฏิทินจัดกิจกรรม 2. จัดประชุมร่วมระดมความคิดผู้ปฏิบัติงานโดยใช้ระบบลีน วิเคราะห์ สังเคราะห์กระบวนการทั้งหมดของปีการศึกษา 2559 ตั้งแต่ขั้นตอนที่ 2-9 เช่น ทรัพยากรที่จะต้องใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปีการศึกษา 2559	ปีการศึกษา 2560
บริหารจัดการโดยใช้ SIPOC model	**บริหารจัดการโดยใช้ SIPOC model และ Lean**
3. ออกแบบโครงการ 4. ขออนุมัติโครงการ 5. ประชุมคณะกรรมการที่รับผิดชอบ 6. จัดทำเอกสารสื่อประชาสัมพันธ์โครงการ 7. จัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรม 8. จัดเตรียมสถานที่ 9. จัดกิจกรรมตามที่ออกแบบ 10. ประเมินผลโครงการ 11. สรุปผลและจัดทำรายงาน	ใช้ในการจัดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบกิจกรรม เพื่อลดทรัพยากรการจัดกิจกรรม วาง ผู้รับผิดชอบให้เหมาะสมกับกิจกรรม ปรับปรุงขั้นตอนออกแบบโครงการให้เหมาะสม ลดระยะเวลาการดำเนินการ เปลี่ยนรูปแบบการประชาสัมพันธ์ และเอกสารประกอบการฝึกอบรมเน้นเป็นอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประหยัดงบประมาณโครงการ จัดเตรียมสถานที่จัดกิจกรรม มอบหมายให้ทางโรงเรียนเป้าหมายเป็นผู้ดำเนินงาน ลดเวลาจัดสถานที่ของโครงการ 3. ประเมินผลโครงการ ใช้ระบบ E-Form 4. สรุปผลและจัดทำรายงาน จัดทำและส่งรายงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กับมหาวิทยาลัยทักษิณ

การจัดโครงการบรรณารักษ์น้อยเทรนเนอร์รอบรั้วมหาวิทยาลัยทักษิณ ปีการศึกษา 2560 ซึ่งมีการนำระบบลีนมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเดิมที่มีการใช้ SIPOC Model เพียงอย่างเดียว ซึ่งการจัดโครงการปีการศึกษา 2560 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ผู้เข้าร่วมโครงการมีจำนวนเพิ่มขึ้น 2) โรงเรียนเข้าร่วมโครงการมีจำนวนเพิ่มขึ้น 3) โครงการบรรลุตามแผนการดำเนินงานสูงสุด 4) ลดงบประมาณการดำเนินโครงการ 5) ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์เพิ่มขึ้น 6) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการดำเนินงานโครงการ ปีการศึกษา 2559 และ ปีการศึกษา 2560

ตัวชี้วัด	ปีการศึกษา 2559		ปีการศึกษา 2560		เปรียบเทียบผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2559 และปีการศึกษา 2560 (ร้อยละ)
	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	
จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ (คน)	200	206	150	331	เพิ่มขึ้น 125 คน (ร้อยละ 61)
จำนวนโรงเรียนเข้าร่วมโครงการ (โรงเรียน)	2	2	2	3	เพิ่มขึ้น 1 โรงเรียน (ร้อยละ 50)
บรรลุตามแผนการดำเนินงาน (ร้อยละ)	80	100	80	100	สูงสุด (ร้อยละ 0)
งบประมาณ (บาท)	70,000	70,000	50,000	50,000	ลดงบประมาณ 20,000 บาท (ร้อยละ 29)
ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ (ร้อยละ)	80	96	80	97	เพิ่มขึ้น (ร้อยละ 1)
ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ (ร้อยละ)	80	94	80	100	เพิ่มขึ้น (ร้อยละ 6)

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผลการดำเนินงานโครงการปีการศึกษา 2559 และปีการศึกษา 2560 พบว่า 1) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 206 คน และ 331 คนตามลำดับ มีผู้เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้น จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 61 2) โรงเรียนเข้าร่วมโครงการ จำนวน 2 โรงเรียนและ 3 โรงเรียน ตามลำดับ โรงเรียนเข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้น จำนวน 1 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 50 3) โครงการบรรลุตามแผนการดำเนินงานโครงการร้อยละ 100 ทั้งสองปีการศึกษา 4) งบประมาณ โครงการดำเนินการใช้จ่ายตามจริง จำนวน 70,000 บาทและ 50,000 บาทตามลำดับ งบประมาณใน

การดำเนินงานลดลง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29 5) ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 96 และร้อยละ 97 ตามลำดับ ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ เพิ่มขึ้น ร้อยละ 1 6) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ ร้อยละ 94 และร้อยละ 100 ตามลำดับ ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 6

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานโครงการ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2559	ผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2560	เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน	เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน (ร้อยละ)
จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	206 คน	331 คน	เพิ่มขึ้น 125 คน	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 61
จำนวนโรงเรียนเข้าร่วมโครงการ	2 โรงเรียน	3 โรงเรียน	เพิ่มขึ้น 1 โรงเรียน	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 50
บรรลุตามแผนการดำเนินงาน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	สูงสุดเท่ากัน	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 0
งบประมาณ	70,000 บาท	50,000 บาท	ลดงบประมาณ 20,000 บาท	ลดลง ร้อยละ 29
ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	ร้อยละ 96	ร้อยละ 97	เพิ่มขึ้นร้อยละ 1	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 1
ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ	ร้อยละ 94	ร้อยละ 100	เพิ่มขึ้นร้อยละ 6	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 6

อภิปรายผล

จากตารางที่ 3 ผลการดำเนินงานโครงการ ปีการศึกษา 2559 เปรียบเทียบกับ ปีการศึกษา 2560 พบว่า ปีการศึกษา 2560 1) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้น จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 61 2) โรงเรียนเข้าร่วมโครงการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น จำนวน 1 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 50 3) โครงการบรรลุตามแผนการดำเนินงานสูงสุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 100 4) งบประมาณ โครงการดำเนินงานการใช้จ่ายตามจริงลดน้อยลง จำนวน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29 5) ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 6) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 6

ข้อเสนอแนะ

1. นำผลการดำเนินงานโครงการมาปรับปรุง เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานทุกปี
2. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานการจัดโครงการจากผู้รับบริการ

การนำไปใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด

1. ห้องสมุดนำ SIPOC Model ใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการหรือดำเนินงานโครงการ
2. ห้องสมุดสามารถนำ Lean ไปใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานในงานบริการวิชาการแก่ชุมชน และงานห้องสมุดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยมีการดำเนินงานที่ดีขึ้น

รายการอ้างอิง

คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด. (2560). *มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการหลักและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.* เชียงใหม่: ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค.

วูแมค, เจมส์ ที. (2550). *แนวคิดลีน.* กรุงเทพฯ: อีไอสแควร์.

สิริพงศ์ จึงถาวรรณ. (2560). *ลีน: ลดต้นทุนธุรกิจ งานเสร็จไว กำไรพุ่ง*. กรุงเทพฯ: เอ็ดดูเคชั่น ไมน์ด ไลน์ มัลติมีเดีย.

บริการวิชาการสร้างความยั่งยืนสู่ชุมชน
Academic Services Create Sustainable Community

ปฏิญญา วรรณโสภา, วรรณาภรณ์ เทียรท้าว,
สิริรัตน์ ไกรกลิ่น, เกดิษฐ เกิดโภคา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
e-mail: patinyaw@nu.ac.th, wannapornt@nu.ac.th,
siriratk@nu.ac.th, geaditk@nu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ออกให้บริการวิชาการแก่ชุมชน โดยให้บริการกับห้องสมุดของโรงเรียน ห้องสมุดของวัด และห้องสมุดของทัณฑสถานหญิง ประกอบไปด้วย การให้คำปรึกษาในการจัดห้องสมุด การอบรมให้ความรู้ด้านการจัดห้องสมุด การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ การนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้าไปใช้ในการจัดเก็บและสืบค้นภายในห้องสมุดรวมไปถึงการนำร่องจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านเพื่อต่อยอดให้หน่วยงานจัดกิจกรรมต่อไป จากความหลากหลายทางด้านหน่วยงานที่ออกให้บริการอีกทั้งบุคลากรและงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้สำนักหอสมุดต้องศึกษาข้อมูลแต่ละพื้นที่เพื่อจัดกิจกรรมให้เข้ากับหน่วยงาน โดยหลังจากออกไปจัดกิจกรรมให้แล้วจะมีการออกไปติดตามผล ซึ่งจากปี พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน ผลการดำเนินงาน พบว่า มีความก้าวหน้าในแต่ละหน่วย บุคลากรมีความรู้ในการจัดห้องสมุด มีการบันทึกข้อมูลลงในระบบ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านอย่างต่อเนื่อง ประโยชน์ที่ได้รับไม่เพียงแต่หน่วยงานที่ออกไปจัดกิจกรรมเท่านั้น บุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ก็ยังได้รับการฝึกทักษะประสบการณ์วิชาชีพอีกด้วย

คำสำคัญ:
บริการวิชาการ, ห้องสมุดโรงเรียน, ห้องสมุดทัณฑสถานหญิง, ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

Abstract

Naresuan University Library provides services to schools, temples, and woman correctional Institution libraries. Naresuan University Library has consulted with the school library. The services included training in book classification and implementing an automated library system as well as introducing activities to promote reading.

Due to variation of the libraries and limitation of staff and budget, Naresuan University Library had to analyze each library in detail in order to suitably provide services to the libraries. Follow-up was performed after each activity since 2014. The results show that there are progresses in all enrolled libraries. Staff are capable of library management and importing data into the library system. Reading promoting activities are continuously organized. The services of the Naresuan University Library are beneficial not only to trainee libraries, but also to our staff in improving their professional skills.

Keywords:

Academic Services, School Library, Woman Correctional Institution Library, Automated Library System

บทนำ

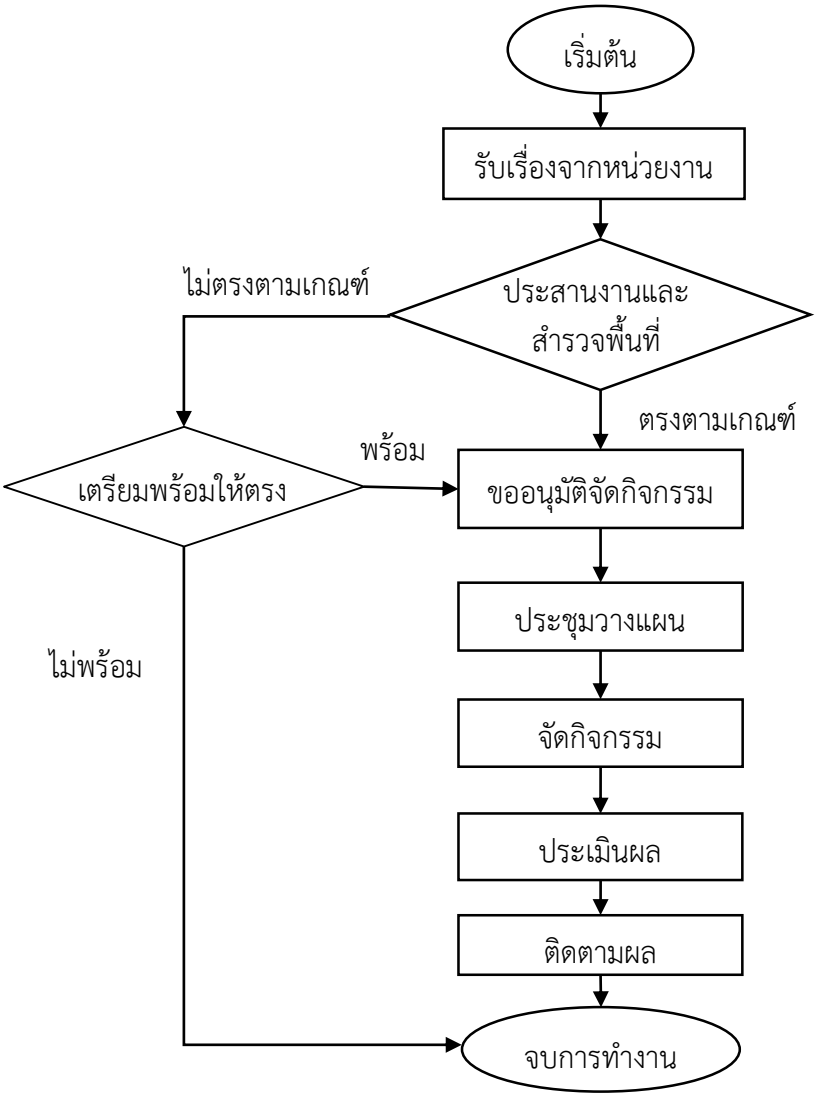
สำนักหอสมุด เป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศ ที่มีภารกิจหลักในการให้บริการแก่นิสิต อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย แต่ด้วยภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมการให้บริการแก่ชุมชนในพื้นที่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงมีพันธกิจในการให้บริการแก่ชุมชนภายนอกสถาบันการศึกษา อันได้แก่ โรงเรียน วัด และหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งจากสถิติการเข้าใช้บริการของห้องสมุด พบว่า นักเรียน นักศึกษาจากสถาบันอื่นใกล้เคียง รวมทั้งประชาชนทั่วไป นิยมมาใช้บริการในช่วงวันหยุด ด้วยความพร้อมทางด้านทรัพยากรสารสนเทศ และบุคลากรวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการจัดการสารสนเทศ ตั้งแต่การเตรียมทรัพยากรสารสนเทศทางเทคนิคก่อนออกให้บริการ การจัดระบบห้องสมุดโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ได้มาตรฐาน ภายใต้มาตรฐานด้านสารสนเทศที่เป็นสากล จึงมีหน่วยงานจากสถาบันการศึกษาทั้งระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา โรงเรียนขยายโอกาส และหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ขอความอนุเคราะห์ขอความช่วยเหลือในด้านการจัดการห้องสมุด การให้ความรู้เรื่องห้องสมุด และเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องมากขึ้นในช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมา สำนักหอสมุด จึงได้ริเริ่มดำเนินโครงการให้บริการวิชาการแก่สังคมที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคมในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดใกล้เคียง โดยบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปีมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2557 จนถึงปัจจุบัน และยังเป็นโอกาสอันดีที่จะได้สนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสและพัฒนาประสบการณ์ด้านวิชาชีพของตนเองอีกทางหนึ่งด้วย อย่างไรก็ตาม จากประสบการณ์ที่ผ่านมาพบว่า แหล่งรับบริการส่วนใหญ่ขาดการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานไม่มีการสานต่อและส่งต่องาน ทำให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข ดังนั้น สำนักหอสมุดจึงได้เพิ่มขั้นตอนของการติดตามผลการดำเนินงานไว้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริการวิชาการและวิชาชีพเกี่ยวกับการความรู้ในการดำเนินงานและบริการห้องสมุดแก่โรงเรียน สถาบันการศึกษา หน่วยงานและชุมชน

2. เพื่อสนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสเสริมสร้างประสบการณ์ทางวิชาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงาน



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินการบริการวิชาการ

เกณฑ์ในการคัดเลือกหน่วยงาน

1. มีบุคลากรผู้รับผิดชอบห้องสมุดที่มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะดำเนินการ
2. ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (กรณีที่ต้องการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ)
   2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
   2.2 เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับปฏิบัติงานและให้บริการ
   2.3 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
   2.4 เครื่องพิมพ์
   2.5 เครื่องอ่านบาร์โค้ด
3. ผู้บริหารโรงเรียนให้การสนับสนุนและส่งเสริมในการพัฒนาห้องสมุด

การดำเนินกิจกรรม

1. การอบรมให้ความรู้
   1.1 อบรมเชิงปฏิบัติการด้านการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ
   1.2 อบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิเคราะห์เลขหมู่หนังสือและมาตรฐานการลงรายการหนังสือในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
   1.3 อบรมเชิงปฏิบัติการด้านการเตรียมข้อมูล การจัดเรียงหนังสือขึ้นชั้น และการให้บริการยืม-คืน ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
   1.4 อบรมเชิงปฏิบัติการด้านสืบค้นข้อมูลในระบบ OPAC ของห้องสมุดอัตโนมัติ
   1.5 บรรยายเรื่องการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศและคัดเลือกเข้าห้องสมุด
   1.6 บรรยายเรื่องการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/ การจัดบอร์ด
   1.7 บรรยายให้ความรู้กับคุณครูและนักเรียนที่ช่วยงานทางด้านห้องสมุด
   1.8 กิจกรรม Green library/ สิ่งประดิษฐ์จากวัสดุเหลือใช้ (Reuse)



ภาพที่ 2 การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการระบบห้องสมุดอัตโนมัติและการลงรายการ

2. จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน



ภาพที่ 3 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการซ่อมบำรุง

3. จัดห้องสมุด



ภาพที่ 3 การจัดห้องสมุดในห้องสมุดวัด

ผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานช่วงแรกเริ่มจากการที่หน่วยงานต่าง ๆ ร้องขอให้ช่วยจัดห้องสมุดในลักษณะที่สำนักหอสมุดเป็นผู้ดำเนินการจัดการให้ทั้งหมด ทั้งการลงข้อมูลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การวิเคราะห์หมวดหมู่ งานเทคนิคตัวเล่ม และการนำหนังสือขึ้นชั้น เมื่อไปติดตามผลปรากฏว่า ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะหน่วยงานไม่ได้มีการสานต่อกิจกรรม จึงได้นำปัญหามาวิเคราะห์ว่าจะทำอย่างไรให้ยั่งยืนเพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง จึงเป็นที่มาของการดำเนินการจัดอบรม เพื่อดึงศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานที่ร้องขอ และในส่วนของสำนักหอสมุด หน่วยงานได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในทุกฝ่ายงานในการเข้าร่วมกิจกรรม ได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักประชาสัมพันธ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด พนักงานขับรถ นิสิตฝึกงาน และเพื่อให้ทุกคนสามารถถ่ายทอดและให้ความรู้ได้เช่นเดียวกัน จึงได้จัดให้มีการอบรมให้กับบุคลากรสำนักหอสมุดเพื่อเป็นการทบทวนและทำความเข้าใจให้ตรงกันก่อนออกไปปฏิบัติงานจริง จากผลการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2557-2561 สำนักหอสมุดออกให้บริการจำนวน 8 สถานที่ ประกอบด้วย โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาขนาดกลาง จำนวน 2 แห่ง โรงเรียนขยายโอกาส 2 แห่ง โรงเรียนระดับประถมศึกษา 1 แห่ง ห้องสมุดวัด 2 แห่ง และทัณฑสถานหญิง 1 แห่ง ได้มีการสำรวจพื้นที่ จัดกิจกรรมและติดตามผล รวมทั้งสิ้น 23 ครั้ง มีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ OBECLib ไปติดตั้งและอบรมการใช้งานทั้งสิ้น 5 แห่ง ประกอบไปด้วยโรงเรียน 3 แห่ง และ ห้องสมุดวัด 2 แห่ง

ความแตกต่างในการดำเนินงานแต่ละหน่วยงาน

1. วัด โรงเรียนหลวงพ่อเพชร จ.พิจิตร เป็นสถานที่เริ่มออกให้บริการวิชาการเป็นแห่งแรกและอยู่ต่างจังหวัด เนื่องจากทางวัดได้อาคารหลังใหม่ การจัดห้องสมุดในโรงเรียนวัดจึงต้องเริ่มตั้งแต่การวางผังสถานที่ในห้อง งานเทคนิคการเตรียมตัวเล่ม และการลงทะเบียนหนังสือ ซึ่งปัญหาที่พบคือบุคลากรที่ทำงานในห้องสมุด มีเพียง 1 คน เท่านั้น และยังมีภารกิจอื่น ๆ ทำให้ไม่สามารถทำได้ต่อเนื่อง การดำเนินการจึงเน้นไปที่การช่วยจัดระบบและลงรายการ ซึ่งทำได้เพียงบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากมีเวลาจำกัด จึงเป็นที่มาของการกำหนดเกณฑ์ในการออกหน่วยให้บริการ หลังจากนั้นก็ได้รับขอความอนุเคราะห์ให้ช่วยจัดห้องสมุดในวัดอีกครั้ง จึงได้กำหนดว่าต้องมีบุคลากรมากกว่า 1 คนที่จะมาช่วยในการดำเนินงานห้องสมุด วัดจึงได้รับจิตอาสามาช่วยเรียนรู้การลงรายการในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ทำให้ห้องสมุดมีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

2. โรงเรียน จากการให้บริการวิชาการนั้น มีโรงเรียนที่ร้องขอจำนวน 3 โรงเรียน ประกอบด้วย โรงเรียนบ้านหินประกาย จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นโรงเรียนขยายโอกาส และโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา 2 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเนินมะปรางวิทยศึกษา จังหวัดพิษณุโลก และโรงเรียนพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่คือ ครูผู้รับผิดชอบห้องสมุดไม่ได้มีความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดแต่เป็นครูจากกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทยซึ่งได้รับมอบหมายให้ดูแลห้องสมุด ซึ่งโดยปกติจะมีภารกิจหลักในการเรียนการสอน แต่ได้รับการผลักดันจากผู้บริหารให้ขับเคลื่อนห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต สำนักหอสมุดจึงได้ออกแบบกิจกรรมที่เน้นให้นักเรียนเข้ามามีส่วนร่วม รวมถึงครูอาจารย์ ที่อยู่ในโรงเรียนคนอื่น ๆ ให้มีความรู้ความเข้าใจในงานห้องสมุด เพื่อให้มีการหมุนเวียนงานกัน จึงขอทุกคนให้เข้าร่วมการอบรมทั้งหมด

นอกจากนั้น ทางโรงเรียนอยากให้มีการอบรมยุวบรรณารักษ์ให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุด ทั้งการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ งานเทคนิคตัวเล่ม งานบริการห้องสมุดและการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECLib) หลังจากทางสำนักหอสมุดได้ไปอบรมให้แล้วนั้น ทางโรงเรียนก็มีความคืบหน้าในการดำเนินงานต่าง ๆ มีการลงทะเบียนเพิ่มขึ้น มีกิจกรรมที่หลากหลาย และนักเรียนเข้าใช้ห้องสมุดและร่วมกิจกรรมของห้องสมุดมากขึ้น

3. ทัณฑสถานหญิง จ.พิษณุโลก ได้ขอความอนุเคราะห์มายังสำนักหอสมุดให้ช่วยอบรมผู้ต้องขังหญิง เพื่อเตรียมช่วยงานในห้องสมุด ในแนวทางการอบรมเชิงปฏิบัติการ งานเทคนิคห้องสมุด การจัดหมวดหมู่ห้องสมุด การให้บริการในห้องสมุด การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ เมื่อผู้ต้องขังได้รับความรู้แล้วสามารถหมุนเวียนกันมาปฏิบัติงานได้ ทำให้การลงรายการ การจัดหมวดหมู่เป็นอย่างรวดเร็วและก้าวหน้าขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งผู้ต้องขังได้รับการคัดเลือกให้มาเข้าร่วมกิจกรรมอบรมนั้นเป็นผู้ต้องขังชั้นดี ที่มีความมุ่งอยากเรียนรู้ ทำให้ผู้เข้าร่วมกระตือรือร้นสนใจในการอบรม

การติดตามผล

สำนักหอสมุดให้ความสำคัญกับการดำเนินงานหลังจากการไปจัดกิจกรรม จึงได้มีการติดตามผลในทุกสถานที่ที่ได้ไปจัดกิจกรรม หลังจากมีการปรับเกณฑ์ในการออกหน่วยให้บริการวิชาการ พบว่า การดำเนินงานของห้องสมุดมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จาก สถิติการเข้าใช้บริการที่เพิ่มขึ้น รวมถึงสถิติการลงรายการในระบบ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน อีกทั้งการไปติดตามผลยังทำให้หน่วยรับบริการรู้สึกว่าได้รับดูแล และมีที่ปรึกษาเมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงานห้องสมุด

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล อภิปรายผล

จากการติดตามผลการดำเนินงานพบว่า

1. หน่วยรับบริการมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากการได้รับความรู้ในการเข้าร่วมอบรม
2. ครูและผู้บริหารโรงเรียน หรือหน่วยงานต้นสังกัดมีความพึงพอใจ และต้องการให้จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
3. ผู้เข้าร่วมอบรม มีความสนุกสนานในการเข้าร่วมกิจกรรม
4. บุคลากรผู้เข้าร่วมโครงการมีความสุขในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง
5. เกิดความร่วมมือในกลุ่มห้องสมุดที่เข้าร่วม สามารถต่อยอดไปสู่ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดระดับโรงเรียนในการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ร่วมกัน
6. ครูและบุคลากรทางการศึกษาแต่ละแห่ง ได้รับความรู้และทักษะการจัดห้องสมุดและความรู้เรื่องที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 1 สรุปการประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการ ในปีงบประมาณ 2558-2561

รายการประเมิน	ปีงบ 2561	ปีงบ 2560	ปีงบ 2559	ปีงบ 2558	รวมเฉลี่ย	ระดับ
1. รูปแบบการจัดกิจกรรมของสำนักหอสมุด	4.74	4.70	4.85	4.61	**4.72**	**ดีมาก**
2. เอกสารประกอบ/ วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน	4.62	4.65	4.85	4.83	**4.74**	**ดีมาก**
3. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.89	4.62	4.88	4.75	**4.78**	**ดีมาก**
4. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม/ โครงการ	4.12	4.11	4.69	4.25	**4.29**	**ดี**
5. ความต้องการให้จัดกิจกรรม/ โครงการในลักษณะนี้อีก	4.80	4.45	4.77	4.79	**4.70**	**ดีมาก**
6. ประโยชน์ที่ได้รับในการจัดกิจกรรม/ โครงการ	4.86	4.78	4.81	4.77	**4.80**	**ดีมาก**
รวมเฉลี่ย	**4.67**	**4.55**	**4.81**	**4.67**	**4.68**	**ดีมาก**

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ ในปีงบประมาณ 2558-2561 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558-2561 พบว่า การจัดกิจกรรมในภาพรวม แยกตามรายข้อ ผู้ร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจในด้านประโยชน์ที่ได้รับในการจัดกิจกรรมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมาคือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.78

ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือระยะเวลาในการจัดกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกหัวข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 อยู่ในระดับ มากที่สุด

ตารางที่ 2 สรุปการประเมินความพึงพอใจการติดตามผลการดำเนินงานการบริการวิชาการแก่สังคม ในปีงบประมาณ 2558-2561

รายการประเมิน	ปีงบ 2561	ปีงบ 2560	ปีงบ 2559	ปีงบ 2558	รวมเฉลี่ย	ระดับ
1. รูปแบบการติดตามของสำนักหอสมุด	4.53	5.00	5.00	5.00	**4.88**	**มากที่สุด**
2. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.57	5.00	5.00	5.00	**4.89**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการประเมิน	ปีงบ 2561	ปีงบ 2560	ปีงบ 2559	ปีงบ 2558	รวมเฉลี่ย	ระดับ
3. ระยะเวลาในการติดตาม	4.37	4.67	5.00	5.00	**4.76**	**มากที่สุด**
4. ความต้องการให้มีการติดตามเป็นประจำทุกปี	4.73	4.83	5.00	5.00	**4.89**	**มากที่สุด**
5. ประโยชน์ที่ได้รับในการการติดตามการบริการวิชาการแก่สังคม	4.73	5.00	5.00	5.00	**4.93**	**มากที่สุด**
รวมเฉลี่ย	**4.59**	**4.90**	**5.00**	**5.00**	4.87	**มากที่สุด**

ผลการประเมินความพึงพอใจการติดตามผลการบริการวิชาการแก่งคม ในปีงบประมาณ 2558-2561 แยกตามรายข้อ ผู้ประเมินหัวข้อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดกิจกรรมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.93 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและความต้องการให้มีการติดตามเป็นประจำทุกปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.89 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือระยะเวลาในการติดตาม มีค่าเฉลี่ย 4.76 อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกหัวข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 อยู่ในระดับ มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ในการจัดกิจกรรมบริการวิชาการในครั้งต่อไป หน่วยงานที่เคยได้รับการจัดอบรมหากต้องการให้ช่วยอบรมเพิ่มเติม จะต้องมีหน่วยงานในเครือข่ายมาเข้าร่วมเพื่อให้เกิดการขยายเครือข่าย และเกิดความร่วมมือในการร่วมกันแก้ปัญหาและเป็นที่ปรึกษาเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในชุมชนต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับ

จากผลการดำเนินงานของโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ตั้งแต่เริ่มดำเนินงานจนถึงปัจจุบัน ได้ช่วยให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่ร่วมโครงการได้รับความรู้ ประโยชน์ ในการปฏิบัติงานในห้องสมุด จากห้องสมุดที่มีสภาพไม่พร้อมทั้งอุปกรณ์ และบุคลากร เมื่อเริ่มเข้าร่วมโครงการกับสำนักหอสมุด ทำให้ห้องสมุดบางแห่ง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนได้รับรางวัลดีเด่น และยังมีส่วนช่วยให้เกิดความร่วมมือกันเกิดเป็นเครือข่ายความร่วมมือในชุมชนของตนเองหรือโรงเรียนใกล้เคียงในเขตพื้นที่ อีกทั้งบุคลากรของสำนักหอสมุด ได้พัฒนาตัวเองในด้านความรู้ที่เสริมสร้างประสบการณ์ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

รายการอ้างอิง

ปฏิญญา วรรณโสภา. (2560). *รายงานสรุปโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (หส.01-004) ประจำปีงบประมาณ 2560.* เข้าถึงได้จาก http://www.lib2.nu.ac.th/web/About/document/d_1507692144.pdf

ปฏิญญา วรรณโสภา. (2561). *รายงานสรุปโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (หส.01-004) ประจำปีงบประมาณ 2561*. เข้าถึงได้จาก http://www.lib2.nu.ac.th/web/About/document/d_1536031028.pdf

ปฏิญญา วรรณโสภา และสิริรัตน์ ไกรกลิ่น. (2559). *รายงานสรุปโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (หส.01-004) ประจำปีงบประมาณ 2559*. เข้าถึงได้จาก http://www.lib2.nu.ac.th/web/About/document/d_1474267480.pdf

การประเมินผลการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุด และการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลออนไลน์
Evaluation of Library Information Learning and Access to Online Databases

ปรีชา อาษาวัง

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

e-mail: Preecha@ npu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการประเมินผลการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อเสนอแนะของนักศึกษาทุกคณะและทุกวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลออนไลน์ จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาและคณะวิทยาลัยที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการของทาโร่ ยามาเน่ เพื่อคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 248 คน จากประชากรทั้งหมด 652 คน โดยวิธีการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ การเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 4 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐาน t-test และค่า F–test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัย พบว่า

ผลการวิจัยการดำเนินงานความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านความรู้ที่ได้จากการอบรม รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการอบรมและด้านวิทยากรผู้ให้ความรู้ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการรับรู้เรื่องการบริการห้องสมุดและการใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการวิจัยที่ได้คือ อยากให้สำนักวิทยบริการมีการอบรมอย่างต่อเนื่องในทุกปี รวมไปถึงการนำเสนอข้อมูลแบบออนไลน์

อยากให้เพิ่มเนื้อหาในการอบรมคือ การจัดทำบรรณานุกรมและการจัดรูปแบบเล่มงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ อยากให้มีการอบรมการวิเคราะห์งานวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปและอยากให้มีอาหารว่างระหว่างอบรมด้วย

คำสำคัญ:

การเรียนรู้สารสนเทศ

Abstract

The purposes of this study were to study Nakhon Phanom University students' opinion about information literacy service in the library and online databases training service, to compare students' opinion about this service which classified by different sex, faculties and classes, to and to study the suggestion. The sample groups were selected 248 cases by simple random sampling. Data was collected by questionnaire to compare 4 aspects. Data was analyzed using mean, standard deviation, t-test and F-test with the statistical significance level at .05 and compared mean with Sheffe.

The results of the research were as follows:

The overall of the level of the results of the study Nakhon Phanom University students' opinion about information services in the library and using online databases were rated at mostly level. As considered by aspects from most and low average; information from the service, facilities, service process and lecturer. The comparison of the students' opinions about the service which classified by different sex, faculties and classes were not different. The recommendations of the research was to offer this service continuously and refreshment while the training is taking. The service should add more course such as managing reference, analyzing statistical data by software and these formatting.

Keywords:

Learning Information

บทนำ

สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม ในฐานะเป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการให้บริการห้องสมุดและสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการ อันเป็นการส่งเสริมและ

สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านการเรียนการสอนการวิจัย การบริการทางวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะการจัดบริการห้องสมุด ได้พยายามพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบงานบริการประเภทต่าง ๆ ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สำนักวิทยบริการเป็นองค์กรหนึ่งที่มีคุณภาพในงานด้านการบริการ ในรอบปีที่ผ่านมาได้มีการทำวิจัยการประเมินคุณภาพงานบริการคือมีการศึกษาประสิทธิภาพงานบริการของสำนักวิทยบริการและนำผลที่ได้มาปรับปรุงงานบริการได้ในระดับหนึ่ง ในส่วนปีนี้งานส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศได้มีการประเมินระดับการรับรู้เรื่องการบริการห้องสมุด การใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ ของนักศึกษาที่เข้าร่วมอบรมทุกคณะและวิทยาลัย เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนกลยุทธ์การบริการของงานห้องสมุด และกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ จึงได้มีการทำศึกษาวิจัยเรื่อง การบริการห้องสมุดและการใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยนครพนม โดยใช้กรอบแนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้ความรู้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความรู้ที่ได้จากการเข้าอบรม

ผู้ศึกษาวิจัยในฐานะเป็นบรรณารักษ์ รับผิดชอบงานส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ จึงมีความสนใจที่จะพัฒนางานส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศเชิงรุก จึงได้มีการศึกษาผลการดำเนินงานกิจกรรมโครงการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาทำแผนในการให้ความรู้และอบรมแก่นักศึกษา บุคลากร และผู้ที่สนใจทั่วไป ส่งเสริมพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และห้องสมุดสาขาให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองผู้รับบริการให้มากที่สุดรวมทั้งการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและดีกว่าเดิม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการประเมินผลการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลออนไลน์
2. เพื่อเปรียบเทียบการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลออนไลน์จำแนกตามเพศ และคณะ/ วิทยาลัยที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลออนไลน์

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นนักศึกษาทุกคณะและวิทยาลัยที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยนครพนม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 248 คน จากประชากรทั้งหมด 652 คน จากการคำนวณจากสูตรของทาโร่ยามาเน่ n $= \frac{N}{1+Ne^2}$
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลออนไลน์ ตามความคิดเห็นของนักศึกษาที่เข้าร่วมอบรม ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปคือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการเข้าร่วมอบรมการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและการใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้ความรู้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความรู้ที่ได้จากการเข้าอบรม

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลออนไลน์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามนักศึกษาที่เข้ารับการอบรมทุกคณะ/ วิทยาลัย มหาวิทยาลัยนครพนม โดยผู้วิจัยได้กำหนดสุ่มตัวอย่าง จำนวน 248 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

4.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับการเข้าร่วมอบรมการรับรู้การบริการห้องสมุด และการใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบการเข้าร่วมอบรมการรับรู้การบริการห้องสมุดและการใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ สถิติที่ใช้ได้แก่ F-test และ F-test กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

4.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และใช้การบรรยายข้อมูลเชิงคุณภาพ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

1. ผลจาการสุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 248 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน (ร้อยละ 79.00) และเพศชาย จำนวน 52 คน (ร้อยละ 21.00) ส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 48.39) รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 27.02) ชั้นปี 3 (ร้อยละ 19.35) และชั้นปี 4 (ร้อยละ 5.24) และส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 17.74) คณะครุศาสตร์ (ร้อยละ 12.90) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (ร้อยละ 14.92) วิทยาลัยการบินนานาชาติ (ร้อยละ 10.89) คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 10.08) คณะเกษตรและเทคโนโลยี (ร้อยละ 8.46) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 8.06) และวิทยาลัยพยาบาล (ร้อยละ 7.67) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับผลการประเมินการเข้าร่วมอบรมการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุด และการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน

เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านความรู้ที่ได้จากการอบรม รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการอบรมและด้านวิทยากรผู้ให้ความรู้ ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมอบรมการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและการใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นในการเข้าร่วมอบรมการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและการใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะโดยสรุป คือ อยากให้สำนักวิทยบริการมีการอบรมอย่างต่อเนื่องในทุกปี อยากให้เพิ่มเนื้อหาในการอบรมมากขึ้นคือ การจัดทำบรรณานุกรมและการจัดรูปแบบเล่มงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ อยากให้มีการอบรมการวิเคราะห์งานวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และอยากให้มีอาหารว่างระหว่างอบรม

จากการวิจัย การเข้าร่วมอบรมการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลออนไลน์ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

อภิปรายผลวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การศึกษาการเข้าร่วมอบรมการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและการใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาการเข้าร่วมอบรมการรับรู้การบริการห้องสมุด และการใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก จากข้อมูลที่ได้นักศึกษาทุกคณะ/ วิทยาลัย ได้ให้ความสำคัญตามลำดับคือ ด้านความรู้ที่ได้จากการอบรม รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการอบรมและด้านวิทยากรผู้ให้ความรู้ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเนื่องจากนักศึกษาได้เห็นความสำคัญของการอบรมให้ความรู้การเข้าใช้บริการห้องสมุดห้องสมุดและการใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ และสะท้อนข้อมูลให้ห้องสมุดได้เล็งเห็นและให้ความสำคัญในเรื่องของการอบรมให้กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย การให้ความรู้ในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้นักศึกษาได้ทราบเทคนิค วิธีการในการสืบค้นตลอดจนทราบแหล่งสารสนเทศ ทั้งที่สำนักวิทยบริการมีให้บริการและที่มีการเผยแพร่อยู่อย่างแพร่หลายบนอินเทอร์เน็ต เป็นกิจกรรมหนึ่งที่จะเสริมสร้างความสามารถ ในการสืบค้นและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสำนักวิทยบริการได้จัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอในลักษณะของการแนะนำการใช้ห้องสมุดและการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ แต่เนื่องจากยังมีนักศึกษาบุคลากรของมหาวิทยาลัยบางส่วนที่ยังไม่ได้รับการฝึกอบรมในลักษณะนี้ จึงทำให้ไม่มีทักษะในการสืบค้นในการสืบค้นสารสนเทศ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ ดังนั้น หากนักศึกษาแต่ละหน่วยงานมีผู้ที่มีความรู้และทักษะในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากต่าง ๆ ก็จะเป็นการเสริมศักยภาพในการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนและการวิจัยและการพัฒนางานของตนเองได้ ดังนั้น สำนักวิทยบริการจึงได้จัดอบรมการรับรู้การบริการห้องสมุด และการใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ให้กับนักศึกษาทุกคณะและวิทยาลัย

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผลการศึกษาวิจัยการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและการใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ อยู่ในระดับมาก

การวิจัยนี้พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของวีณา อินทร์แก้ว (2545, บทคัดย่อ) ได้วิจัยถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ห้องสมุดเสมือนของสานักวิทยบริการ สภาบันราชภัฏสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิจัยที่มีผลต่อการใช้บริการห้องสมุดเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามโดยรวบรวมจากนักศึกษาภาคปกติของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตที่ขึ้นทะเบียนเป็นจำนวน 347 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมากคือ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ การเข้าถึงทรัพยากรสารนิเทศ ความพอเพียงของหัวข้อเรื่องที่ต้องการความพอเพียงของฐานข้อมูลที่จัดไว้บริการ คุณภาพของงานที่ได้รับจากการพิมพ์ การจัดให้มีโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ ไว้บริการ ความเหมาะสมของอุณหภูมิขณะที่ใช้บริการ ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การจัดคู่มือแนะนำการใช้บริการ การจัดเวลาในการใช้บริการในแต่ละครั้ง

อภิปรายผลวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และคณะ/ วิทยาลัยที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับอบรมการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุด และการใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า อบรมการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุด และการใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ จำแนกตามเพศ โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเนื่องมาจากนักศึกษาได้รับความรู้จากการอบรมการรับรู้การบริการห้องสมุด และการใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ ในหัวข้อหรือเรื่องที่เหมือนกันและเท่าเทียมกัน และระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมใกล้เคียงกัน จึงทำให้ผลการวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับการอบรมการรับรู้การบริการห้องสมุด และการใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ไม่แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การนำไปใช้ประโยชน์

1. **ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการเรียนรู้สารสนเทศในห้องสมุดและระบบฐานข้อมูลออนไลน์ นำมาเปรียบเทียบจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดที่ผ่านมา พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นกว่าเดิม (ข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการ ปีการศึกษา 2560)**
2. **ข้อมูลจากการอบรมให้ความรู้นักศึกษา GE ทุกคณะและวิทยาลัย พบว่า มีปริมาณการใช้ฐานข้อมูลเพิ่มขึ้น (ข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการ ปีการศึกษา 2560)**
3. **ข้อมูลจากการอบรมให้ความรู้นักศึกษา พบว่า มีสถิติจำนวนการเข้าใช้บริการห้องสมุดเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน ๆ (ข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการ ปีการศึกษา 2560)**
4. **นำผลที่ได้จากการประเมินมาจัดทำแผนในการพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น การเพิ่มปริมาณการอบรมไปยังกลุ่มปริญญาโทและนักเรียนในระดับอาชีวศึกษามากขึ้น และจากข้อเสนอแนะยังพบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการจัดทำคู่มืออบรมในรูปแบบออนไลน์อีกช่องทางหนึ่งด้วย**

รายการอ้างอิง

นพพร เพียรพิกุล. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 10-11*(40), 112-120.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2550). *ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*. กรุงเทพฯ: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.

วีณา อินทร์แก้ว. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ห้องสมุดเสมือนของสานักวิทยบริการ.* กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

สุลีพร คุณพรม. (2555). *การพัฒนาห้องสมุดประชาชน ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอพยัคฆภูมิ จังหวัดมหาสารคาม.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

อุไร โปรยันฮูยี. (2554). *การประยุกต์กลยุทธ์ทางการตลาดในการพัฒนาการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง.* ตรัง: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตตรัง.

การจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศกับการบริการวิชาการแก่สังคมของสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์

Information Storage and Retrieval for Customer Relationship Management by Information and Library science

ปิยวรรณ ขาวพุ่ม

สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
e-mail: piyawan.a@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ให้บริการวิชาการแก่ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดหน่วยงาน โดยการจัดการห้องสมุด การวางแผนโครงการห้องสมุด จัดเก็บและการค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ส่งผลให้ห้องสมุดของโรงเรียนเป็นห้องสมุดที่มีมาตรฐาน เปรียบเสมือนการวางรากฐานที่ดี เพื่อให้ห้องสมุดสามารถต่อยอดเพิ่มเติมได้ เริ่มจากการวางแผนโครงการ การจัดห้องสมุด การแยกหนังสือ การนำเข้าข้อมูลบรรณานุกรมของหนังสือลงระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้สะดวกต่อการสืบค้น การเตรียมตัวเล่มก่อนนำขึ้นชั้นวางหนังสือ การนำหนังสือวางบนชั้นวางหนังสืออย่างเป็นระเบียบและถูกต้องตามหลักการ ตลอดจนถ่ายทอดการนำเข้าข้อมูลแก่ครูผู้ดูแลห้องสมุด

คำสำคัญ:

การจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ, การบริการวิชาการแก่สังคม, สารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์

Abstract

Information and Library science Major, Faculty of Humanity and Social science, Phuket Rajabhat University Customer Relationship Management to the school library. By library management Layout Library Collection and retrieval of library information resources. As a result, the school library is a standard library. It is a good foundation. The library can be expanded. Start from the project. Library Book separation Importing

bibliographic information of books into automation library system to facilitate searching. Preparation before putting up the bookshelf. The book is placed neatly in the bookshelf, and rightly so. And from top to bottom. It also teaches the import of information to teachers who maintain the library.

Keyword:

Information Storage and Retrieval, Customer Relationship Management, Information and Library science

บทนำ

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ซึ่งมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานของรัฐ ที่มีการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก 4 ด้าน คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ได้ให้ความสำคัญต่อภารกิจด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตมีปรัชญาว่า “มหาวิทยาลัยรับใช้สังคม” (มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, เว็บไซต์) มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ปฏิบัติภารกิจบนพื้นฐานแห่งความรับผิดชอบต่อสังคม และมีเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ว่าเป็นสถาบันอุดมศึกษาให้บริการวิชาการแก่สังคม

การบริการวิชาการแก่สังคม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553) หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการให้บริการแก่สังคมภายนอกสถาบันการศึกษา หรือเป็นการบริการที่จัดในสถาบันการศึกษาโดยมีบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ

การให้บริการวิชาการ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2554) หมายถึง การที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งอยู่ในฐานะที่เป็นที่พึ่งของชุมชนหรือสังคม เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการหรือทำหน้าที่ใดที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนในด้านวิชาการหรือการพัฒนาความรู้ตลอดจนความเข้มแข็งประเทศชาติและนานาชาติ การบริการวิชาการเป็นการบริการที่มีค่าตอบแทนและบริการวิชาการให้เปล่า โดยมีการนำ ความรู้และประสบการณ์มาใช้พัฒนาหรือบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนและการวิจัยโครงการที่มีผลต่อการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ ได้จัดโครงการเพื่อนำนักศึกษาไปบริการวิชาการแก่โรงเรียน และหน่วยงานที่เล็งเห็นความสำคัญของห้องสมุด ต้องการพัฒนาห้องสมุดในทุก ๆ ด้านให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งบูรณาการกับรายวิชาการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษานำความรู้ทางทฤษฎีเรื่องระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ กลยุทธ์การจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บ

และค้นคืนสารสนเทศ การค้นคืนสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต การประเมินผลระบบการค้นคืนสารสนเทศ และระบบการค้นคืนสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้กับบริบทสถานการณ์จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นักศึกษานำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศและสามารถถ่ายทอดแก่ผู้อื่นได้
2. เพื่อให้นักศึกษาสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและการค้นคืนได้
3. เพื่อให้นักศึกษาสามารถแก้ไขดำเนินการปรับปรุงระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศของระบบห้องสมุด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การจัดกิจกรรมการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศกับบริการวิชาการแก่สังคม เริ่มต้นจากทางหน่วยงานหรือโรงเรียน ได้เล็งเห็นว่า คณาจารย์และนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ มีศักยภาพ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการจัดการห้องสมุด จึงได้ทำบันทึกมาเพื่อขอความอนุเคราะห์มอบแก่ทางสาขาวิชา จากนั้นอาจารย์ในสาขาวิชาได้จัดการประชุมวางแผน ลงพื้นที่ เพื่อวางโครงสร้าง และจัดระบบห้องสมุดให้แก่หน่วยงานนั้น เพื่อการใช้บริการที่ยั่งยืนและการใช้งาน การพัฒนาอย่างต่อเนื่องของห้องสมุด ซึ่งได้ดำเนินการให้แก่หน่วยงาน 3 แห่ง

ในปี พ.ศ. 2559 ผู้เขียนในฐานะอาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ได้นำนักศึกษาห้องสารสนเทศศาสตร์ 58 ปีการศึกษา 2559 จัดระบบห้องสมุดให้แก่ห้องสมุดศาลจังหวัดภูเก็ต โดยเริ่มตั้งแต่การคัดแยกหนังสือ การนำเข้าข้อมูลบรรณานุกรมลงระบบห้องสมุดศาลจังหวัดภูเก็ต โดยแบ่งนักศึกษาเป็นกลุ่ม ๆ ซึ่งในขณะนั้น ห้องสมุดได้ใช้ระบบห้องสมุดที่พัฒนาด้วยโปรแกรม Microsoft Office Access 2003 แต่ Microsoft Office Access ปัจจุบันได้พัฒนามาถึงเวอร์ชัน 2016 ซึ่งทำให้เกิดอุปสรรคในการนำเข้าข้อมูล เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานได้ มีจำนวนจำกัด และต้องติดตั้งเพิ่มเติมลงบนโน๊ตบุ๊คของนักศึกษา อีกทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลต้องอ้างอิงจากฐานข้อมูลห้องสมุดศาลยุติธรรมกลาง ซึ่งจะต้องเชื่อมต่อสัญญาณอินเตอร์เน็ต จึงทำให้เกิดความล้าช้า



ภาพที่ 1 นักศึกษานำเข้าข้อมูลลงระบบ



ภาพที่ 2 นักศึกษานำหนังสือขึ้นชั้นตามระบบและถ่ายถอดวิธีการนำเข้าข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่

ต่อมาในปี พ.ศ. 2560 ผู้เขียนได้นำนักศึกษาห้องสารสนเทศศาสตร์ 59 ปีการศึกษา 2560 จัดระบบห้องสมุด เพื่อให้บริการวิชาการ ณ ห้องสมุดโรงเรียนเกาะสิเหร่ ตำบลรัษฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ทางสาขาวิชาได้นำนักศึกษา บูรณาการกับรายวิชาการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ ได้จัดระบบห้องสมุดให้แก่โรงเรียน โดยการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ นำเข้าระเบียนบรรณานุกรมลงบนฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ OBEC อย่างเป็นระบบที่ถูกต้องตามมาตรฐาน MARC21 และถ่ายทอดวิธีการให้แก่คุณครูผู้รับผิดชอบห้องสมุด ตลอดจนการเตรียมตัวเล่ม ติดบาร์โค้ด ป้ายเลขเรียกหนังสือ และนำหนังสือขึ้นชั้นวางเพื่อให้บริการ



ภาพที่ 3 นักศึกษานำเข้าข้อมูลลงระบบ



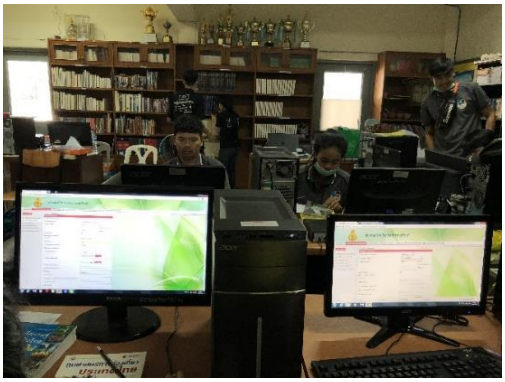
ภาพที่ 4 นักศึกษานำเข้าข้อมูลลงระบบและเตรียมตัวเล่มเพื่อนำขึ้นชั้น

ในปี พ.ศ. 2561 เป็นปีที่ 3 อย่างต่อเนื่อง ผู้เขียนได้นำนักศึกษาห้องสารสนเทศศาสตร์ 60 ปีการศึกษา 2561 จัดระบบและวางโครงสร้างห้องสมุด ณ ห้องสมุดโรงเรียนวัดสุวรรณคีรีวงก์ ตำบลป่าตอง อำเภอกระทู้ จังหวัดภูเก็ต และได้บูรณาการกับรายวิชาการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ ได้จัดระบบห้องสมุดให้แก่โรงเรียน ซึ่งการบูรณาการกับการบริการวิชาการแก่สังคม การรับใช้สังคม

โดยการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ลงบนฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ OBEC อย่างเป็นระบบที่ถูกต้องตามมาตรฐาน MARC21 และถ่ายทอดวิธีการให้แก่คุณครูผู้รับผิดชอบห้องสมุด ตลอดจนการเตรียมตัวเล่ม ติดบาร์โค้ด ป้ายเลขเรียกหนังสือ และนำหนังสือขึ้นชั้นวางเพื่อให้บริการ




ภาพที่ 5 นักศึกษานำเข้าข้อมูลลงระบบและแนะนำวิธีการนำเข้าข้อมูลแก่คุณครูผู้รับผิดชอบห้องสมุด

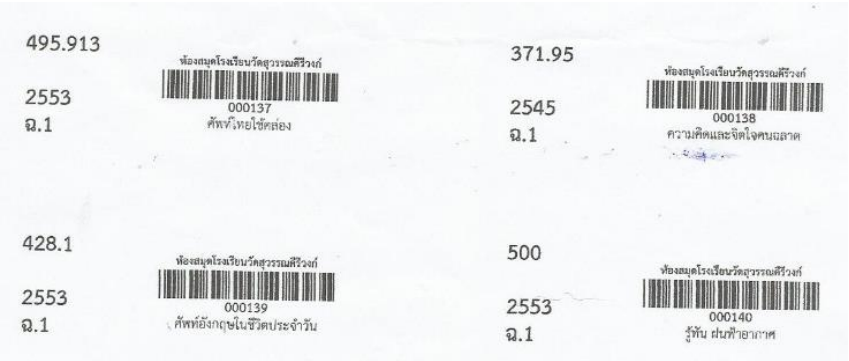
ภาพที่ 6 นักศึกษานำเข้าข้อมูลลงระบบ

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการทำกิจกรรม

การบูรณาการรายวิชาการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ กับการบูรณาการ การให้บริการวิชาการแก่สังคม ณ ห้องสมุดศาลจังหวัดภูเก็ต, ห้องสมุดโรงเรียนเกาะสิเหร่ และห้องสมุดโรงเรียนวัดสุวรรณคีรีวงก์ โดยทั้ง 3 ที่นั้น มีขั้นตอนเริ่มต้นจากการที่ผู้เขียนและอาจารย์ในสาขาวิชาประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือ ครูผู้รับผิดชอบงานห้องสมุดเพื่อกำหนดขอบเขตการทำงาน จากนั้นผู้เขียนได้ลงพื้นที่เพื่อสำรวจห้องสมุด และนำประเด็นข้อมูลมาประชุมวางแผนในการการจัดการห้องสมุด โดยเริ่มจากการวางแผนโครงการห้องสมุด การคัดแยกหนังสือให้ถูกต้องตามหลักมาตรฐาน และวิเคราะห์

หมวดหมู่หนังสือ โดยส่วนมากห้องสมุดขนาดเล็กถึงห้องสมุดขนาดกลางนิยมใช้ระบบทศนิยมดิวอี้ (Dewey Decimal Classification) เป็นระบบที่ใช้ตัวเลขเป็นลักษณะแทนเนื้อหาของหนังสือระบบดิวอี้เรียกย่อ ๆว่า ระบบ D.D.C หรือ D.C ระบบการจัดหมวดหมู่แบบทศนิยมดิวอี้แบ่งหนังสือออกเป็น 10 หมวดใหญ่ ตั้งแต่ 000-900 โดยใช้สัญลักษณ์เป็นตัวเลขและทศนิยมแทนประเภทของหนังสือ ดังนี้ 000 เบ็ดเตล็ด, 100 ปรัชญา จิตวิทยา, 200 ศาสนา, 300 สังคมศาสตร์ การศึกษาการเมือง, 400 ภาษาศาสตร์, 500 วิทยาศาสตร์, 600 วิทยาศาสตร์ประยุกต์, 700 ศิลปะ การบันเทิง และนันทนาการ, 800 วรรณคดี และ900 ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ แต่ละหมวดใหญ่ยังแบ่งเป็น 10 หมวดย่อย หรือ 10 หมู่ (ปฐมาภรณ์ วงศ์ชนะภัย, 2552)

การให้เลขหมู่หนังสือ ต้องวิเคราะห์จากเนื้อหาที่อยู่ภายในหนังสือ และเปิดคู่มือการจัดหมวดหมู่ DDC เพื่อให้เลขหมู่ที่เกี่ยวข้อง ให้หัวเรื่องจากการเปิดเล่มคู่มือ และให้เลขผู้แต่ง (Cutter) จากคู่มือเช่นกัน จากนั้นกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม Work Sheet ซึ่งมีเขตข้อมูลตามมาตรฐาน Marc21 และเป็นเขตข้อมูลหลัก จากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ OBEC โดยตรวจสอบข้อมูลและความถูกต้องจากเว็บ Union Catalog of Thai Academic Libraries (UCTAL) สหบรรณานุกรมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย อันเกิดจากความร่วมมือของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. และตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นนำเข้าระบบโดยการ Log in เข้าสู่โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ OBEC ของโรงเรียน และเลือกสร้างรายการบรรณานุกรมใหม่ เพื่อนำเข้าข้อมูลลงระบบทุกเขตข้อมูล เสร็จเรียบร้อยแล้ว บันทึกข้อมูลลงระบบ จากนั้นพิมพ์ป้ายระเบียนหนังสือ เลขเรียกหนังสือ เลขผู้แต่ง ปีที่พิมพ์ และBarcode หนังสือแล้วติดลงบนหนังสือ ให้อยู่เหนือจากริมปกข้างล่าง 1 นิ้ว เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการ นำหนังสือขึ้นชั้นวางหนังสือ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้



ภาพที่ 7 ป้ายระเบียนหนังสือ เลขเรียกหนังสือ เลขผู้แต่ง ปีที่พิมพ์ และBarcode หนังสือ

020 ISBN:	
082 เลขหมู่ระบบทศนิยมดิวอี้:	
082 เลขประจำหนังสือ/วัสดุ:	
100 ผู้แต่ง (ชื่อบุคคล); 110 ผู้แต่ง (ชื่อนิติบุคคล):	
245 ชื่อเรื่อง: หรือส่วนแจ้งความรับผิดชอบ อาทิ บรรณาธิการ ผู้แปล ผู้รวบรวม ฯลฯ:	
246 ชื่อเรื่องที่แตกต่าง:	
250 ครั้งที่พิมพ์: สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์:	
260 ปีที่พิมพ์:	
300 จำนวนหน้า: ภาพประกอบ:ขนาด ซม.: วัสดุประกอบ:	
440 ชื่อชุด (ชื่อเรื่อง):	
500 หมายเหตุทั่วไป:	
541 ราคาหนังสือ:	
650 หัวเรื่อง: หัวเรื่อง 2: หัวเรื่อง 3:	
700 ผู้แต่งร่วม (ชื่อบุคคล):	
800 ชื่อชุด (ชื่อบุคคล):	

(บาร์โค้ด 000105)

020 ISBN:	๙๗๔- ๙๘๑๘ - ๐๘ - ๓
082 เลขหมู่ระบบทศนิยมดิวอี้:	๗๙๓. ๖๒๗
082 เลขประจำหนังสือ/วัสดุ:	
100 ผู้แต่ง (ชื่อบุคคล); 110 ผู้แต่ง (ชื่อนิติบุคคล):	ฐาปนี
245 ชื่อเรื่อง: หรือส่วนแจ้งความรับผิดชอบ อาทิ บรรณาธิการ ผู้แปล ผู้รวบรวม ฯลฯ:	การละเล่นพื้นบ้านไทย
246 ชื่อเรื่องที่แตกต่าง:	
250 ครั้งที่พิมพ์: สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์:	กรุงเทพฯ : แสงดาว
260 ปีที่พิมพ์:	๒๕๔๑
300 จำนวนหน้า: ภาพประกอบ:ขนาด ซม.: วัสดุประกอบ:	๒๔๐ หน้า
440 ชื่อชุด (ชื่อเรื่อง):	-
500 หมายเหตุทั่วไป:	-
541 ราคาหนังสือ:	๑๕๐ บาท
650 หัวเรื่อง: หัวเรื่อง 2: หัวเรื่อง 3:	1. การละเล่นพื้นบ้านไทย
700 ผู้แต่งร่วม (ชื่อบุคคล):	-
800 ชื่อชุด (ชื่อบุคคล):	-

ภาพที่ 8 แบบฟอร์ม Work Sheet

จากกระบวนการทำงานทั้งหมดกลั่นออกมาเป็น Infographic การจัดเก็บทรัพยากรของห้องสมุดโรงเรียน



ภาพที่ 9 Infographic การจัดเก็บทรัพยากรของห้องสมุดโรงเรียน

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการที่สาขาวิชาสารสนเทศนำนักศึกษา ให้บริการวิชาการแก่ห้องสมุดโรงเรียน ส่งผลให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ ห้องสมุดของโรงเรียนเป็นห้องสมุดที่มีมาตรฐาน เปรียบเสมือนการวางรากฐานที่ดี ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและการค้นคืน เพื่อให้ห้องสมุดสามารถต่อยอดเพิ่มเติมได้ โดยเริ่มจากการวางแผนโครงการ การจัดห้องสมุด การแยกหนังสือ การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดเก็บนำเข้าระเบียนข้อมูลบรรณานุกรมของหนังสือลงระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้สะดวกต่อการสืบค้น การเตรียมตัวเล่มก่อนนำขึ้นชั้นวางหนังสือ การนำหนังสือวางบนชั้นวางหนังสืออย่างเป็นระเบียบและถูกต้องตามหลักการคือ จากซ้ายไปขวา จากน้อยไปหามาก และจากบนลงล่าง ตลอดจนสอนการนำเข้าข้อมูลแก่ครูผู้ดูแลห้องสมุด

การจัดกิจกรรมการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศกับการบริการวิชาการแก่สังคมของสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ได้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้น โดยส่งผลให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สามารถแก้ไขดำเนินการปรับปรุงระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศของระบบห้องสมุด แก้ปัญหาเบื้องต้นได้จากการปฏิบัติงานจริง ช่วยให้นักศึกษาได้เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ ส่งผลให้เกิดระบบจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถคิด วิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และค้นคืนสารสนเทศโดยใช้กลยุทธ์และเทคนิคต่าง ๆ ได้

จากการบริการวิชาการแก่สังคม ผู้เขียนมองว่างานห้องสมุดเป็นงานที่ต้องทำเป็นขั้นตอน ต้องมีความละเอียดรอบคอบและเป็นระบบที่ชัดเจน การทำงานจากขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ต้องมีการแบ่งงานเป็นทีมตามลักษณะงาน โดยนักศึกษาสามารถทำงานเป็นทีมได้ ทำงานตรงตามเวลาที่กำหนด เสียสละ มีวินัย ตรงต่อเวลา มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม และมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ กิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมที่เพิ่มพูนประสบการณ์และความรู้แก่นักศึกษา และเป็นการวางโครงสร้างที่ดีให้แก่ห้องสมุดโรงเรียนเพื่อที่จะต่อยอดให้เป็นห้องสมุดที่มีมาตรฐานในอนาคต

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ การตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ โดยประกอบด้วย สถานที่ห้องสมุดดี บรรยากาศห้องสมุดดี ทรัพยากรห้องสมุดดี ระบบห้องสมุดดี การให้บริการของห้องสมุดดี และผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจ มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะการสื่อสาร มีทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ มีความสามัคคี และสิ่งสำคัญจะต้องมีความเข้าใจในระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สามารถจัดเก็บสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างเป็นระบบ และการบริหารเวลาที่ดี เพราะการจัดการห้องสมุด ต้องใช้ระยะเวลาในการจัดการและการปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะต่อการทำโครงการ

1. เพิ่มระยะเวลาในการทำกิจกรรมให้มากขึ้น เพื่อฝึกความเชี่ยวชาญในการทำงาน การคิดวิเคราะห์แก้ปัญหา

2. ควรเตรียมความพร้อมและตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่อข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ในการนำเข้าข้อมูลลงระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ให้เพียงพอต่อการใช้งานและมีคุณสมบัติตรงตามความต้องการ

รายการอ้างอิง

ปฐมาภรณ์ วงศ์ชนะภัย. (2552). *บทที่ 3 การจัดหมู่ /จัดเรียงสารนิเทศ.* เข้าถึงได้จาก http://wtoy9993.blogspot.com/

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2561). *ปรัชญา วิสัยทัศน์และพันธกิจ.* เข้าถึงได้จาก http://www.pkru.th/th/about-pkru/philosophy-vision-mission

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2554). คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ.2554-2558) ระดับการศึกษาปฐมวัย (2-5 ปี) ฉบับสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.

เสาวลักษณ์ รัตนิพนธ์. (2561). *ความรู้เกี่ยวกับงานบริการวิชาการแก่สังคม2561.* เข้าถึงได้จาก http://www.chumphon2.mju.ac.th/km/?p=520

การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ชุมชนผ่านโครงการ “ห้องสมุดเพื่อน้อง”: โรงเรียนบ้านฉลอง จ. ภูเก็ต

Development of Learning Resources in the Community "Library Project for Younger": Banchalong School, Phuket

ปิยะกานต์ หนูประกอบ

สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
e-mail: piyakan.n@pkru.ac.th/ kan_noo@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนบ้านฉลอง อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ชุมชน โดยทำการศึกษาผ่านโครงการห้องสมุดเพื่อน้อง ซึ่งมีการจัดกิจกรรม 1) จัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุด และ 2) การอบรมยุวบรรณารักษ์ เครื่องมือที่ใช้คือแบบบันทึกการสังเกต และแบบการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ผลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหาร ส่งเสริมและสนับสนุนโดยจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาห้องสมุด และสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลฉลอง อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตผู้ปฏิบัติงาน (คุณครูบรรณารักษ์ หรือคุณครูประจำห้องสมุด) จัดพื้นที่เป็นสัดส่วนให้เหมาะสมกับทุกช่วงวัย จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านตามกลุ่มสาระวิชา และสร้างยุวบรรณารักษ์ ผู้ใช้บริการ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักเรียนเข้ามาใช้บริการการอ่าน เช่น มุมเยาวชน และเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษที่จัดในช่วงลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ 2) ครูใช้ทรัพยากรสารสนเทศเป็นสื่อการสอน พร้อมทั้งใช้สถานที่ในการทำกิจกรรมของวิชาที่สอน 3) ผู้บริหารใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารสถาบันการศึกษาขั้นพื้นฐาน และใช้พื้นที่ในการประชุมกับตัวแทนชุมชน และ4) ผู้ปกครอง เข้ามาให้บริการการอ่าน เช่น มุมนิตยสารและหนังสือพิมพ์

คำสำคัญ:

แหล่งเรียนรู้ชุมชน, ห้องสมุดเพื่อน้อง, ห้องสมุดโรงเรียน

Abstract

This study is based on the quantitative research. The research aimed to develop the library of Banchalong School, Phuket as a community’s learning center through "Library Project for the Youth". The following activities: 1) designing the school library environment, and 2) training students to be librarian in the school

library. The research instruments are the observation record form and the interview. Analyze the results by content analysis.

The finding indicated that: The school administrators allocated budgets for develop schools library and cooperate with Chalong District Administrative Organization. Operators (librarian or teachers who took responsibilities of the library) designed the school library suitable environment for each groups that categorized by ages, created reading promotion activities based on the Basic Education Core Curriculum and training students to be a librarian in the school library. The users of school library can be divided to 4 groups: 1) Students accessed to reading corner service e.g. youth corner and special activities area. 2) Teachers accessed to bring students to use library resources as instructional media. 3) Administrators attended to search information resources to support theirs administrative and use the library space as the meeting section with community committee. And 4) parents accessed to periodical services e.g. magazines and newspapers.

Keywords:

Community Learning Resources, Library for Younger, Library School

บทนำ

ประเทศไทยมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศไว้ในแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) มีทั้งหมด 6 ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์รวมของประเทศ แต่ในยุทธศาสตร์ที่ 3 มุ่งเน้นการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน (ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี, 2560) สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่12 (พ.ศ. 2560-2564) ในประเด็น “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” โดยพัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2556, หน้า 1) ซึ่งเชื่อมโยงกับแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2560-2574) ยุทธศาสตร์ที่ 3 ว่าด้วยการพัฒนา ศักยภาพคนทุกช่วงวัยและการสร้าง สังคมแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้ได้กล่าวถึง แหล่งเรียนรู้ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ให้ความสำคัญของแหล่งการเรียนรู้เป็นอย่างยิ่ง จึงได้กำหนดให้รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ในมาตรา 25 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545) ไว้ดังนี้ “มาตรา 25 รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์อุทยาน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การกีฬาและนันทนาการ แหล่งข้อมูลและแหล่งการเรียนรู้อื่น ๆ อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ”

จากมาตรา 25 ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กล่าวถึง แหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งในบริบทของสังคมไทยแหล่งเรียนรู้ในโรงเรียนเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญอีกแหล่งหนึ่ง

โดยเฉพาะห้องสมุดโรงเรียน โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2556) กล่าวว่า “ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้สำคัญของโรงเรียน รองรับการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์และแก้ไขปัญหา ใช้การอ่านเพื่อพัฒนาตนเองและเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมโลก” สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงเห็นชอบให้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2556โดยแบ่งออกเป็น 5 หมวด คือ

หมวดที่ 1 มาตรฐานด้านผู้บริหาร

หมวดที่ 2 มาตรฐานด้านครูซึ่งแบ่งออกเป็นครูหรือบุคลากรทำหน้าที่บรรณารักษ์และครูผู้สอน

หมวดที่ 3 มาตรฐานด้านนักเรียน

หมวดที่ 4 มาตรฐานด้านทรัพยากรสารสนเทศ

หมวดที่ 5 มาตรฐานด้านอาคารสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์

วิสัยทัศน์ในมาตรฐานห้องสมุด (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2556, หน้า 15-17) ไว้ดังนี้ “ห้องสมุดโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นห้องสมุดมีชีวิตที่ได้มาตรฐาน มีบรรณารักษ์ที่มีประสิทธิภาพให้บริการทรัพยากรสารสนเทศครบถ้วนและทันสมัย มุ่งพัฒนานักเรียนให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์และแก้ไขปัญหา ใช้การอ่านเพื่อพัฒนาตนเอง และเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมโลก” ดังนั้น จากวิสัยทัศน์ดังกล่าว ห้องสมุดโรงเรียน ถือเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตประเภทหนึ่งที่รัฐควรส่งเสริมและพัฒนา เนื่องจากเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศและเผยแพร่ความรู้ อีกทั้งห้องสมุดโรงเรียนยังเป็นแหล่งรวบรวมวัสดุสารสนเทศทุกประเภท เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ศึกษาค้นคว้าตามความสนใจและตามความต้องการเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง ในการพัฒนาสติปัญญา พัฒนาจิตใจ และพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาครอบครัว และสังคมต่อไปในอนาคต สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2552, หน้า 13) ให้ความหมายแหล่งเรียนรู้ ไว้ว่า เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ และประสบการณ์ที่ทำให้เกิดการใฝ่รู้ แสวงหาความรู้ และเรียนรู้ด้วยตนเองตามอัธยาศัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และเป็นบุคคลที่มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ทั้งนี้ กาญจนา อาจหาญ (2552, หน้า 12) กล่าวว่า แหล่งการเรียนรู้ หมายถึง คน สถานที่ สิ่งของที่มีความสำคัญและมีความหมาย นำไปสู่การเรียนรู้การสอนหรือการถ่ายทอดเรื่องราวที่เป็นประโยชน์ เช่นเดียวกับเสาวภา ประพันธ์วงศ์ (2551, หน้า 16) ที่ให้ความหมายแหล่งการเรียนรู้ ไว้ว่า สถานที่ที่มีองค์ประกอบแห่งความรู้ในศาสตร์และสาขาวิชาต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิต และพัฒนาอาชีพสามารถนำมาถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ให้ผู้อื่นอย่างมีระบบ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า แหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นแหล่งที่บุคคลสามารถเรียนรู้ได้ด้วย ตนเองตามความต้องการ ความสนใจ ความถนัด ความสามารถ และศักยภาพของบุคคล

โรงเรียนบ้านฉลอง อ. เมือง จ. ภูเก็ต สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ตได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “เป็นโรงเรียนวิถีไทย สร้างนักเรียนมีคุณธรรม นำความรู้ สู่สากล ชุมชนมีส่วนร่วม บนพื้นฐานความพอเพียง” (โรงเรียนบ้านฉลอง, 2560) ซึ่งผู้บริหารได้มอบนโยบาย

แก่คุณครูในการจัดกิจกรรมพิเศษให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่กำหดไว้ ทางโรงเรียนมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลฉลอง อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ในการพัฒนาและปรับปรุง ห้องสมุดโรงเรียนบ้านฉลองให้เป็น “ห้องสมุดชุมชนตำบลฉลอง” แต่ในขณะนั้นครูประจำห้องสมุดเข้ามารับงานใหม่และอยู่ในขั้นตอนกำลังศึกษางานที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ชุมชนผ่านโครงการ “ห้องสมุดเพื่อน้อง” โรงเรียนบ้านฉลอง จ. ภูเก็ต โดยใช้กิจกรรม 1) จัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุดเพื่อนำข้อมูลและวิธีการ ไปใช้ในการจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุดให้เหมาะสมแก่การเรียนรู้ และ 2) การอบรมยุวบรรณารักษ์ เพื่อพัฒนานักเรียนให้เป็นยุวบรรณารักษ์ที่มีทักษะ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานในห้องสมุดเพื่อนำความรู้ไปพัฒนาและบริหารจัดการของสมุดโรงเรียนบ้านฉลอง อ. เมือง จ. ภูเก็ต ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนบ้านฉลอง อ. เมือง จ. ภูเก็ต เป็นแหล่งเรียนรู้ชุมชน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ต จากระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ต
2. สำรวจความต้องการก่อนลงพื้นที่ให้บริการ โดยส่งแบบสำรวจให้แก่โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ต จำนวน 49 แห่ง
3. นำรายชื่อโรงเรียนที่ตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 5 แห่ง เข้าพิจารณาโดยคณะกรรมการสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์
4. ประสานงานหน่วยงานเพื่อสำรวจสภาพห้องสมุดเพื่อเก็บข้อมูลเบื้องต้นนำมาวางแผนการดำเนินงาน



ภาพที่ 1 ห้องสมุดเพื่อเก็บข้อมูลเบื้องต้น



ภาพที่ 2 มุมนั่งอ่านหนังสือ



ภาพที่ 3 มุมหนังสืออาเซียน



ภาพที่ 4 มุมนั่งเล่น



ภาพที่ 5 นิสิตเข้าร่วมโครงการ











ภาพที่ 6 การจัดเตรียมพื้นที่











ภาพที่ 7 การอบรมยุวบรรณารักษ์

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ชุมชนผ่านโครงการ “ห้องสมุดเพื่อน้อง” โรงเรียนบ้านฉลอง จ. ภูเก็ต โดยผ่านกิจกรรม ดังต่อไปนี้ 1) จัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุด และ2) การอบรมยุวบรรณารักษ์ ผลการศึกษา พบว่า กิจกรรมที่ 1 จัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุด เป็นการเตรียมความพร้อมด้านสถานที่ในการเพิ่มศักยภาพการเป็นแหล่งเรียนรู้ชุมชน กิจกรรมที่ 2 การอบรมยุวบรรณารักษ์ เป็นการส่งเสริมให้นักเรียนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และช่วยงานห้องสมุดโรงเรียน

จากการสัมภาษณ์ในการจัดกิจกรรมข้างต้นเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมให้กลุ่มผู้เกี่ยวข้องทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร ส่งเสริมและสนับสนุนโดยจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาห้องสมุด และสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลฉลอง อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ผู้ปฏิบัติงาน (คุณครูบรรณารักษ์ หรือคุณครูประจำห้องสมุด) จัดพื้นที่เป็นสัดส่วนให้เหมาะสมกับทุกช่วงวัย จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านตามกลุ่มสาระวิชา และสร้างยุวบรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1. นักเรียน เข้าห้องสมุดเพื่อมาใช้บริการการอ่าน เช่น มุมเยาวชน และเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษที่จัดในช่วงลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือการ์ตูน นิทาน นิยาย และแบบเรียน) มีจำนวนมาก แต่ทรัพยากรส่วนใหญ่ไม่ทันสมัย ด้านการให้บริการมีการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว ด้านบุคลากร มีให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ และบุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และด้านสถานที่ ห้องสะอาดเป็นระเบียบ พร้อมใช้งาน และมีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา ข้อเสนอแนะควรจัดกิจกรรมอื่น ๆ ที่ส่งเสริมการใช้ห้องสมุด
2. ครู เข้าห้องสมุดเพื่อมาใช้ทรัพยากรสารสนเทศเป็นสื่อการสอน พร้อมทั้งใช้สถานที่ในการทำกิจกรรมของวิชาที่สอน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือตามกลุ่มสาระวิชา นิตยสารและหนังสือพิมพ์) ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ แต่มีจำนวนน้อย ด้านการให้บริการ แต่ระยะเวลาการยืม-คืน ไม่เหมาะสม เนื่องด้วยครูผู้รับผิดชอบมีภารกิจการสอน และการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว ด้านบุคลากร มีการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี แต่ขาดอุปกรณ์ในการสืบค้น และด้านสถานที่ ห้องสะอาด เป็นระเบียบพร้อมใช้งาน และมีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา ข้อเสนอแนะ ควรให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานห้องสมุดให้ครูที่สนใจด้วย
3. ผู้บริหาร เข้าห้องสมุดเพื่อมาใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารสถาบันการศึกษาขั้นพื้นฐาน และใช้พื้นที่ในการประชุมกับตัวแทนชุมชน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือบริหารสถานศึกษา ระเบียบกระทรวง และวารสาร) สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ แต่วารสารที่บอกรับยังไม่ตรงกับความต้องการ ด้านการให้บริการมีการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว ด้านบุคลากรมีให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี แต่ขาดอุปกรณ์ในการสืบค้น แต่ระยะเวลาการยืม-คืน เนื่องด้วยครูผู้รับผิดชอบมีภารกิจการสอน และด้านสถานที่ห้องสะอาด เป็นระเบียบพร้อมใช้งาน และมีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา

4. ผู้ปกครอง เข้าห้องสมุดเพื่อมาใช้บริการการอ่าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (มุมนิตยสาร และหนังสือพิมพ์) มีจำนวนน้อย ด้านการให้บริการ มีการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว ด้านบุคลากร มีการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และด้านสถานที่ ห้องสะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัยพร้อมใช้งาน และมีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจนสะดวกต่อการค้นหา

จากการวิจัยเรื่อง พัฒนาแหล่งเรียนรู้ชุมชนผ่านโครงการ “ห้องสมุดเพื่อน้อง”: โรงเรียนบ้านฉลอง จ. ภูเก็ต นำไปสู่การพัฒนา “ห้องสมุดชุมชนตำบลฉลอง” เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเพิ่มศักยภาพแหล่งเรียนรู้ชุมชนให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จัดสรรบุคลากรของห้องสมุดให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนเป็นห้องสมุดชุมชน
2. เป็นแนวทางในการการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้

รายการอ้างอิง

กาญจนา อาจหาญ. (2552). แหล่งการเรียนรู้ห้วยมุก. *วารสารวิชาการ*, *12*(4), 12-17.

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี. (2560). เข้าถึงได้จาก http://www.prachinburi.go.th/yut-chart20.pdf

โรงเรียนบ้านฉลอง. (2560). *วิสัยทัศน์*. เข้าถึงได้จาก http://banchalong.ac.th/index.php/2014-10-16-05-01-21

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2556). *มาตรฐานห้องสมุดโรงเรียน พุทธศักราช ๒๕๕๖.* เข้าถึงได้จาก http://www.lpn1.obec.go.th/super1/wp-content/uploads/2018/06/Library_2556.pdf

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2556). *มาตรฐานห้องสมุดโรงเรียน พุทธศักราช ๒๕๕๖.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2560). *ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ต*. เข้าถึงได้จาก http://data.bopp-obec.info/emis/school.php?Area_CODE=8301

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2545.* กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟิค.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๙*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2552). *รายงานการวิจัย การสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ที่เน้นตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ ตั้งแต่ พ.ศ. 2542-2547 (ฉบับสมบูรณ์)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

เสาวภา ประพันธ์วงศ์. (2551). การจัดการแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต: ห้องสมุด. *อินฟอร์เมชั่น*, *15*(1), 14-19.

การวิเคราะห์และจำแนกประเภทคำถามจากการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อนำไปสู่การสร้างโปรแกรมช่วยงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

Analysis and Classification of Questions from Reference Service Queries to Develop Reference Service Program

พนม จรูญแสง

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
e-mail: panom.j@ubu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้จัดให้มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อแนะนำการให้บริการและตอบคำถามผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีให้บริการในห้องสมุด ซึ่งการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านี้ เป็นบริการที่ต้องอาศัยทักษะในการให้บริการหลายด้าน ทั้งในเรื่องการวิเคราะห์คำถามเพื่อหาเครื่องมือในการหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้บริการ ทักษะการวิเคราะห์คำค้น และทักษะและประสบการณ์ในการสนทนากับผู้ใช้บริการเพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ เพื่อก่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการการวิเคราะห์และแยกประเภทคำถามจึงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น จากการรวบรวมคำถามที่ได้รับจากแบบขอรับบริการและการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ระหว่างปีงบประมาณ 2559 ถึง 2561 ทั้งหมด 135 คำถาม พบว่าสามารถจำแนกเป็น 4 ประเภทได้แก่ 1) การค้นหาทรัพยากรในห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้คือ WebOPAC 2) การค้นหางานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ เครื่องมือที่ใช้คือ ฐานข้อมูล TDC 3) การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้คือ ฐานข้อมูลออนไลน์ และ 4) การใช้ห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้คือ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการ การวิเคราะห์และจัดประเภทคำถามเหล่านี้ ทำให้สามารถนำไปสู่การพัฒนาโปรแกรมเพื่อช่วยเหลือการให้บริการและช่วยการค้นคว้าให้มีความสะดวกรวดเร็ว และผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่ายยิ่งขึ้น

คำสำคัญ:

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

Abstract

One of the main functions of the Office of Academic Resources of Ubon Ratchathani University is to provide reference services to introduce services in Library and answer user inquiries related to searching for available information resources. This function requires several skills and competencies of service provisions, including queries analysis skills to identify suitable tools to respond, keyword analysis skills, and skills and experience in communicating with users to determine their specific needs. The ultimate goal is to provide precise and accurate services in a timely manner. Analysis and classification of questions is, therefore, another method to accelerate services. Based on 135questions collected from the service requests and user satisfaction forms of the 2016 – 2018 fiscal years, user queries can be categorized into four main groups: 1) library resources search, using WebOPAC; 2) research, thesis, articles search, using TDC database; 3) online database search, using online database; and, 4) library usage, using library website. The analysis and classification of these questions led to the development of programs that enhance a prompt and convenient reference service where users can easily access their required information resources.

Keyword:

Reference Service

บทนำ

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการพื้นฐานอีกบริการหนึ่งที่ทุกห้องสมุดต้องมี เพื่อช่วยให้การใช้งานห้องสมุดของผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยบริการดังกล่าวจะช่วยแนะนำการสืบค้นหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการใช้ห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นงานบริการที่ต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ ตลอดจนเทคนิควิธีการต่าง ๆ มาประกอบกันเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบของคำถามที่ได้รับจากผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้เทคนิค ขั้นตอนและวิธีการของการตอบคำถามให้ละเอียด (กำจัด กะลำพลพบุตร, 2532, หน้า 13) การให้บริการนี้จึงจำเป็นต้องอาศัยความถูกต้องและแม่นยำ รวมทั้งประสบการณ์ในวิชาชีพบรรณารักษ์ที่จะต้องทำความเข้าใจและทราบถึงความต้องการหรือปัญหาที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ รวมทั้งความรวดเร็วในการหาคำตอบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำที่สุด อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจและความประทับใจในการรับบริการ

การวิเคราะห์และจำแนกคำถาม-คำตอบในการให้บริการตอบคำถามจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำในการหาแหล่งข้อมูลเพื่อนำมาตอบคำถาม ซึ่งในงานวิเคราะห์นี้จะเป็นการวิเคราะห์และจำแนกประเภทประเภทของคำถาม-คำตอบ เพื่อเชื่อมโยงไปยัง

เครื่องมือที่ใช้ในการตอบคำถามเพื่อนำไปสร้างโปรแกรมช่วยตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่บรรณารักษ์ผู้ให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ประเภทคำถามและคำตอบจากงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
2. เพื่อจำแนกเครื่องมือตามประเภทคำถามและคำตอบจากบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
3. จัดทำโปรแกรมช่วยงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขอบเขตของการจัดทำผลงานชิ้นนี้มีดังนี้ มีการทำแผนการปฏิบัติงานการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การสร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล จนถึงขั้นสุดท้ายของการวิเคราะห์คือจัดทำเป็นรายงานการวิเคราะห์คำถามจากการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีขั้นตอนการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. รวบรวมคำถาม
2. วิเคราะห์และจัดหมวดหมู่คำถาม
3. วิเคราะห์เครื่องมือที่เหมาะสมกับคำถามแต่ละประเภท
4. สรุปผลการวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่
5. สร้างโปรแกรมช่วยการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
6. สรุปผลความพึงพอใจการใช้โปรแกรมช่วยการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการจัดกิจกรรม

จากการวิเคราะห์และจำแนกประเภทคำถามจากการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นำไปสู่การจัดทำโปรแกรมช่วยงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ด้วย Microsoft PowerPoint ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงการสืบค้นเพื่อหาคำตอบที่ต้องการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น



ภาพที่ 1 ตัวอย่างหน้าจอโปรแกรมช่วยงานบริการบริการตอบคามและช่วยการค้นคว้า

การอภิปรายผล/ ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาและวิเคราะห์หมวดหมู่คำถามจากการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจากการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้บริการทุกประเภทของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า สามารถจำแนกออกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. การค้นหาทรัพยากรสิ่งพิมพ์ (หนังสือ+วารสาร)
2. การค้นหาวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ
3. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์
4. การใช้ห้องสมุด

โดยแต่ละประเภทจะใช้เครื่องมือช่วยในการตอบคำถามที่แตกต่างกัน หรือบางประเภทอาจต้องใช้เครื่องมือหลาย ๆ อย่างรวมกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็วและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. การค้นหาทรัพยากรสิ่งพิมพ์ (หนังสือ+วารสาร) ใช้เครื่องมือ คือ WEBOPAC
2. การค้นหาวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ ใช้เครื่องมือ คือ ฐานข้อมูล TDC
3. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ใช้เครื่องมือ คือ ฐานข้อมูลออนไลน์
4. การใช้ห้องสมุดใช้เครื่องมือ คือ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (www.oar.ubu.ac.th)

โดยสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ที่	ประเภทคำถาม	เครื่องมือที่ใช้
1	การค้นหาทรัพยากรสิ่งพิมพ์ (หนังสือ+วารสาร)	WebOPAC
2	การค้นหาวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ	ฐานข้อมูล TDC
3	การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	ฐานข้อมูลออนไลน์
4	การใช้ห้องสมุด	เว็บไซต์ www.oar.ubu.ac.th

ได้มีการนำโปรแกรมช่วยงานบริการตอบคำถามไปใช้ยังห้องสมุดคณะต่าง ๆ รวมทั้งในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตั้งแต่วันที่ 17 เมษายน 2561 เป็นต้นมา และมีการเก็บข้อมูลความพึงพอใจเพื่อเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการใช้งานโปรแกรมโดยได้ผลสรุปดังนี้

หัวข้อ	ก่อนใช้	หลังใช้
1. ข้อมูลที่ได้ตรงกับความต้องการ	4.52	4.65
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.47	4.603
3. ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ	4.68	4.858
ค่าเฉลี่ย	4.56	4.70

นอกจากนี้ ยังมีการนำโปรแกรมไปนำเสนอยังที่ประชุมคณะทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ เช่น คณะทำงานบริการ ข่ายงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย คณะทำงานบริการ ข่ายงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้รับคำแนะนำในการจัดทำโปรแกรมช่วยงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยให้นำคิวอาร์โค้ดมาใช้ประกอบแทนรูปภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสแกนคิวอาร์โค้ดดังกล่าว และURL เว็บไซต์ที่ใช้ในการสืบค้นนั้นจะฝังอยู่ในอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการและสามารถเรียกขึ้นมาใช้ในครั้งต่อไปได้สะดวกขึ้น แก้ปัญหาการลืม URL ของเว็บไซต์ที่ใช้ในการสืบค้นได้

รายการอ้างอิง

กำจัด กะลำพลพบุตร. (2532). *รายงานการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์คำถาม-คำตอบของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.* กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
Guideline for voice of customer (VOC) at Thammasat University Library

พิมพ์ชนก สิริพงศ์ทักษิณ, กนกวรรณ บัวงาม

งานสื่อสารองค์กรและโสตทัศนศึกษา หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
e-mail: kbuangam@tu.ac.th, pimtu@tu.ac.th

บทคัดย่อ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการคุณภาพ PDCA เพื่อสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบสอดคล้องกับข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001: 2015 โดยยังพบว่าการจัดการข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจะเน้นตามช่องทางที่หอสมุดฯ กำหนด ควรมีการรวบรวมข้อมูลจากความคิดเห็นผู้ใช้บริการที่ไม่เป็นทางการ โดยเฉพาะในสื่อสังคมออนไลน์ที่ค่อนข้างเปิดกว้างและเสรีมากขึ้น และยังสามารถกระจายไปวงกว้างได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหอสมุดฯ โดยตรง

คำสำคัญ:

การนำเข้าของผู้ใช้บริการ, ผลการตอบกลับ, ห้องสมุด, เสียงจากผู้ใช้, ปฏิกิริยาตอบกลับของผู้ใช้บริการ, วิธีการปฏิบัติงานที่ดี

Abstract

The Thammasat University Library has developed and improved its reader feedback management approach, based on the plan-do-check-adjust (PDCA) four-step management method. The goal was to attain a process achieving systematic performance by following ISO 9001: 2015 quality standards. The focus was on channels of data collected informally from input sources. Social media was a particular focus, since it is readily available, unconstrained, and rapid-paced, spreading information quickly that may influence perceptions of the library.

Keywords:

Reader input, Feedback, Library, Visitor reactions, User response, Best practice

บทนำ

"คุณจะรู้ได้อย่างไรว่าลูกค้าพอใจ/ ไม่พึงพอใจบริการของห้องสมุด" คำถามดังกล่าวเป็นที่มาของแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ประกอบกับการปรับโครงสร้างองค์กร โดยจัดตั้งงานสื่อสารองค์กรและโสตทัศนศึกษา เพื่อทำหน้าที่ด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด สร้างการรับรู้ด้านบริการของห้องสมุดแก่ประชาคมธรรมศาสตร์และประชาชนทั่วไป และรับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนของหอสมุดฯ และห้องสมุดสาขาในความดูแลของหอสมุดฯ ทั้งหมด 11 แห่ง หากมองในภาคธุรกิจงานสื่อสารองค์กรฯ เป็นเสมือนหน่วยลูกค้าสัมพันธ์นั่นเอง

เดิมการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รับผิดชอบโดยมอบหมายเป็นรายบุคคล/ กลุ่มบุคคลอาศัยอำนาจของผู้อำนวยการหอสมุดฯ เป็นผู้พิจารณา ขณะที่ห้องสมุดสาขาจะกำหนดให้บรรณารักษ์ซึ่งทำหน้าที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นผู้รับเรื่อง พร้อมนำเสนอหัวหน้าห้องสมุดเพื่อพิจารณาดำเนินการและนำเสนอให้ผู้อำนวยการหอสมุดฯ ได้รับทราบ ส่วนช่องทางการรับข้อร้องเรียนหลัก ได้แก่ อีเมลกลาง (tulib@tu.ac.th) ที่เปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถส่งได้โดยตรง หรือผ่านช่องทาง Ask a Librarian ที่หน้าเว็บไซต์ โดยมีคณะบรรณารักษ์ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการรับผิดชอบตอบรับเรื่องและตอบข้อคำถามการบริการต่าง ๆ หากพบบางประเด็นที่กระทบต่อภาพลักษณ์ของหอสมุดฯ หรือกระทบต่อการบริการห้องสมุดในภาพรวม จะมีการนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อรับทราบและพิจารณาแนวทางการแก้ไขร่วมกัน ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า การจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวยังขาดประสิทธิภาพ และการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ อาทิ ขาดการกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างเป็นรูปธรรม ขาดการรวบรวมและบันทึกข้อร้องเรียนเพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการแก้ไขปัญหา และการสร้างการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

หลังจากที่หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ปรับเปลี่ยนระบบประกันคุณภาพโดยหันมาพัฒนาองค์กรเพื่อเข้าสู่ระบบการบริหารคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9001:2015 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 ซึ่งได้มีการจัดทำกระบวนงานหลักและคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นภารกิจสำคัญภายในองค์กร โดย "การจัดการข้อร้องเรียน" เป็นหนึ่งในคู่มือปฏิบัติงานที่ถูกจัดทำขึ้นภายในกระบวนงานสื่อสารองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของหอสมุดฯ ในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ การหาสาเหตุและการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ

วัตถุประสงค์

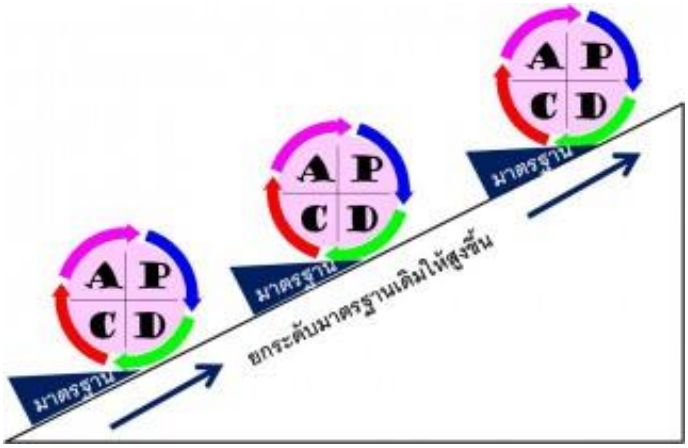
แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์สำคัญได้แก่

1. เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามแนวทางระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกับวิธีการปฏิบัติงาน การรับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ/ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานของการจัดการข้อร้องเรียน ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 อาศัยการดำเนินงานตามวงจร PDCA หรือ Deming Cycle ซึ่งโครงสร้างของ PDCA ประกอบด้วย

1) Plan คือ การวางแผน
2) Do คือ การปฏิบัติตามแผน
3) Check คือ การตรวจสอบ
4) Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือ การจัดทำมาตรฐานใหม่ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ



ภาพที่ 1 แสดงวงจร PDCA กับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 1 การจัดทำคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน

งานสื่อสารองค์กรและโสตทัศนศึกษา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดทำคู่มือวิธีปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียนของหอสมุดฯ โดยเริ่มต้นจากการศึกษาข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001: 2015 ที่เกี่ยวข้องคือ ข้อกำหนดที่ 9.1 การเฝ้าระวังติดตาม การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการประเมินผล ซึ่งแบ่งเป็น

1. ข้อ 9.1.1 ทั่วไป โดยองค์กรต้องกำหนดดังต่อไปนี้
   1) อะไรจำเป็นต้องเฝ้าระวัง ติดตาม และตรวจวัด
   2) วิธีการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการเฝ้าระวังติดตาม การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการประเมินผลเพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ต้องการ
   3) ช่วงเวลาที่จะต้องดำเนินการเฝ้าระวังติดตาม และการตรวจวัด
   4) ช่วงเวลาที่จะต้องดำเนินการวิเคราะห์ และการประเมินของผลลัพธ์ที่ได้จากการเฝ้าระวังติดตามและการตรวจวัด องค์กรต้องประเมินสมรรถนะ และประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ องค์กรต้องจัดการเก็บเอกสารที่เหมาะสม เพื่อเป็นหลักฐานถึงผลลัพธ์ต่าง ๆ
2. ข้อ 9.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งระบุให้องค์กรต้องเฝ้าระวังติดตาม การรับรู้

ต่อระดับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่ได้รับอย่างสมบูรณ์ องค์กรต้องกำหนดวิธีการต่าง ๆ ที่ได้รับข้อมูลจากการเฝ้าระวัง ติดตามและการทบทวนข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้

3. ข้อ 9.1.3 การวิเคราะห์ และประเมินผล องค์กรต้องวิเคราะห์และประเมินผล ข้อมูลและสารสนเทศที่เหมาะสม ที่ได้รับการจาการเฝ้าระวังติดตาม และการตรวจวัดผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ต้องถูกใช้เพื่อประเมิน ได้แก่

1) ความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ
2) ระดับความพึงพอใจของลูกค้า
3) สมรรถนะ และประสิทธิผลของระบบบริการคุณภาพ
4) หากวางแผนมีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิผล
5) ประสิทธิผลของกิจกรรมที่ได้กระทำต่อความเสี่ยงและโอกาสที่ระบุไว้
6) สมรรถนะของผู้จัดหาจากแหล่งภายนอก
7) ความจำเป็นสำหรับการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ

ทั้งนี้ เพื่อนำมาจัดทำส่วนประกอบของคู่มือการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน และสอดคล้องตามข้อกำหนด โดยเนื้อหาที่สำคัญในคู่มือการปฏิบัติงานประกอบด้วย 7 หัวข้อย่อย ได้แก่ วัตถุประสงค์ ขอบเขตการดำเนินงาน คำจำกัดความ เอกสารที่เกี่ยวข้อง หน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน และบันทึกคุณภาพ เพื่อทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการได้ตามอย่างถูกต้อง โดยในส่วนที่ถือว่ามีความสำคัญได้แก่

คำจำกัดความ เพื่ออธิบายความหมายของคำสำคัญในวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน สร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน อาทิ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง กระบวนการตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูล ประสานงาน ควบคุม ติดตามและแจ้งผล พร้อมประเมินผลการดำเนินงาน เป็นต้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นส่วนที่แสดงให้เห็นถึงผู้มีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินงานและอธิบายถึงบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับวิธีการจัดการข้อร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งจะประกอบด้วย

1) ผู้บริหาร ซึ่งจะทำหน้าที่สำคัญในการกำหนดหน้าที่และมอบหมายผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน

2) ห้องสมุดสาขา ทำหน้าที่รับข้อเสนอแนะ และเก็บรวบรวมส่งให้งานสื่อสารองค์กรฯ และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน รวมถึงแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

3) งานสื่อสารองค์กรและโสตทัศนศึกษา ทำหน้าที่รวบรวมข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ พร้อมกับเป็นผู้ประสานงาน เพื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน จัดทำข้อมูลสรุปและรายงานผลให้แก่คณะผู้บริหารได้รับทราบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ที่จะอธิบายขั้นตอนสำคัญในการดำเนินงาน และอธิบายรายละเอียดถึงการปฏิบัติงานทั้งช่องทางการรับข้อร้องเรียน ประเภทของข้อร้องเรียน เงื่อนไขเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน ผู้มีอำนาจในการปิดเรื่อง ซึ่งในขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

1) ช่องทางการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน เป็นการอธิบายถึงช่องทางที่กำหนด

ในการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน รวมถึงผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลในแต่ละช่องทาง

2) การรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน เป็นการอธิบายการรับข้อเสนอและการแบ่งประเภทของข้อร้องเรียน เงื่อนไขเวลาดำเนินการและผู้มีอำนาจในการปิดเรื่อง

3) การจัดการข้อร้องเรียน ขั้นตอนนี้เป็นการอธิบายถึงขั้นตอนหลังจากรับข้อร้องเรียนแล้วจะดำเนินการส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขอย่างไร

4) การแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน เป็นกระบวนการแจ้งผลหลังจากที่ได้มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นที่เรียบร้อยให้แก่ผู้ใช้บริการที่ส่งข้อร้องเรียนมายังหอสมุดฯ

5) การสรุปและประเมินผล เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการจัดการข้อร้องเรียน ที่งานสื่อสารองค์กรฯ ต้องดำเนินการรวบรวมสถิติ สรุปผลการดำเนินงาน และรายงานผลต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานได้รับทราบ และประชาสัมพันธ์การดำเนินการแก้ไขให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบด้วย

ทั้งนี้ หลังจากที่งานสื่อสารองค์กรฯ ได้จัดทำคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้แจกจ่ายให้ทุกหน่วยงานภายในหอสมุดฯ ได้รับทราบ พร้อมกับการจัดทำประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยจัดทำแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนพร้อมติดตั้งตามห้องสมุดสาขาต่าง ๆ เพื่อเริ่มการปฏิบัติงานตามคู่มือดังกล่าว



ภาพที่ 2 แสดงป้ายประชาสัมพันธ์ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติตามแผน

งานสื่อสารองค์กรและโสตทัศนศึกษา ได้ดำเนินการตามคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ด้วยการติดตามรวบรวมข้อร้องเรียนจากช่องทางการสื่อสารที่รับผิดชอบ ซึ่งช่องทางการรับข้อร้องเรียน ของหอสมุดฯ ได้กำหนดไว้ 5 ช่องทางได้แก่

1) แบบฟอร์มกระดาษ ที่ติดตั้งตามห้องสมุดสาขา โดยกำหนดแผนการรวบรวมทุกวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

2) เพจ Thammasat University Library โดยรวบรวมจากข้อความที่ผู้ใช้บริการแจ้งใน Inbox และคอมเมนต์ต่าง ๆ

3) อีเมล tulib@tu.ac.th ซึ่งได้รับการส่งต่อจากผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดเป็นข้อร้องเรียน

4) แบบฟอร์มออนไลน์ ที่หน้าเว็บไซต์

5) ทางโทรศัพท์ที่เบอร์ 02-613-3506

นอกจากนั้น ยังมีหน้าที่ในการติดตามการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อนำผลแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ พร้อมกับทำหน้าที่สำคัญในการสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละรอบเดือนเพื่อนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานได้รับทราบถึงการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ การดำเนินงาน

การดำเนินงานตามกระบวนการคุณภาพ ISO 9001: 2015 ได้กำหนดให้การตรวจสอบการดำเนินงานในกระบวนการที่เรียกว่า การตรวจประเมินโดยหน่วยงานจะเป็นผู้กำหนดแผนการตรวจสอบตามภายใน (Internal Audit) เพื่อการควบคุมการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้เป็นไปตามข้อกำหนด เช่นเดียวกับการดำเนินงานตามคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งอยู่ภายใต้กระบวนงาน การสื่อสารองค์กร ซึ่งจากการตรวจติดตามภายในทั้งหมด 3 ครั้ง ได้แก่

ครั้งที่ 1 วันที่ 30 สิงหาคม 2560 ผู้ตรวจประเมินแนะนำให้จัดการสำรวจความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งงานสื่อสารองค์กร ได้ปรับปรุงด้วยการเพิ่มข้อคำถามการจัดการข้อร้องเรียนในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละครั้ง โดยประสานงานกับงานยุทธศาสตร์และพัฒนาข้อมูล

ครั้งที่ 2 วันที่ 4 กันยายน 2560 ผู้ตรวจประเมินแนะนำการบันทึกข้อร้องเรียนให้ครบถ้วนและส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และแนวทางการแก้ไขเพื่อแจ้งผลกลับให้แก่ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ ซึ่งงานสื่อสารองค์กร ได้นำมาจัดทำเป็นแบบรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินในแต่ละครั้ง

ครั้งที่ 3 วันที่ 7 พฤษภาคม 2561 ผู้ตรวจประเมินแนะนำให้มีการติดตามการแก้ไขและกำหนดผู้รับผิดชอบในการปิดเรื่องที่ชัดเจน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงการดำเนินงาน

หลังจากได้รับการตรวจติดตามภายในและภายนอก งานสื่อสารองค์กร จะนำข้อเสนอและแนวทางการปรับปรุงจากผู้ตรวจประเมินมาปรับปรุงแก้ไขวิธีการปฏิบัติงานเพื่อสอดคล้องกับการทำงานและเป็นไปตามข้อกำหนด ISO 9001:2015 นอกจากนั้น ยังได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอร่างวิธีการปฏิบัติงานที่ได้ปรับปรุงแก้ไข พร้อมกับรับฟังข้อเสนอแนะจากหน่วยงาน/ ห้องสมุดสาขา เพื่อนำมาปรับวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

จากการดำเนินงานตามคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามแนวทางระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกับวิธีการปฏิบัติงาน การรับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ/ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ทั้งนี้ จากการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนโดยงานสื่อสารองค์กรและโสตทัศนศึกษา สามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้ (ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2560-31 สิงหาคม 2561) จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รวบรวมจากช่องทางต่าง ๆ มีทั้งหมด 38 ข้อร้องเรียน สามารถจำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดังแสดงในตารางหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

หน่วยที่ถูกร้องเรียน	จำนวน
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	13
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	10
งานพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	8
หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์	6
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	5
งานจัดการข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ	2
ศูนย์การเรียนรู้ฯ	1
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	1
งานอำนวยการ	1
งานสื่อสารองค์กรฯ	1
รวม	**48**

*หมายเหตุ: นับจำนวนข้อร้องเรียนกรณีที่มีเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย

จากตารางที่ 1 พบว่า หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหรือมีส่วนเกี่ยวข้องมากที่สุด คือ หอสมุดปรีดี พนมยงค์ จำนวน 13 ข้อร้องเรียน และหน่วยงานที่ไม่พบข้อร้องเรียนมีจำนวน 9 หน่วยงาน

ได้แก่ งานยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร ห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทรวิชัย ห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม ห้องสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ ห้องสมุดศูนย์รังสิต หอจดหมายเหตุอุทยานการเรียนรู้ 100 ปี อ.ป๋วย ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง ห้องสมุดศูนย์พัทยาและห้องสมุดเครือข่าย

ตารางที่ 2 จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียนดังแสดงในตาราง ประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียนที่พบ	จำนวน
การบริการ (Services)	16
ทรัพยากรสารสนเทศ (Library Resources)	12
สถานที่ (Site)	8
สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)	2
บุคลากร (Staff)	0
รวม	**38**

จากตารางที่ 2 พบว่า ประเภทข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ประเภทบริการ จำนวน 16 ข้อร้องเรียน โดยไม่พบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร

ตางรางที่ 3 จำแนกตามระดับของข้อร้องเรียน

ระดับของข้อร้องเรียน	จำนวน
ระดับที่ 2 ข้อร้องเรียนเล็ก	18
ระดับที่ 3 ข้อร้องเรียนใหญ่	16
ระดับที่ 1 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4
รวม	**38**

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับข้อร้องเรียนเล็ก พบมากที่สุด 18 ข้อร้องเรียน โดยจำแนกเป็นข้อร้องเรียนประเภทบริการจำนวน 8 ข้อ ประเภทสถานที่จำนวน 7 ข้อ และประเภททรัพยากรสารสนเทศจำนวน 3 ข้อ

ตารางที่ 4 จำแนกตามช่องทางที่มีการแจ้งข้อร้องเรียน

ช่องทางที่มีการแจ้งข้อร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)
เว็บไซต์หอสมุดฯ	15
เฟซบุ๊ก - เพจ Thammasat University Library - เพจ TU Director	14
อีเมล	6
โทรศัพท์	2
แบบฟอร์มรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน	1

จากตารางที่ 4 พบว่า ช่องทางที่ผู้ใช้บริการใช้ในการติดต่อและแจ้งข้อร้องเรียนมายังหอสมุดฯ มากที่สุดได้แก่ เว็บไซต์ รองลงมาคือ เฟซบุ๊ก และอีเมล โดยช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านแบบฟอร์มรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนเป็นช่องทางที่มีการแจ้งน้อยที่สุด

อภิปรายผล

จากผลสรุปการดำเนินงาน การจัดการข้อร้องเรียนของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สามารถอภิปรายโดยเปรียบเทียบกับวิธีการปฏิบัติงาน การรับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ/ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในฐานะที่ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 โดยพบแตกต่างของการดำเนินงานตามประเด็นดังต่อนี้

1. ผู้รับผิดชอบ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กำหนดให้หน่วยงานสื่อสารองค์กรเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ในขณะที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง กำหนดผู้รับผิดชอบโดยคณะทำงานปฏิบัติงานแก้ไขและป้องกัน

ทั้งนี้ จากการความแตกต่างดังกล่าว เชื่อว่า ด้วยรูปแบบการบริหารงานที่แตกต่างและอำนาจหน้าที่ในส่วนของการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะทำงานปฏิบัติงานแก้ไขและป้องกัน ต้องรับผิดชอบในส่วนข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดด้วยจึงจำเป็นต้องอาศัยการดำเนินงานในรูปแบบคณะทำงานเพื่อสร้างความเป็นธรรมกับหน่วยงานที่ได้รับแจ้งและโปร่งใสในการดำเนินงานของคณะทำงาน ขณะที่หอสมุดฯ กำหนดให้หน่วยงานสื่อสารองค์กรฯ รับผิดชอบเฉพาะข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ด้วยเห็นว่าเป็นผู้รับผิดชอบช่องทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และถือเป็นหน่วยงานที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียจากข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน จึงนับว่ามีความเหมาะสมและสามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบุคลากรที่เข้ามารับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนจึงจำเป็นจะต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองให้สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการและประสานงานในส่วนงานต่าง ๆ ให้เกิดการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ช่องการทางการรับข้อร้องเรียน

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน 5 ช่องทาง ได้แก่ หน้าเว็บไซต์หอสมุดฯ เฟซบุ๊ก อีเมล แบบฟอร์มรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน และทางโทรศัพท์

ขณะที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดช่องทางการรับข้อร้องเรียน 3 ช่องทาง ได้แก่ จากกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จากแบบรับข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุด บนฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด จากแบบประเมินผลปลายเปิดของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่หอสมุดฯ กำหนดมีจำนวนมากกว่า โดยจะเห็นว่าให้ความสำคัญกับช่องทางผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งมีความสะดวกในการติดต่อและสามารถส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จะให้ความสำคัญกับช่องทางการสื่อสารแบบออฟไลน์มากกว่าการสื่อสารในแบบออนไลน์

ซึ่งสอดคล้องกันผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ที่พบว่าผู้ใช้บริการนิยมจัดส่งข้อร้องเรียนผ่านทางแบบฟอร์มจากหน้าเว็บไซต์หอสมุดฯมากที่สุด จำนวน 15 ครั้ง และรองลงมาคือ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์จากเพจหอสมุดฯ Thammasat University Library และเพจ TU Director จำนวน 14 ครั้ง ส่วนการส่งข้อร้องเรียนผ่านแบบฟอร์มกระดาษน้อยที่สุดเพียง 1 ครั้งเท่านั้น

3. การจัดประเภทของข้อร้องเรียน

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้จัดประเภทข้อร้องเรียน 4 ประเภท ได้แก่

ตารางที่ 5 ประเภทข้อร้องเรียน

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน
1	ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความเดือนร้อนแต่ต้องการให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น	1 วันทำการ
2	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ใช้บริการได้รับความเดือนร้อนไม่พึงพอใจ โดยสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ผู้ใช้บริการได้รับความเดือดร้อนคนเดียวหรือกลุ่มเดียว	3 วันทำการ

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน
3	ข้อร้องเรียนใหญ่	ผู้ใช้บริการได้รับความเดือนร้อน ไม่พึงพอใจ โดยไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว กระทบต่อชีวิต สิทธิ เสรีภาพ และจิตใจของผู้ใช้บริการ กระทบต่อชื่อเสียงของหน่วยงานและองค์กรอย่างรุนแรง กระทบต่อผู้ใช้จำนวนมาก หรือกระทบต่อภาพรวมของการให้บริการ	5 วันทำการ
4	ข้อร้องเรียนนอกเหนือความรับผิดชอบของหน่วยงาน	ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของหน่วยงาน	1 วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)

ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการจัดแบ่งประเภทของข้อร้องเรียน เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการดำเนินงานแก้ไข นอกจากนั้น ในแต่ละประเภทของข้อร้องเรียนยังกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ขณะที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้มีการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนแบ่งออกเป็น 5 ข้อ ได้แก่

- ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารงานคุณภาพ การให้บริการและการปฏิบัติงาน
- ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ เช่น การเสนอแนะหนังสือที่ไม่มีให้บริการ
- ถาม/ ตอบ
- คำชมเชย
- ข้อร้องเรียนที่วิเคราะห์แล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่มีหน่วยงาน/ บุคคลใดรับผิดชอบโดยตรงหรือเป็นเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้ เช่น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน นโยบายของสำนักฯ กฎระเบียบต่าง ๆ ของสำนักฯ

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการจัดแบ่งประเภทของข้อร้องเรียนของทั้ง 2 หน่วยงาน มีความแตกต่างกัน ซึ่งหอสมุดฯ ให้ความสำคัญกับการจัดลำดับความสำคัญของข้อร้องเรียน ในขณะที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้ความสำคัญกับจัดกลุ่มประเภทของข้อร้องเรียนเพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขในแต่ละส่วนได้ทันที

ข้อเสนอแนะ

จากการดำเนินการศึกษาแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และการเปรียบเทียบกับการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ช่องทางการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ควรพัฒนาการรวบรวมข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากช่องทางอื่น ๆ ที่ไม่เป็นทางการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการประมวลผลข้อมูลและนำไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น อาทิ การโพสต์แสดงความคิดเห็นจากเฟซบุ๊กส่วนตัวของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

2. การพัฒนาระบบคลังข้อมูลเพื่อการจัดเก็บและรวบรวมข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ อันจะเป็นประโยชน์ในการสร้างคลังความรู้จากความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่มาจากผู้ใช้บริการจริงและสามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริง

3. การปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ควรมีการติดตามตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การจัดการ/ การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และข้อร้องเรียนดังกล่าวจะไม่กลับมาเกิดซ้ำ เพราะการเกิดข้อร้องเรียนซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่ไม่คงที่/ ไม่ต่อเนื่อง หรืออาจจะเป็นผลกระทบมาจากการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่ถูกจุด

4. ควรมีกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การจัดการข้อร้องเรียน หรือจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การนำไปใช้ประโยชน์ในห้องสมุด

การศึกษาแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน หอสมุดฯ ที่ได้ดำเนินการตามข้อกำหนด ISO 9001: 2015 และได้เปรียบเทียบให้ส่วนของการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จะเห็นว่า วิธีการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทองค์กร และนโยบายการบริหาร โดยเชื่อว่า ห้องสมุดได้ประโยชน์ในการปรับปรุงวิธีการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งในด้านการกำหนดผู้รับผิดชอบ การกำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน และประเภทของข้อร้องเรียนให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

พิมพ์ชนก สิริพงศ์ทักษิณ. (2561). *คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน*. กรุงเทพฯ: หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุธาสินี โพธิจันทร์. (2558). *PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงต่อเนื่อง.* เข้าถึงได้จาก https://www.ftpi.or.th/2015/2125.

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2560). *วิธีการปฏิบัติงาน การรับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ/ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. เอกสารสำเนา.

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2560). *รายงานประจำปี 2560*. กรุงเทพฯ: ล้าน 357 พาณิชย์.

Jirakorn. (2017). *ISO 9001: 2015 Quality management systems-requirment*. Retrieved from http://technopolis.sut.ac.th/src/plugin/ckfinder/userfiles/files/iso/01about_iso/04%20requirement/Requirement%20ISO%209001_2015%20(ENG- TH)%20Version%203%20by%20Jirakorn%20(%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%81%E0%B8%B3%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B8%94%202015).pdf.

การจัดพื้นที่การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

มธุรส ปราบไพรี, ทวี นวมนิ่ม

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
e-mail: maturose.pra@mail.pbru.ac.th

บทคัดย่อ

ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ส่งผลต่อการปรับตัวของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีในการการจัดการพื้นที่การเรียนรู้ให้มีความสอดคล้อง การศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 2) พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ 3) แนวทางการจัดการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ โดยการสัมภาษณ์ สังเกต และสอบถามกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ใช้บริการจำนวน 472 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและสถิติพรรณา ผลการศึกษาพบว่ามีกระบวนการจัดการ 9 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผนงาน การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การออกแบบ การนำเสนอแผน การดำเนินงาน การบริการ การติดตาม/ ประเมินผล และการรายงานผล โดยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คือนักศึกษา (ร้อยละ 91.52) วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่คือการใช้พื้นที่เพื่อทำรายงานหรือการบ้าน (ร้อยละ 69.70) ก่อให้เกิดทักษะตามศตวรรษที่ 21 คือ การทำงานเป็นทีม (ร้อยละ 43.80) ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) แนวทางการจัดการคือ การเพิ่มพื้นที่การเรียนรู้แบบเชื่อมโยง การจัดหา สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่ยืดหยุ่นต่อการใช้พื้นที่ การมีระบบการรักษาความปลอดภัย การใช้ระบบการจองออนไลน์ การพัฒนาบุคลากรให้มีการบริการเชิงรุก และการบูรณาการแนวคิดห้องสมุดสีเขียว

คำสำคัญ:

พื้นที่การเรียนรู้, ทักษะการเรียนรู้, ห้องสมุดในศตวรรษที่ 21

Abstract

21st century learning skills influence the library to adapt themselves in managing learning space. The purpose of this study was to study 1) area management, 2) the behavior and satisfaction of the users, and 3) guidelines for learning area management. Interview, observation and questionaire with 472 samples were employed with this study. Data were analyzed for both qualitative data and qualitative statistics. The results show that there are nine steps in the process of planning, gathering data, analysis of design data, plan presentation, operations,

monitoring/evaluation services, and reporting. Most of the users are students (91.52%). The main purpose is to use the space for making their reports or homework (69.70%), creating 21st century skills as teamwork (43.80%). Overall satisfaction was at the highest level (X 4.27). Management approach is creating more learning space, facilities should be movable and flexible, provide security system, using the online booking system, development of personnel for proactive services, and integration of green library concepts.

Keyword:

Learning Space, Learning Skills, Library in 21st Century

บทนำ

ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วยทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะสารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี และทักษะชีวิตและอาชีพ ซึ่งแต่ละทักษะมีผลต่อรูปแบบการจัดการศึกษาและพื้นที่การเรียนรู้เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากกว่าการจัดการเรียนแบบเดิมที่เน้นเพียงการฟังบรรยายหรือเรียนในห้อง การจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ต้องสามารถสร้างบรรยากาศและการเรียนรู้หรือการศึกษาที่สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา โดยเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนให้มากที่สุด ความท้าทายที่เกิดขึ้นต่อห้องสมุดซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการทางด้านสารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ในยุคศตวรรษที่ 21 คือการพัฒนาและปรับเปลี่ยนตนเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ปจจัยแห่งการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญได้แก่ ความกาวหนาและนวัตกรรมทางเทคโนโลยีและความสำคัญของสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้ามามีบทบาทและแทนที่หนังสือแบบเดิม รวมถึงพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลายขึ้น โดยเฉพาะความต้องการพื้นที่เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ ที่ประกอบไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น การปรับเปลี่ยนและออกแบบการใช้พื้นที่ (Space) ให้สอดคล้องกับผู้ใช้บริการ กล่าวได้ว่าเป็น “ยุคฟื้นฟูใหม่ของพื้นที่” หรือ Renaissance of space ของโลกห้องสมุด (วัฒนชัย วินิจจะกูล, 2558) การปรับกระบวนทัศน์ในการคิดใหม่เกี่ยวกับพื้นที่และบริการห้องสมุดนับได้ว่าเป็นแนวคิดที่สำคัญต่อโครงสร้างพื้นฐานการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (เลส วัตสัน, ม.ป.ป.) ในการให้บริการพื้นที่ใช้งานร่วมกัน (Common space) เพื่อให้ห้องสมุดได้กลายเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่สนับสนุนการค้นคว้า การสร้างสรรค์ และการร่วมมือระหว่างนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และชุมชน (ทัศนีย์ แซ่ลิ้ม, 2560)

จากการสอบถามความต้องการ ความพึงพอใจ การสังเกต และการสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการพื้นที่ในการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อการทำงาน การศึกษาค้นคว้าในลักษณะของการทำงานกลุ่ม ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทางสำนักวิทยบริการฯ จึงได้มีนำข้อคิดเห็นมาพิจารณาและนำไปสู่การดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่การเรียนรู้ทางกายภาพ (Physical learning spaces) ได้แก่ ห้องสำหรับจัดกิจกรรมการเรียนรู้และ/หรือเอื้อให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็นพื้นที่สำหรับกิจกรรม การเรียนรู้แบบเป็นทางการ

และไม่เป็นทางการ (Formal and non-formal learning) ห้อง/ พื้นที่สนับสนุนการเรียนรู้ (Brown, 2005 อ้างถึงใน อภิภา ปรัชญพฤทธิ, 2560) หลากหลายลักษณะ รวม 8 พื้นที่ 4 ประเภท ได้แก่ Action learning room เพื่อการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การนำเสนองาน และการเรียนรู้ร่วมกัน Training room เพื่อการฝึกอบรมปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ Tutor room สำหรับการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกลุ่มย่อย และ Learning space พื้นที่การเรียนรู้ร่วมกันตามอัธยาศัย โดยแต่ละพื้นที่ได้รับการปรับปรุงในช่วงเวลาที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับงบประมาณสนับสนุน บทความนี้จึงได้นำเสนอแนวทางการจัดการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิดศตวรรษที่ 21 เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการจัดการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ของสำนักวิทย-บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การจัดการพื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ นี้ ประกอบด้วย 9 ขั้นตอน โดยใช้กระบวนการทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยกลุ่มเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการของห้องสมุด

ตารางที่ 1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอน	วิธีการดำเนินงาน
1. การวางแผน	1.1 การประชุมเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินงานและที่ปรึกษาการออกแบบ 1.2 การสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงพื้นที่การเรียนรู้โดยเน้นรูปแบบ การใช้พื้นที่สร้างสรรค์ แนวคิดมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว
2. การรวบรวมข้อมูล	2.1 การสำรวจพื้นที่เพื่อการปรับปรุง 2.2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละปี
3. การวิเคราะห์ข้อมูล	3.1 ข้อมูลด้านปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดของพื้นที่ 3.2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกออกเป็นแต่ละกลุ่ม 3.3 ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดด้านพื้นที่และความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. การออกแบบ	4.1 การจัดทำแผน/ ออกแบบพื้นที่โดยใช้คำนึงถึง - ความยืดหยุ่นในการใช้พื้นที่ - ความดึงดูดใจ ความสวยงาม

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอน (ต่อ)	วิธีการดำเนินงาน
	- สร้างการมีส่วนร่วมในการทำงาน/เรียนรู้ร่วมกัน - ความสะอาด ปลอดภัย - ความสะดวกสบาย การเข้าถึงพื้นที่ - การประหยัดพลังงาน 4.2 การจัด Zoning area ตามความจำเป็นและเร่งด่วน เช่น พื้นที่ที่มีผู้ใช้บริการมาก เป็นต้น 4.3 การจัดลำดับการปรับปรุงพื้นที่
5. การนำเสนอแผนต่อผู้บริหาร	5.1 การนำเสนอโครงการและงบประมาณ
6. การดำเนินงานปรับปรุงพื้นที่	6.1 การดำเนินการปรับปรุงพื้นที่การเรียนรู้
7. การบริการ	7.1 จัดทำระบบการบริการการใช้พื้นที่ผ่าน google apps 7.2 การประชาสัมพันธ์การใช้พื้นที่การเรียนรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เฟสบุ๊ค เว็บไซด์สำนักวิทยบริการฯ เป็นต้น 7.3 การอำนวยความสะดวกการเข้าใช้แต่ละพื้นที่ โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
8. การติดตาม/ประเมินผล	8.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การสัมภาษณ์เพื่อเรียนรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ 8.2 การปรับปรุงการบริการ
9. การรายงานผล	9.1 การนำเสนอผลการติดตาม/ประเมินผลต่อผู้บริหาร

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล และอภิปรายผล

จากการดำเนินการให้บริการห้อง/ พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ตามกระบวนการขั้นตอนมีการประเมินผลการดำเนินงานโดยใช้

1. การจัดการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 9 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผนงาน การรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล การออกแบบการนำเสนอแผนต่อผู้บริหาร การดำเนินงานปรับปรุงพื้นที่ การบริการ การติดตาม/ ประเมินผล และการรายงานผล ซึ่งอยู่ภายใต้การใช้หลักการของวงจรบริหารงานคุณภาพ ได้แก่ Plan (วางแผน) Do (ปฏิบัติ) Check (ตรวจสอบ) และ Act (ดำเนินการ) ผลการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนสามารถกำหนดผู้รับผิดชอบงานและดำเนินงานออกแบบพื้นที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้บางส่วน เนื่องจากปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณ

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ ปี พ.ศ. 2561 (มกราคม - ตุลาคม) โดยใช้การสอบถามแบบออนไลน์กับกลุ่มผู้ใช้บริการได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ

2.1 จำนวนผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวนและสัดส่วนของประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	432	91.52
อาจารย์	16	3.38
นักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ	16	3.38
เจ้าหน้าที่	8	1.69
รวม	472	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 472 คน แบ่งเป็น นักศึกษา 432 คน คิดเป็นร้อยละ 91.52 อาจารย์ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.38 นักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.38 และเจ้าหน้าที่ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.69 ตามลำดับ

2.2 วัตถุประสงค์การใช้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวนและสัดส่วนของวัตถุประสงค์การใช้บริการ

วัตถุประสงค์การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทำรายงานหรือการบ้าน	329	69.70
2. ศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	210	44.49
3. พักผ่อนตามอัธยาศัย	157	33.26
4. พบปะพูดคุย/ นัดพบเพื่อน	121	25.63
5. ประชุม อบรม สัมมนา	103	21.82
6. ติวหรือแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	87	18.43
7. ดูหนัง ฟังเพลงและกิจกรรมบันเทิง	71	15.04
8. ฝึกซ้อมการแสดงหรือการนำเสนองาน	68	14.40
9. ปรึกษางานวิจัยและวิทยานิพนธ์	49	10.38
รวม		100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องหรือพื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการมากที่สุดได้แก่ 1) ทำรายงานหรือการบ้าน คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมาคือ 2) ศึกษาค้นคว้า

เป็นกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 44.49 3) พักผ่อนตามอัธยาศัย คิดเป็นร้อยละ 33.26 4) พบปะพูดคุย คิดเป็นร้อยละ 25.63 5) ประชุม อบรม สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 21.82 6) ติวหรือแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ คิดเป็นร้อยละ 18.43 7) ดูหนัง ฟังเพลงและกิจกรรมบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 15.04 8) ฝึกซ้อมการแสดงหรือการนำเสนองาน คิดเป็นร้อยละ 14.40 และ 9) ปรึกษางานวิจัยและวิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 10.38 ตามลำดับ

2.3 การเกิดทักษะการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21

ตารางที่ 4 จำนวนและสัดส่วนของการเกิดทักษะการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21

ทักษะการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21	จำนวน	ร้อยละ
1. การทำงานเป็นทีม	207	43.80
2. การรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	184	38.98
3. การมีมนุษย์สัมพันธ์ในสังคม	168	35.59
4. การวิเคราะห์และการตัดสินใจ	150	31.77
5. การคิดอย่างสร้างสรรค์	143	30.29
6. เกิดทักษะทางวิชาการ	136	28.80
7. เกิดทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	129	27.33
8. การอยู่ร่วมกันของคนในสังคม	86	18.22
9. การกล้าแสดงออก	79	16.73
10. มีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม มีภาวะผู้นำและการดำเนินชีวิตประจำวัน	56	11.86
11. การประกอบธุรกิจ	11	2.33
12. เกิดสมาธิในการทำงานเพิ่มขึ้น	6	1.27
รวม		100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการเกิดทักษะการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21 มากที่สุดได้แก่ 1) การทำงานเป็นทีม คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาได้แก่ 2) การรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 38.98 3) การมีมนุษย์สัมพันธ์ในสังคม คิดเป็นร้อยละ 35.59 4) การวิเคราะห์และการตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 31.77 5) การคิดอย่างสร้างสรรค์ คิดเป็นร้อยละ 30.29 6) เกิดทักษะทางวิชาการคิดเป็นร้อยละ 28.80 7) เกิดทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 27.33 8) การอยู่ร่วมกันของคนในสังคม คิดเป็นร้อยละ 18.22 9) การกล้าแสดงออก คิดเป็นร้อยละ 16.73 10) มีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม มีภาวะผู้นำและการดำเนินชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 11.86 11) การประกอบธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 2.33 และ 12) เกิดสมาธิในการทำงานเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.27 ตามลำดับ

2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพื้นที่การเรียนรู้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพื้นที่การเรียนรู้ เก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม-ตุลาคม 2561 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 472 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

คะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลผลคะแนน แบ่งผลคะแนนทั้งหมดเป็น 5 ช่วงโดยใช้หลักการทางสถิติ ได้แก่ พิสัย/จำนวนชั้น = (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ าสุด) /5 การแปลผลคะแนนมีดังนี้

คะแนน 4.20-5.00 = มากที่สุด
3.40-4.19 = มาก
2.60-3.39 = ปานกลาง
1.80-2.59 = น้อย
1.00-1.79 = น้อยที่สุด

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการ	**ค่าเฉลี่ย**	**ความหมาย**
1. ด้านสภาพแวดล้อม	3.79	4
1.1 ขนาดของห้องเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา	4.48	มากที่สุด
1.2 อากาศและระบบระบายอากาศในห้องมีความเหาะสม	3.64	มาก
1.3 ขนาดของเก้าอี้ที่นั่งมีความเหมาะสม	3.70	มาก
1.4 แสงสว่างในห้องมีความเหมาะสม	3.72	มาก
1.5 มีบริเวณนั่งพักเพียงพอ	3.73	มาก
1.6 ไม่มีเสียงดังรบกวนจากภายนอก	3.74	มาก
1.7 มีจำนวนถังขยะในอาคารเพียงพอ	3.61	มาก
1.8 ห้องน้ำสะอาด	3.66	มาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	3
2.1 ระบบเครื่องฉายมีคุณภาพดี ภาพคมชัดสีสันถูกต้อง	4.41	มากที่สุด
2.2 อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสม เพียงพอต่อการใช้งาน	4.36	มากที่สุด
2.3 ระบบเสียงและเครื่องขยายเสียงเหมาะสม ฟังชัดเจน	4.39	มากที่สุด

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
3. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอน	4.46	1
3.1 มีระบบแจ้งข้อมูลการใช้บริการห้อง/พื้นที่	4.47	มากที่สุด
3.2 ขั้นตอนในการขอใช้ห้องเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.42	มากที่สุด
3.3 มีการเตรียมความพร้อมของห้อง/พื้นที่ก่อนการใช้งาน	4.46	มากที่สุด
3.4 ระยะเวลาในการใช้บริการห้องที่กำหนดไว้มีความเหมาะสม	4.47	มากที่สุด
4. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ	4.45	2
4.1 ให้บริการข้อมูลในการใช้บริการได้ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว	4.51	มากที่สุด
4.2 มีอัธยาศัย/มนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการที่ดี	4.39	มากที่สุด
4.3 สามารถให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.45	มากที่สุด
5. ภาพรวมความพึงพอใจต่อห้อง/ พื้นที่การเรียนรู้	4.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) แบ่งเป็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79)

3. แนวทางการจัดการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

จากการให้บริการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ตามจุดต่างๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ จากการสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกตผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการพบว่า แนวทางที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาคือ

3.1 การเพิ่มพื้นที่การเรียนรู้รองรับกับจำนวนผู้ใช้ที่มีมากขึ้น โดยขยายพื้นที่ที่มิใช่เพียงห้องเรียนรู้หรือพื้นที่ว่าง แต่ควรเป็นพื้นที่เชื่อมโยงหรือพื้นที่ภายนอกที่อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักวิทยบริการฯ

3.2 การจัดการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองต่อความเป็นศตวรรษที่ 21 คือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการทำงาน การสืบค้น และการเรียนรู้ร่วมกันผ่านกระบวนการกลุ่ม

3.3 การจัดหาอุปกรณ์ที่ยืดหยุ่นต่อการใช้พื้นที่ให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันอย่างเหมาะสม ปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของผู้ใช้ สะดวกแก่การเคลื่อนย้าย

3.4 การมีระบบการรักษาความปลอดภัย เนื่องจากการพื้นที่ดังกล่าวยังไม่มีการติดตั้งทีวีวงจรปิดอย่างทั่วถึง

3.5 การกำหนดรูปแบบการใช้พื้นที่ด้วยระบบการจองออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่

3.6 การพัฒนาบุคลากรให้มีการบริการเชิงรุกและสามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ให้บริการกับผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การสร้างกิจกรรมเสริมทักษะต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการได้เข้าร่วมแบบหมู่คณะ สร้างกิจกรรมสร้างสรรค์เพื่อตอบโจทย์การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นต้น

3.7 การบูรณาการแนวคิดห้องสมุดสีเขียวเข้ามาในรูปแบบการจัดการพื้นที่การเรียนรู้

ข้อเสนอแนะ

นำผลการศึกษาจากข้อ 3 แนวทางการจัดการพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ไปสู่การพัฒนาต่อยอดเพื่อสร้างพื้นที่การเรียนรู้ต่อไป

การนำไปใช้ประโยชน์

การนำแนวคิดการจัดการพื้นที่การเรียนรู้ขยายต่อไปยังหน่วยงานภายและพื้นที่ต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อให้พื้นที่ทุกแห่งเป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้

รายการอ้างอิง

จิโรจน์ สูรพันธุ์. (2558). การจัดพื้นที่การเรียนรู้. *Vajira Med J, 59*(4), 29-34. เข้าถึงได้จาก http://dx.doi.org/10.14456/vmj.2015.XX.

ทัศนีย์ แซ่ลิ้ม. (2560*). Learning Commons: พื้นที่เรียนรู้ไร้กำแพง โมเดลห้องสมุดของศตวรรษที่ 21. สำนักงานอุทยานการเรียนรู้*. เข้าถึงได้จาก https://www.tkpark.or.th/tha/articlesdetail/317/Learning-Commons.

เลส วัตสัน. (ม.ป.ป.) *ห้องสมุดและพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ที่เหนือกว่า – ทิศทางและแนวคิด.* เข้าได้จาก https://www.tkpark.or.th/stocks/extra/002f0a.pdf.

วัฒนชัย วินิจจะกูล (บรรณาธิการ). (2558). *Renaissance of Space อนาคตห้องสมุด: โจทย์ใหม่ว่าด้วยพื้นที่การเรียนรู้.* เข้าถึงได้จาก https://www.tkpark.or.th/stocks/extra/0020dc.pdf.

อภิภา ปรัชญพฤทธิ. (2560). การออกแบบพื้นที่การเรียนรู้สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในศตวรรษที่ 21 *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 11*(2)**.**

หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ตรงใจให้คุณเลือก
e-Book for you

เยาวภา เขื่อนคำ, กัลย์ธีรา ทาเขียว

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
E-mail: yaowapa@mju.ac.th, kaltheera@mju.ac.th,

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีบริการเชิงรุก ที่บูรณาการด้านการเรียนการสอนกับการให้บริการของห้องสมุด เป็นกิจกรรมที่นำเสนอ รายชื่อ e-Books เพื่อให้อาจารย์ร่วมพิจารณาในการจัดซื้อ และนำเสนอบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้กับคณาจารย์ในคณะต่าง ๆ ทั้งหมด 11 คณะ 4 วิทยาลัย และ 2 วิทยาเขต โดยในปีงบประมาณ 2561 ได้มีการเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอ e-Book ให้กับอาจารย์ในแต่ละคณะโดยมีการนำเสนอเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. การนำเสนอโดยบริษัท ในปีนี้มีบริษัทมานำเสนอ จำนวน 2 บริษัท คือบริษัท Booknet และบริษัท GALE ยังได้นำเสนอฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดมีให้บริการโดยบุคลากรกลุ่มภารกิจบริการและสารนิเทศ
2. นำเสนอบนเว็บไซต์สำนักหอสมุดและส่งเชิญชวนอาจารย์ทุกคน ผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ของมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาคัดเลือก e-Books สำหรับนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัย

กิจกรรม New Book Knock Knock ได้ดำเนินกิจกรรม จำนวน 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2561 มีคณะที่เข้าร่วมกิจกรรมคือ คณะวิทยาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และคณะศิลปศาสตร์ ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2561 มีคณะที่เข้าร่วมกิจกรรมคือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม และคณะพัฒนาการท่องเที่ยว จากการจัดกิจกรรมทั้ง 2 ครั้ง มีอาจารย์เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 26 คน แบ่งเป็น คณะวิทยาศาสตร์ 3 คน คณะบริหารธุรกิจ 3 คน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม 11 คน คณะพัฒนาการท่องเที่ยว 6 คน และคณะศิลปะศาสตร์ 3 คน และมีการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ให้อาจารย์ทุกคนในมหาวิทยาลัยได้มีส่วนร่วมในการคัดเลือกหนังสืออิเล็กทรอนิก (e-Book) เพื่อให้ประกอบการเรียนการสอนด้วย และจากการสรุปผลการเสนอซื้อ พบว่า การคัดเลือก e-Book เพื่อการเสนอซื้อของอาจารย์ ในปีนี้ ส่วนมากเป็นอาจารย์ในคณะที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งอาจเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบ e-Doc ที่ส่งถึงตัวบุคคล การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด และ Facebook ของสำนักหอสมุด รวมถึงวิธีการในการคัดเลือกที่สะดวกมากขึ้น อาจมีผลทำให้อาจารย์เข้าถึงการคัดเลือก e-Book ได้สะดวกและง่ายขึ้น โดยอาจารย์เสนอรายชื่อ e-Book มาทั้งหมด จำนวน 215 รายชื่อ รวมเป็นเงิน 1,852,856.40 บาท

แต่เนื่องจากงบประมาณในปี 2561 มีจำนวนจำกัด จึงไม่สามารถจัดซื้อ e-Book ให้ได้ทั้งหมด ซึ่งสามารถจัดซื้อได้เพียง 81 รายชื่อ เป็นเงิน 675,129.95 บาท (หกแสนเจ็ดหมื่นห้าพันหนึ่งร้อยยี่สิบเก้าบาทเก้าสิบห้าสตางค์) โดยขอความร่วมมือกับอาจารย์ให้ช่วยคัดเลือกรายชื่อที่ต้องการใช้มากที่สุดก่อน สำหรับรายการที่เหลือจะพิจารณาจัดซื้อให้ในงบต่อไป

คำสำคัญ:

หนังสืออิเล็กทรอนิกส์, การเสนอซื้อ, การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ, บริการเชิงรุก

บทนำ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นมหาวิทยาลัยเฉพาะทางที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาด้านการเกษตร มุ่งที่จะผลิตบัณฑิตให้เป็นนักปฏิบัติที่เชี่ยวชาญในสาขาวิชา และทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยปัจจุบันมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีคณะที่เปิดสอน จำนวน 11 คณะ ได้แก่ คณะผลิตกรรมการเกษตร คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมการเกษตร คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ คณะพัฒนาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะสารสนเทศและการสื่อสาร 4 วิทยาลัย ได้แก่ วิทยาลัยบริหารศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย และวิทยาลัยพลังงานทดแทน วิทยาลัยนานาชาติ และ 2 วิทยาเขต ได้แก่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่เฉลิมพระเกียรติ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร มีคณาจารย์จำนวน 674 คน มีหลักสูตรที่เปิดสอน จำนวน 99 หลักสูตร มีนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 16,605 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 573 คน นักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 168 คน และนักศึกษาระดับประกาศนียบัตร จำนวน 387 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2561)

สำนักหอสมุด ได้ดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่เน้นความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง ดังนั้น สำนักหอสมุด จึงได้จัดกิจกรรมเชิงรุก e-Book for you เพื่อไปนำเสนอรายชื่อ e-Books ที่ตรงกับสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอนในคณะ และนำเสนอบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมีให้บริการ ให้กับคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย โดยมีการดำเนินการร่วมกันระหว่าง กลุ่มภารกิจระบบและข่ายงานสารนิเทศ และกลุ่มภารกิจบริการสารนิเทศ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการและตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอนของคณะนั้น ๆ ทั้งนี้ยังได้รับข้อมูลด้านการบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อให้อาจารย์ มีส่วนร่วมในการคัดเลือกหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้ตรงกับสาขาวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย
3. เพื่อเผยแพร่บริการของสำนักหอสมุดในรูปแบบการบริการเชิงรุก

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

จากผลการวิจัย เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปี พ.ศ. 2558 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ด้านปริมาณในส่วนของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.00 และ ด้านความทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 จึงได้นำเสนอที่ประชุมกลุ่มภารกิจระบบและข่ายงานสารนิเทศ เพื่อพิจารณาวิธีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ให้มีความหลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น โดยในปี 2560 จึงได้จัดกิจกรรม New Book Knock Knock ขึ้นและได้เริ่มทดลองการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แบบเชิงรุก และได้รับผลตอบรับจากอาจารย์ผู้สอบอยู่ในระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 โดยมีผู้เสนอรายชื่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มาจำนวน 3 คน จำนวน 30 รายชื่อ แต่ไม่สามารถจัดซื้อให้ได้ทันตามกำหนดเวลา ดังนั้นในปีงบประมาณ 2561 จึงได้ดำเนินโครงการต่อเนื่องโดยใช้ชื่อโครงการว่า e-Book for you โดยมีการปรับปรุงวิธีการนำเสนอให้สามารถเข้าถึงอาจารย์ประจำหลักสูตรได้มากขึ้นดังนี้

1. พิจารณาคัดเลือกบริษัทตัวแทนจำหน่ายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยพิจารณาจากราคาที่จำหน่าย การใช้งานของระบบต้องง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ การดูแลประสานของตัวแทนจำหน่าย จากนั้นจึงติดต่อประสานงานกับบริษัทตัวแทนจำหน่ายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มานำเสนอการพิจารณาคัดเลือกหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในฐานข้อมูล ให้กับคณะต่าง ๆ โดยจะมีการสอนการค้นหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่เปิดสอน และสอนวิธีการเลือกหนังสือที่สนใจในระบบเสนอซื้อ Google sheet เพื่อให้สะดวกในการเข้าเลือกซื้อหนังสือ โดยในปี 2561 นี้ ได้พิจารณาคัดเลือก 2 บริษัท คือ บริษัท GALE และบริษัท บุ๊คเน็ท จำกัด เป็นผู้นำเสนอรายชื่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

2. ติดต่อประสานงานไปยังคณะต่าง ๆ เพื่อนำเสนอ กิจกรรม e-Book for you ซึ่งเป็นการนำเสนอรายชื่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ให้กับคณาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร ให้เข้าร่วมพิจารณาคัดเลือกหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยในปี 2561 ได้วางแผนที่จะนำเสนอกิจกรรม e-Book for you ให้คณะดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 รายชื่อคณะ

คณะ	**จำนวนหลักสูตร**
1. คณะวิทยาศาสตร์	18
2. คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมการเกษตร	10
3. คณะบริหารธุรกิจ	8
4. คณะพัฒนาการท่องเที่ยว	4
5. วิทยาลัยบริหารศาสตร์	4
6. วิทยาลัยพลังงานทดแทน	2

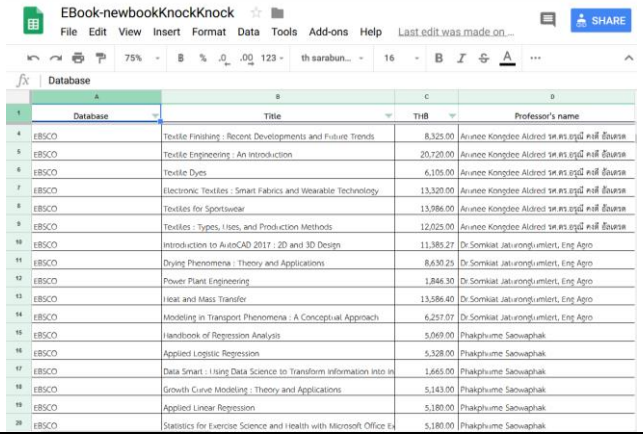
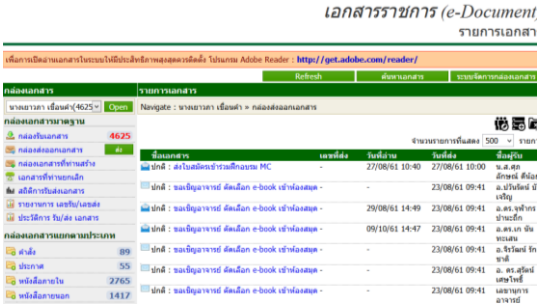
3. ติดต่อประสานงานกับกลุ่มภารกิจบริการสารนิเทศเพื่อจัดเตรียมการนำเสนอบริการต่าง ๆ ให้กับคณะ โดยเน้นสารสนเทศให้ตรงตามสาขาวิชาและหลักสูตรของแต่ละคณะ

4. ดำเนินกิจกรรม e-Book for you จำนวน 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2561 นำเสนอโดยบริษัท Gale มีคณะที่เข้าร่วมกิจกรรมคือ คณะวิทยาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และคณะศิลปศาสตร์ ครั้งที่ 2 นำเสนอโดยบริษัท บุ๊คเน็ท จำกัด เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2561 มีคณะที่เข้าร่วมกิจกรรมคือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม และคณะพัฒนาการท่องเที่ยว

ตารางที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อเสนอซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ e-Book

การปฏิบัติ	**เอกสารประกอบ**
อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร เข้าหน้าเวปไซต์ สำนักหอสมุด www.library.mju.ac.th	**เชิญชวนพิจารณาคัดเลือก E-Book** BY SITTICHAI W. / 1 MONTH AGO  ขอความร่วมมือจากอาจารย์ ช่วยพิจารณาคัดเลือก e-book ที่ตรงกับความต้องการ และช่วยสนับสนุนในการศึกษาค้นคว้า วิจัย ประกอบการเรียน การสอน ตามรายการใน link ที่แนบมาด้วยนี้ ** เนื่องจากเป็นไฟล์ออนไลน์ และใช้งานร่วมกันแบบ real time ซึ่งจะมีการบันทึกโดยอัตโนมัติ จึงขอความร่วมมือไปยังอาจารย์ทุกท่าน ขออย่าได้มีการแก้ไข ลบ เพิ่มเติมข้อมูลใดๆ เว้นแต่ เพิ่มชื่อท้ายรายการที่ตนเองจะเสนอซื้อเท่านั้น (column : Professor) **1.สำนักพิมพ์ Gale** โดยได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการอำนวยการข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) โดยมีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่เข้าร่วมเป็นภาคี (ภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2561)

ตารางที่ 2 (ต่อ)

การปฏิบัติ	เอกสารประกอบ
อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร คัดเลือกหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการตามสาขาที่แยกไว้ให้โดยสามารถเติมชื่อผู้อาจารย์ผู้สอนไว้ด้านหลังรายชื่อที่ต้องการ	
บรรณารักษ์ฝ่ายจัดซื้อ ตรวจสอบการเสนอรายชื่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และดำเนินการพิจารณาการจัดซื้อ และแจ้งผลการพิจารณาการจัดซื้อ ทาง e-mail หรือ e-Doc	

5. สรุปผลการดำเนินกิจกรรม จากการจัดกิจกรรมทั้ง 2 ครั้ง มีอาจารย์เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 26 คน แบ่งเป็น คณะวิทยาศาสตร์ 3 คน คณะบริหารธุรกิจ 3 คน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม 11 คน คณะพัฒนาการท่องเที่ยว 6 คน และคณะศิลปะศาสตร์ 3 คน

มีอาจารย์ได้เสนอรายชื่อ e-Book มาทั้งหมด จำนวน 215 รายชื่อ รวมเป็นเงิน 1,852,856.40 บาท (หนึ่งล้านแปดแสนห้าหมื่นสองพันแปดร้อยห้าสิบหกบาทสี่สิบสตางค์) ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 อาจารย์ได้เสนอรายชื่อ e-Book

คณะ	จำนวนรายชื่อ	จำนวนเงิน (บาท)	ร้อยละ
คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมการเกษตร	117	1,031,906.63	54.67
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม	38	321,607.20	17.76
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี	28	108,351.17	13.08
คณะผลิตกรรมการเกษตร	15	223,726.60	7.01

ตารางที่ 3 (ต่อ)

คณะ	จำนวนรายชื่อ	จำนวนเงิน (บาท)	ร้อยละ
คณะวิทยาศาสตร์	13	144,769.00	6.07
วิทยาลัยบริหารศาสตร์	2	10,800.00	0.93
คณะศิลปศาสตร์	1	11,695.80	0.47
รวม	214	1,852,856.40	100

จากการสรุปผลการเสนอซื้อ พบว่า การคัดเลือก e-Book เพื่อการเสนอซื้อของอาจารย์ในปีนี้ ส่วนมากเป็นอาจารย์ในคณะที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งอาจเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบ e-Doc ที่ส่งถึงตัวบุคคล การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด และ Facebook ของสำนักหอสมุด รวมถึงวิธีการในการคัดเลือกที่สะดวกมากขึ้น อาจมีผลทำให้อาจารย์เข้าถึงการคัดเลือก e-Book ได้สะดวกและง่ายขึ้น

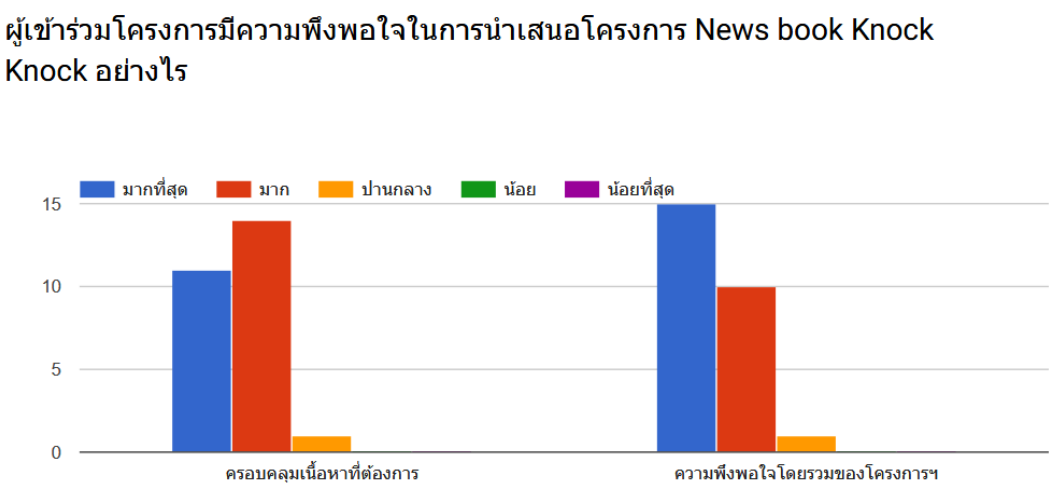
แต่เนื่องจากงบประมาณในปี 2561 มีจำนวนจำกัด จึงไม่สามารถจัดซื้อ e-book ให้ได้ทั้งหมด ซึ่งสามารถจัดซื้อได้เพียง 81 รายชื่อ เป็นเงิน 675,129.95 บาท (หกแสนเจ็ดหมื่นห้าพันหนึ่งร้อยยี่สิบเก้าบาทเก้าสิบห้าสตางค์) โดยขอความร่วมมือกับอาจารย์ให้ช่วยคัดเลือกรายชื่อที่ต้องการใช้มากที่สุดก่อน สำหรับรายการที่เหลือจะพิจารณาจัดซื้อให้ในงบต่อไป

ตารางที่ 4 การประเมินความพึงพอใจ

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. e-Book ที่นำเสนอครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ	42.31	53.85	3.85	0.00	0.00
2. ความพึงพอใจโดยรวมของกิจกรรมฯ	57.69	38.46	3.85	0.00	0.00

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม พบว่า e-Book ที่นำเสนอครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 ระดับมาก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 และระดับปานกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็น 3.85 สรุปได้ว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจด้านเนื้อหาของ e-Book อยู่ในระดับมาก

ด้านความพึงพอใจโดยรวมของกิจกรรม ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69 ระดับมาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 และระดับปานกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็น 3.85 สรุปได้ว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจโดยรวมของอยู่ในระดับมากที่สุด



ภาพที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม



ภาพที่ 2 หลักสูตรที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสังกัด

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะ

1. ดีมาก ๆ
2. อยากได้ Material ที่สอดคล้องกับหนังสือครับ
3. เอกสารเยอะเกินไป ควรจัดทำเป็นแพคเกจในระบบออนไลน์
4. ควรมีประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า เพราะพึ่งทราบตอนเช้า
5. อยากให้ตัวแทนนักศึกษาแต่ละสาขาเข้าด้วย
6. จัดซื้อจัดหาตามจำนวนความต้องการที่คณาจารย์ได้แจ้งไปให้ครบ หากไม่พอควรหางบเพิ่ม
7. รายละเอียดการเข้าใช้งานที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว
8. อยากให้สนับสนุนในทุกรายการที่ได้เลือกไปให้ห้องสมุด และแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบในแต่ละบุคคลหรือคณะจะดีมาก

ปัญหา อุปสรรค์ และแนวทางแก้ไขโครงการ

การจัดกิจกรรมครั้งนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงคณะที่นำเสนอกิจกรรม เนื่องจากคณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมการเกษตร วิทยาลัยบริหารศาสตร์ และวิทยาลัยพลังงานทดแทน ไม่สะดวกเข้าร่วมกิจกรรมกับทางสำนักหอสมุดในช่วงเวลาดังกล่าว จึงได้มีการเปลี่ยนคณะที่นำเสนอเป็นคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม และปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการนำเสนอข้อมูลโดยนำรายชื่อ e-Book ทั้งหมดที่สามารถคัดเลือกได้นำเข้าไว้ใน Google sheet เพื่อให้อาจารย์สามารถคัดเลือกรายชื่อหนังสือที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และส่ง link รายชื่อ e-Book ดังกล่าว แจ้งไปยังอาจารย์ทุกท่านในมหาวิทยาลัยทาง e-Doc ทำให้มีอาจารย์เลือก e-Book เข้ามาเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ไม่สามารถจัดซื้อได้ทั้งหมดในงบประมาณนี้

การนำไปใช้ประโยชน์

จากการจัดกิจกรรม e-Book for you ทำให้สามารถจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกได้ตรงตามหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย โดยการจัดกิจกรรมครั้งนี้ ได้ไปเสนอกิจกรรม e-Book for you ให้ ทั้งหมด 5 คณะ ดังที่กล่าวข้างต้น ซึ่งในแต่ละคณะมีอาจารย์ประจำหลักสูตรต่าง ๆ เข้าร่วมกิจกรรม และคัดเลือก e-Book เข้าห้องสมุด ครอบคลุมทั้งหมด ดังนี้

ตารางที่ 5 คัดเลือก e-Book เข้าห้องสมุดตามหลักสูตร

คณะ	**หลักสูตร**
คณะวิทยาศาสตร์	18
คณะบริหารธุรกิจ	8
คณะศิลปศาสตร์	2
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม	5
คณะพัฒนาการท่องเที่ยว	4
รวม	**27**

ทั้งนี้ เนื่องจากบางคณะที่ไปนำเสนอกิจกรรมไม่เสนอรายชื่อ e-Book เข้ามา จึงมีการเปลี่ยนกลยุทธ์ในการเข้าถึงอาจารย์ในแต่ละหลักสูตร โดยการส่งจดหมายอิเล็กทรอกนิกส์ให้เป็นรายบุคคลเพื่อให้อาจารย์เสนอราชายชื่อ e-Book ทำให้มีอาจารย์ประจำหลักสูตรจากคณะอื่น ๆ เสนอรายชื่อเข้ามาเพิ่มเติม ดังนั้นถือว่า โครงการนี้บรรลุผลสำเร็จ เกินเป้าหมาย

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบจำนวนรายชื่อหนังสือ e-Book ที่ครอบคลุมหลักสูตร

คณะ	**จำนวนรายชื่อ e-Book**	**ครอบคลุมหลักสูตร**
คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมการเกษตร	117	10
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม	38	5
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี	28	8
คณะผลิตกรรมการเกษตร	15	27
คณะวิทยาศาสตร์	13	18
วิทยาลัยบริหารศาสตร์	2	13
คณะศิลปศาสตร์	1	2
รวม	**214**	**83**

การรับรู้และความต้องการใช้บริการ Mobile Telepresence Robotics ของประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Perceptions and Expectation in Mobile Telepresence Robotics Service of Chulalongkorn University Community

ระเบียบ แสงจันทร์, บรรพต สร้อยศรี,
นัทชาพัฒน์ ฐาศิริทรัพย์, นัยน์ปพร จารุเกษตรวิทย์

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
e-mail: rabiab.s@car.chula.ac.th, banphot.s@car.chula.ac.th,
natchapat.t@car.chula.ac.th, naipaporn.j@car.chula.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ศึกษาการรับรู้และความต้องการของประชมคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยต่อการใช้งาน Mobile Telepresence Robotics (MTR) ประกอบไปด้วย ด้านระบบการทำงาน ด้านทักษะความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ในการให้บริการโดย MTR ด้านการใช้งานและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อห้องสมุด ด้านความต้องการการใช้งาน MTR ในห้องสมุด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อระบบการให้บริการ โดยมุ่งหวังที่จะพัฒนางานบริการภายในห้องสมุดในอนาคต การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ใช้บริการห้องสมุด คณะผู้บริหารห้องสมุด และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด จำนวน 387 คน ระหว่างวันที่ 3-14 กันยายน 2561

ผลการศึกษาการรับรู้และความต้องการใช้บริการ MTR ของประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 62.53 มีการรับรู้และมีความต้องการใช้บริการ MTR ในระดับมาก รองลงมา 81 คน (ร้อยละ 20.93) มีความต้องการบริการระดับปานกลาง และจำนวน 64 คน (ร้อยละ 16.54) มีรับรู้และมีความต้องการใช้บริการในระดับน้อย

คำสำคัญ:

หุ่นยนต์, ระบบการประชุมแบบเสมือนจริงจากระยะไกล, บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, ดิจิทัล ดิสรัปชั่น (Digital Disruption)

Abstract

This research examined the responses that the community of Chulalongkorn University has on the implementation of Mobile Telepresence Robotics (MTR) services in the University Library. 387 samples (consisting of library users, Library Board of Directors, and librarians) were obtained through the use of questionnaires and interviews during 3rd – 14th September 2018. The collected data provided feedback on the MTR as an operating system, librarian performance in using MTR, and library branding as well as additional recommendations to improve Chulalongkorn University Library's services in the future. Based on the results, 62.53% (242) of the surveyed samples is in flavor of the MTR services and has high anticipation for future uses, while 20.93% is neutral and the remaining 16.54% has low anticipation.

Keyword:

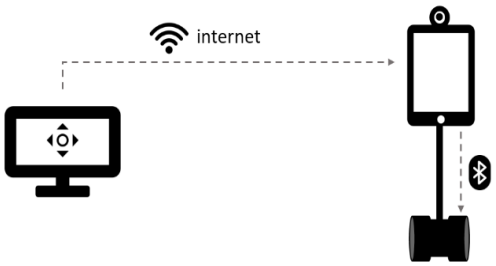
Robotics, Mobile Telepresence Robotics (MTR), Reference Services, Digital Disruption

บทนำ

การสื่อสารกับผู้รับบริการโดยการหันหน้าเข้าหากัน (face-to-face) ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด ซึ่งจะช่วยให้การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่บางครั้งผู้รับบริการอาจไม่สามารถเข้ามาพบปะพูดคุยและซักถามโดยตรงกับบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการตอบถามของห้องสมุด ในขณะเดียวกันห้องสมุดได้มีการขยายพื้นที่ในการให้บริการเพิ่มมากขึ้นทั้งในอาคารห้องสมุดหลักและห้องสมุดสาขา ในขณะที่จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการมีจำนวนเท่าเดิม หรือลดลง ดังนั้นการนำเทคโนโลยี Mobile Telepresence Robotics มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด จึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกสำหรับผู้ให้บริการที่สามารถเข้าถึงผู้ขอรับบริการได้จากทุกที่ ทุกเวลา

Mobile Telepresence Robotics (MTR) คือ หุ่นยนต์การนำเสนอ/ ระบบเทเลพรีเซนต์ หรือระบบการประชุมแบบเสมือนจริงด้วยเทคนิคการสร้างภาพวัตถุต่าง ๆ จากระยะไกลด้วยเทคโนโลยีมัลติมีเดีย ทั้งด้านภาพ เสียงและการสัมผัส มีลักษณะเป็นแบบ Real time ทำงานผ่านการควบคุมด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยควบคุมการทำงานและการเคลื่อนไหวผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตระหว่างคอมพิวเตอร์กับหุ่นยนต์ ซึ่ง MTR ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ทำงานโดย Log in บนเว็บไซต์ https://drive.doublerobotics.com/ ซึ่งใช้งานได้ทั้งระบบปฏิบัติการบน Mac และ Windows คำสั่งจะถูกส่งไปยัง iPad ที่ติดอยู่กับตัวเครื่อง ผ่านแอพพลิเคชั่นของ Double Robotics ทำหน้าที่ควบคุมกล้อง สัญญาณ และการเคลื่อนไหว จากนั้น iPad จะส่งสัญญาณ Bluetooth ไปยังล้อและแกน สำหรับควบคุมการเคลื่อนที่ของล้อ และการยกตัว ขึ้น-ลง ของแกนที่เชื่อมต่อกับ iPad

เพื่อปรับระดับ (ดังภาพที่ 1) ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
https://www.voathai.com/a/telepresence-robots/3179492.html



ภาพที่ 1 กระบวนการทำงานของ Mobile Telepresence Robotics

การประยุกต์ใช้ Mobile Telepresence Robotics ในงานห้องสมุด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ได้มีการนำ MTR มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของห้องสมุดกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การต้อนรับนำชมห้องสมุด และงานพิพิธภัณฑ์ หอจดหมายเหตุ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและการบริการของห้องสมุด เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับห้องสมุด สำหรับตัวอย่างห้องสมุดต่างประเทศที่มีการนำ MTR มาใช้ในงานห้องสมุดมีดังนี้

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของ Western Michigan University (LuMarie Guth and Patricia Vander Meer, 2017, pp. 408-420) ร่วมกับ The WMU Communications and Social Robotics Lab (CSRL) ได้ทดลองใช้หุ่นยนต์ Telepresence Robot (TR) ภายในห้องสมุด โดยหุ่นยนต์ที่เลือกทดลองใช้คือ Beam+model พัฒนาโดยบริษัท Suitable Technologies และจากการทดลองใช้งานในครั้งนั้น LuMarie Guth และ Patricia Vander Meer (2017, pp. 408-420) ได้ทำการศึกษาการใช้งานในห้องสมุด โดยแบ่งการศึกษาเป็น 3 ช่วงด้วยกัน ประกอบไปด้วย ช่วงที่ 1: ภาคเรียนฤดูใบไม้ร่วง ของปี 2016 โดยให้ผู้ใช้งานห้องสมุดทดลองควบคุมหุ่นยนต์และเก็บผลตอบรับโดยใช้แบบสอบถาม ช่วงที่ 2: ฤดูใบไม้ร่วง ปี 2015 -2016 ทดลองใช้งานหุ่นยนต์ในห้องสมุดในหลากหลายตำแหน่ง ได้แก่ ทักทายผู้ใช้ในงานอีเวนท์ของห้องสมุด ใช้เป็นไกด์ทัวร์ห้องสมุด เป็นผู้ช่วยนักศึกษาที่ให้บริการตอบคำถาม เข้าร่วมการประชุมแผนกในขณะที่เจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการ ใช้ในการอ่านกลอนในงานเดือนกลอนนานาชาติ ใช้ในการนำทัวร์ห้องสมุดให้ผู้ร่วมงานอื่นจากทั่วโลก และใช้เล่นเกมหาของในงานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เก็บข้อมูลจากการสังเกต และช่วงที่ 3: เก็บข้อมูลทัศนคติของ นักศึกษาช่วยงาน เจ้าหน้าที่ห้องสมุด บรรณารักษ์ ผู้บริหารห้องสมุดต่อหุ่นยนต์ยนต์ทั้งก่อนและหลังการฝึกใช้งานหุ่นยนต์ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ผลการทดลองพบว่า

ช่วงที่ 1: ได้รับผลตอบรับทั้งทางบวกและทางลบ ได้แก่

- รู้สึกไม่สบายใจเมื่ออยู่ ๆ หันไปข้างหลังก็เจอหุ่นยนต์ เนื่องจากหุ่นยนต์เคลื่อนที่ได้เงียบเชียบ จึงอาจทำให้ผู้ใช้บางคนตกใจ มีความเห็นว่าควรกำหนดเส้นทางการเดินของหุ่นยนต์ หรือบริเวณให้บริการของหุ่นยนต์ไว้ให้ชัดเจน เพื่อผู้ใช้จะรู้สึกสะดวกใจในการใช้มากกว่า
- ในบริการตอบคำถาม รู้สึกชอบการคุยแบบซึ่ง ๆ หน้ามากกว่า เพราะแม้จะมีหุ่นยนต์ก็ไม่ได้ช่วยประหยัดเวลาเนื่องจากยังคงต้องใช้คนในการบังคับควบคุม และด้วยข้อจำกัดหลาย ๆ อย่างของตัวหุ่นยนต์ทำให้สุดท้ายบรรณารักษ์ก็ต้องเดินออกมาหาผู้ใช้เอง
- รู้สึกว่าเป็นประโยชน์สำหรับใช้ในการสื่อสารทางไกล
- ข้อเสนอแนะ ได้แก่ อยากให้หุ่นยนต์มีฟังก์ชันอื่น ๆ เช่น อยากให้มีแขนเพื่อหยิบจับของส่งให้ได้ หรือโปรแกรมในการตามหาคนในห้องสมุด ควรใช้หุ่นยนต์ในการรักษาความเรียบร้อยและความปลอดภัยในห้องสมุดควรตั้งระดับความดังเสียงของหุ่นยนต์ให้ดีก่อนนำมาใช้งาน

ช่วงที่ 2: เก็บข้อมูลหลังจากทดลองใช้งานหุ่นยนต์จริงในห้องสมุด ได้ผลตอบรับ ดังนี้

- เสียง ต้องทำการปรับระดับและทดสอบภายในก่อนออกใช้งานจริง
- การทำงานพร้อมกัน ไม่ได้ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานหลายอย่างไปพร้อมกันได้ เนื่องจากต้องตั้งสมาธิในการบังคับหุ่นยนต์ แต่ก็เคยมีกรณีที่นักศึกษาที่มาทำงานต้องเข้าประชุมไปพร้อม ๆ กับการให้บริการช่วยเหลือ (Help desk) โดยเขาอยู่ในห้องประชุมและตั้งหุ่นยนต์ไว้ที่จุดบริการ หัวใจหลักของการทำงานคือ การจัดลำดับความสำคัญ ตอนแรกเขาจะตั้งใจกับการประชุม แต่เมื่อมีผู้ใช้เข้ามาขอใช้บริการเขาก็จะหันมาตั้งใจให้บริการแทน และมุมกล้องที่กว้างของตัวหุ่นยนต์ทำให้เขามองเห็นทันทีที่มีผู้ใช้เข้ามาขอความช่วยเหลือ
- การใช้เป็นเครื่องมือให้บริการตอบคำถามเคลื่อนที่ ได้รับผลตอบรับหลากหลาย ทั้งผู้ที่รู้สึกตื่นเต้นที่เห็นเทคโนโลยีใหม่ และผู้ที่รู้สึกไม่สะดวกและสงสัยจุดประสงค์การใช้งานของหุ่นยนต์ เนื่องจากหุ่นยนต์มีหน้าจอขนาดเล็กจึงมองไม่ค่อยเห็นตัวหนังสือ เช่น จากหน้าจอผลการค้นหาในฐานข้อมูล และบางคนบอกว่าอยากให้หุ่นยนต์เป็นหน้าจอสัมผัส
- การใช้บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการตอบคำถามในฐานะผู้ช่วย (Back up) แก่นักศึกษาช่วยงาน นักศึกษายังคงสับสนว่าหุ่นยนต์มีไว้เพื่อเฝ้าดูการทำงานของตนหรือช่วยงานกันแน่ รวมทั้งบรรณารักษ์ที่ใช้งานหุ่นยนต์ก็กล่าวว่า รู้สึกกดดันให้ต้องตอบคำถามให้ได้เร็วกว่าปกติเนื่องจากผู้ใช้มองไม่เห็นขณะบรรณารักษ์ทำการค้นหาข้อมูล จึงไม่ทราบว่าการค้นหาเป็นอย่างไรบ้าง
- แม้จะมีบางคนที่ตื่นเต้นกับการใช้งานหุ่นยนต์ แต่ก็มีบางคนที่รู้สึกไม่ดีซึ่งคาดว่าเป็นกลุ่มคนที่หวาดกลัวเทคโนโลยี (Technophobia)
- เห็นว่ามีประโยชน์ในการใช้งานการสื่อสารทางไกล
- เห็นว่าช่วยเสริมภาพลักษณ์ห้องสมุดในฐานะผู้นำทางด้านเทคโนโลยี

ช่วงที่ 3: ผลทัศนคติของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต่อหุ่นยนต์ทั้งก่อนและหลังการอบรมฝึกใช้งาน ผลจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนไม่ต่างกันมากนักแม้จะทำงานในต่างสาขา ต่างแผนก หรือประสบการณ์การทำงาน ผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นหลังจากได้รับการอบรมฝึกใช้งาน คะแนนเฉลี่ยที่เพิ่มมากที่สุดคือด้าน ทักษะในการใช้หุ่น (Ease in proficiency using the robot) และประโยชน์ของหุ่นยนต์ในงานห้องสมุด (Usefulness of the robot in libraries) สำหรับความเห็นจาก

บรรณารักษ์คนหนึ่งซึ่งสะท้อนผลการสังเกต คือ คิดว่าการใช้หุ่นยนต์เป็นเรื่องน่าสนุก และแปลกใหม่ แต่หากเมื่อเวลาผ่านไปแล้วไม่รู้สึกว่ามันเป็นสิ่งใหม่ หุ่นยนต์จะยังมีประสิทธิภาพอยู่ไหม เพราะการต้องบังคับหุ่นไม่ได้ช่วยประหยัดเวลาของเจ้าหน้าที่ให้สามารถไปทำอย่างอื่นได้ แต่ก็ยังคิดว่าการนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ เช่น หุ่นยนต์ในห้องสมุด ก็เป็นประโยชน์กับนักศึกษาที่จะได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ห้องสมุด

2. University of Bologna (Western Michigan University, 2016) โดยเริ่มจาก Lynn Kleinveldt บรรณารักษ์ซึ่งกำลังศึกษาที่ University of Bologna ประเทศอิตาลี ได้ใช้งานหุ่นยนต์ Telepresence Robot (TR) ที่ได้รับความร่วมมือจาก the Communication and Social Robotics Labs ในการดูงานและสำรวจห้องสมุด Waldo Library แห่งมหาวิทยาลัย Western Michigan University ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่ง Kleinveldt ได้กล่าวว่า “จุดประสงค์ของหุ่นยนต์ไม่ใช่การแทนที่บรรณารักษ์ แต่เป็นการเพิ่มบทบาทใหม่ให้แก่บรรณารักษ์ ด้วยเทคโนโลยีหุ่นยนต์จะทำให้บรรณารักษ์สามารถขยายขอบเขตการให้บริการและขอบเขตความรู้ได้ในทุกที่ นอกจากนี้ May Chang ผู้ช่วยคณบดีด้านเทคโนโลยีของห้องสมุดกล่าวว่า “นี่เป็นตัวอย่างที่ดีของความร่วมมือของห้องสมุดทั่วโลก MTR ช่วยให้เราสื่อสารกันได้ในระดับที่โทรศัพท์หรือวิดีโอแชททำไม่ได้” หุ่นยนต์ ตัวดังกล่าวได้ถูกใช้ในงานต้อนรับคณะดูงานจนถึงช่วงภาคเรียนฤดูใบไม้ผลิ ปี 2016

3. การให้บริการ Telepresence Robot ของห้องสมุด University of New England (UNE) ได้มีบริการให้นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ของ UNE ยืม Telepresence Robot (TR) สำหรับนำไปใช้ในงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการประชุมทางไกลไปยังวิทยาเขต (Campus) อื่น ๆ ติดต่อกับเพื่อนร่วมงานที่มาที่มหาวิทยาลัยไม่ได้ เข้าเรียนแทนในช่วงที่ไปเรียนไม่ได้ เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ (As a traveling mobile sign) ใช้เก็บแบบสอบถาม ใช้ในการสังเกตการณ์ ติดต่อกับผู้ป่วยในคลินิก สำหรับวิธีการให้ยืมจะกำหนดให้แต่ละวิทยาเขตมีหุ่นยนต์ให้บริการแห่งละ 1 ตัว จองหุ่นยนต์ทางอีเมล หรือโทรศัพท์ เมื่อจองแล้วจะได้รับลิงก์เข้าใช้งานหุ่นยนต์ผ่านอีเมล สามารถส่งต่อลิงก์การใช้งานหุ่นยนต์ให้ผู้อื่นได้แต่ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่อาจเกิดกับตัวหุ่นยนต์จะอยู่ที่ผู้ลงชื่อยืม ใช้งานได้สูงสุด 24 ชั่วโมง สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอต่อเวลาได้หากไม่มีผู้จองหุ่นยนต์ต่อจากการใช้งานหุ่นยนต์ ผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ข้อจำกัดการใช้งานของหุ่นยนต์มากจากการที่ให้บริการนั้นมีไว้สำหรับใช้ภายในเท่านั้น หุ่นยนต์จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดโดยการควบคุมด้วยคอมพิวเตอร์หรือโน๊ตบุ๊คผ่านบราวเซอร์ Chrome เท่านั้น การใช้งานควบคุมการเคลื่อนที่ในระยะไกลจะมีประสิทธิภาพมากที่สุดเมื่อมีผู้ช่วยในการนำหุ่นยนต์ผ่านประตูหรือเข้าออกประตูภายในห้องสมุด การควบคุมผ่านเครือข่ายของหุ่นยนต์ต้องการการเชื่อมต่อสัญญาณ Wifi ที่แรงและมีเสถียรภาพ และแบตเตอรี่หุ่นยนต์มีข้อจำกัดที่ทำงานได้เพียง 8-10 ชั่วโมง ดังนั้นจึงควรให้ผู้รับบริการสามารถขอยืมที่ชาร์จพร้อมหุ่นยนต์ได้

4. ห้องสมุด The University of Texas at Arlington (UT Arlington) ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้จัดให้มีบริการให้ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ยืมหุ่นยนต์ Telepresence Robot (TR) ที่พัฒนาโดยบริษัท Double Robotics ซึ่งมีข้อกำหนดการใช้งานคือ ระยะเวลาการยืม 3 ชั่วโมง/ ครั้ง/ เครื่อง ไม่มีการให้จองหุ่นยนต์ล่วงหน้าก่อนยืม ไม่สามารถยืมต่อได้ในตัวเดิม

แต่สามารถยืมหุ่นยนต์ตัวอื่นได้ หากไม่มีหุ่นยนต์ตัวอื่นเหลือให้ยืมต่อ ต้องรอ 1 ชั่วโมงในการชาร์จแบตเตอรี่หุ่นยนต์ตัวนั้น แล้วจึงกลับมายืมได้ใหม่อีกครั้ง และยืมไปใช้เฉพาะภายในห้องสมุดเท่านั้น

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ทดลองนำ Mobile Telepresence Robotics (MTR) จากบริษัทหุ่น Double Robotics มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการตอบคำถาม และบริการต้อนรับนำชมของห้องสมุด ตั้งแต่เดือนกันยายน 2560 เป็นต้นมา โดยระบบของ MTR ที่นำมาใช้งานจะใช้ไอแพดเป็นตัวสั่งการและควบคุม ผู้ใช้สามารถควบคุมจากระยะไกลได้ด้วยคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟน (ชมวีดีทัศน์ระบบการทำงานได้ที่ https://www.car.chula.ac.th/library-tour.php) สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างนวัตกรรมใหม่ด้านการให้บริการห้องสมุด เพื่อส่งเสริมและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการห้องสมุด ให้เหมาะสมกับวิถีชีวิตของผู้รับบริการรุ่นใหม่ ดังนั้นสำนักงานวิทยทรัพยากร จึงได้ดำเนินการศึกษาการรับรู้และความต้องการของประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ Telepresence Robotics ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านระบบการทำงานของ MTR ด้านทักษะความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ในการให้บริการผ่าน MTR ด้านการใช้งานและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อห้องสมุด ด้านความต้องการการใช้งาน MTR ในห้องสมุด รวมถึงศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อระบบการให้บริการ MTR เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและจัดบริการให้เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้และความต้องการของประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ Mobile Telepresence Robotics ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการมีการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่าน Mobile Telepresence Robotics ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการพัฒนาและจัดบริการ Mobile Telepresence Robotics ได้อย่างเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามจัดทำทั้งในรูปแบบกระดาษและแบบสอบถามออนไลน์ มีระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่างเดือนสิงหาคม-ตุลาคม 2561 สำหรับขั้นตอนและวิธีดำเนินงานมีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ Mobile Telepresence Robotics ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประชากร ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดภาคการศึกษาต้น ประจำปีการศึกษา 2561

(ระหว่างวันที่ 3-14 กันยายน 2561) โดยกิจกรรมนี้ได้มีการเพิ่มเติมเนื้อหา Mobile Telepresence Robotics เพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการได้รับรู้ระบบการทำงาน และสามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดบริการที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการต่อไป รายละเอียดบริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดดูได้ที่ https://www.car.chula.ac.th/prnews_detail.php?id=110 หรือ https://goo.gl/bhpmGW นอกจากนี้ยังได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการในพื้นที่บริการชั้น 1 และ ชั้น 2 ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตลอดจนผู้บริหาร และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งในและนอกเวลา

ขั้นตอนที่ 2: สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการสร้างแบบสอบถาม/ แบบสอบถามออนไลน์ และแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ทดสอบและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม รายละเอียดดังนี้

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการ MTR จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ วารสาร บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำแนวคิดและรูปแบบการจัดบริการมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบและสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับ สถานภาพ และคณะ/ สถาบันที่สังกัด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบการหาค่าร้อยละ และแจกแจงความถี่

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ MTR ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประกอบด้วยคำถามการรับรู้และความต้องการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านระบบการทำงานของ MTR 2) ด้านทักษะความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ในการให้บริการผ่าน MTR 3) ด้านการใช้งาน และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อห้องสมุด และ 4) ด้านความต้องการการใช้งาน MTR ในห้องสมุด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ รับรู้/ต้องการมากที่สุด รับรู้/ ต้องการมาก รับรู้/ ต้องการปานกลาง รับรู้/ ต้องการน้อย และรับรู้/ ต้องการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาและจัดบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในรูปแบบแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ทั้งผู้รับบริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้งในและนอกเวลาทำการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น

ขั้นตอนที่ 3: ทดสอบแบบสอบถามและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามกับผู้รับบริการห้องสมุด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างประชากร จากนั้นจึงนำผลการทดสอบมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างประชากรต่อไป

ขั้นตอนที่ 4: เก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กับนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดภาคการศึกษาต้น ประจำปีการศึกษา 2561 และผู้รับบริการที่เป็นประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่เข้ามารับบริการในพื้นที่บริการชั้น 1 และชั้น 2 ตลอดจนผู้บริหาร และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งในและนอกเวลาทำการ จำนวนทั้งสิ้น 387 ชุด ช่วงเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 3-14 กันยายน 2561

ขั้นตอนที่ 5: วิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสังคมศาสตร์สำหรับ Windows

ขั้นตอนที่ 6: สรุปผลการวิจัย รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

จากสมมติฐานการวิจัย ที่กำหนดไว้ 2 ประเด็น ได้แก่ (1) ประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการรับรู้ต่อบริการ Mobile Telepresence Robotics ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในระดับน้อย และ (2) ประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความต้องการใช้บริการ MTR สำนักงานวิทยทรัพยากร ในระดับมาก

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากจำนวนแบบสอบถามจำนวน 387 ชุด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนิสิตคณะอักษรศาสตร์ มีจำนวนมากที่สุด 244 คน (ร้อยละ 63.05) รองลงมาคณะครุศาสตร์ จำนวน 35 คน (ร้อยละ 9.04) และนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.75)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพทางการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด 313 คน (ร้อยละ 80.88) รองลงมาเป็นนิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.40) และเป็นนิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.20)

2. การรับรู้และความต้องการบริการ Mobile Telepresence Robotics โดยภาพรวม

ผลการศึกษาด้านการรับรู้และความต้องการในงานบริการ MTR พบว่า ผู้รับบริการ จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 62.53 มีการรับรู้และมีความต้องการใช้บริการ MTR ในระดับมาก รองลงมา 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.93 มีความต้องการบริการระดับปานกลาง และจำนวน 64 คน หรือร้อยละ 16.54 มีรับรู้และมีความต้องการใช้บริการในระดับน้อย

3. ด้านระบบการทำงานของ Mobile Telepresence Robotics

ผลการศึกษาด้านระบบการทำงานของ MTR พบว่าผู้รับบริการมีการรับรู้และความต้องการด้านระบบการทำงานของ MTR ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับดังนี้ ระบบควบคุมสั่งการใช้งานได้ง่าย ($\bar{X}$ = 4.33) รองรับการใช้ WiFi และ Bluethooth ($\bar{X}$ =4.32) การติดต่อสื่อสารกับบรรณารักษ์สะดวก รวดเร็วผ่านระบบ ($\bar{X}$ = 4.31)

4. ด้านทักษะความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ในการให้บริการผ่าน MTR

ผลการการศึกษาด้านทักษะความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ในการให้บริการผ่าน MTR พบว่าผู้รับบริการมีทักษะความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ในการให้บริการผ่าน MTR ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับดังนี้ มีทักษะความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เป็นอย่างดีในงานบริการของห้องสมุด ($\bar{X}$ =4.29) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำ

และให้คำปรึกษาผ่าน Robotics ($\bar{X}$ = 4.22) สามารถนำทักษะของการบริการข้อมูลสารสนเทศประยุกต์เข้ากับการใช้นวัตกรรมได้ดี ($\bar{X}$ = 4.21)

5. ด้านการใช้งาน MTRในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อห้องสมุด

ผลการศึกษาด้านการใช้งาน MTR ในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อห้องสมุด พบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้และความต้องการด้านการใช้งาน และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อห้องสมุดในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับดังนี้ ช่วยยกระดับงานบริการในห้องสมุดให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ($\bar{X}$ = 4.29) สะดวกต่อการสอบถามข้อมูลจากห้องสมุด ($\bar{X}$ = 4.25) และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อห้องสมุดในฐานะผู้นำทางด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}$ = 4.19)

6. ด้านความต้องการการใช้งาน MTR ในงานบริการของห้องสมุด

ผลการศึกษาด้านความต้องการการใช้งาน MTR ในงานบริการของห้องสมุด พบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้และความต้องการในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับดังนี้ ต้องการให้ MTR นำไปประยุกต์ใช้กับงานบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากการตอบคำถามในห้องสมุด ($\bar{X}$ = 4.05) ท่านต้องการให้มีหุ่นยนต์ MTR ในทุก ๆ ห้องสมุดของจุฬาฯ ($\bar{X}$ = 3.17) และต้องการให้มีหุ่นยนต์ MTR ทำงานทดแทนเจ้าหน้าที่ในห้องสมุด ($\bar{X}$ = 3.67)

7. ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาและจัดบริการ Mobile Telepresence Robotics

ผลการศึกษาด้านข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาและจัดบริการ MTR มีดังนี้

ด้านการบริหารจัดการ เก็บข้อมูลทัศนคติจากผู้บริหารห้องสมุด จำนวน 4 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษามีดังนี้

1) การตัดสินใจในการเลือกใช้ระบบ Mobile Telepresence มาใช้ในการให้บริการของห้องสมุด ความคุ้มทุนการในนำระบบมาใช้งาน และการเปลี่ยนรูปแบบการบริการจากการใช้เจ้าหน้าที่เป็นการใช้หุ่นยนต์เพื่อใช้เป็นทางเลือกใหม่/ ทดแทน ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นดังนี้

- MTR เป็นโครงการนำร่องที่สำนักงานวิทยทรัพยากร นำมาทดลองใช้ในงานห้องสมุด โดยทดลองใช้ในพื้นที่ ชั้น 2 และ ชั้น 1 เพื่อทดสอบพฤติกรรมของผู้รับบริการว่าเป็นอย่างไร ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจ หรือรู้สึกว่า MTR เป็นสิ่งแปลกปลอมหรือขัดขวางกิจกรรม การเรียนรู้และใช้บริการหรือไม่อย่างไร กรณีที่ได้ผลการตอบรับที่ดี ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะต่าง ๆ จะได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาออกแบบระบบการให้บริการได้อย่างตรงกับความต้องการต่อไป
- เกณฑ์การตัดสินใจ ต้องทำการบ้านเสียก่อนนำเทคโนโลยีที่จะเข้ามาใช้ในองค์กรต้องหารือร่วมกันเพราะเทคโนโลยีพัฒนาไปมาก จะต้องเลือกให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และเลือกใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด การตัดสินใจว่าจะนำมาใช้จริงในงานบริการห้องสมุดจะต้องดูผลการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ก่อนว่า ได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด
- MTR เป็นเครื่องมือในการสื่อสารและเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการของห้องสมุด เนื่องสามารถให้บริการได้ในระยะไกล การนำมาใช้ในการให้บริการของห้องสมุดควรต้องพิจารณาด้านโครงสร้างพื้นฐานของหน่วยงานว่าสามารถรองรับได้มากน้อยเพียงใด เช่น ความเสถียรของ WiFi ทักษะความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการควบคุมระบบ

➢ ต้องการนำ MTR มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในพื้นที่อาคารจามจุรี 10 หรือ อาคารจามจุรี 9 ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีผู้ให้บริการน้อย จะทำให้ MTR สามารถช่วยผู้ให้บริการในการดูแลจัดการด้านพื้นที่ของอาคารได้มากขึ้น

➢ การเลือก MTR นี้มาใช้ในงานแทนที่จะเลือกใช้เทคโนโลยีหุ่นยนต์เสมือนจริง เพราะเป็นว่าเทคโนโยลีนี้มีต้นทุนที่ไม่สูงเกินไป และทางสำนักงานวิทยทรัพยากรมีระบบที่สามารถรองรับการทำงานกับ MRT ได้โดยไม่ต้องใช้งบประมาณที่สูงมากสำหรับการลงทุน ประกอบกับระบบ MRT มีข้อเด่นคือ ระบบสามารถเคลื่อนไหวได้ จึงทำให้ระบบสามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วจากระยะไกล และสามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้สองทาง โดยที่ผู้รับบริการไม่ต้องลุกจากที่นั่งเดินมาพบบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม MTR จึงนับได้ว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการให้บริการเชิงรุกกับผู้รับบริการได้อย่างดี

➢ มุมมองต่อความคุ้มทุนของเครื่องมือ ต้องรู้อายุการใช้งานของอุปกรณ์ ค่าเสื่อมสภาพ และควรเก็บสถิติดูว่าจะใช้กิจกรรมอะไรได้บ้าง เช่น การตอบคำถาม บริการสืบค้น มีคนมาใช้บริการมากน้อยเพียงใด จะเกิดความคุ้มค่าหรือไม่ ประเด็นปัญหาของบุคลากร อันตรายต่อบุคลากรที่ลดน้อยลง การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน อาจทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) แนวโน้มการนำเทคโนโลยีอื่นๆ มาใช้ภายในห้องสมุด ว่ามีส่วนงานใด หรือกิจกรรมใดในอนาคตที่กำลังมองหาการนำเทคโนโลยีมาใช้แทนผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

➢ ในอนาคตสำนักงานวิทยทรัพยากรจะต้องพัฒนาและจัดบริการของห้องสมุดโดยมุ่งไปสู่การเป็นห้องสมุดอัตโนมัติให้มากขึ้น โดยเฉพาะระบบงานประจำเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนปัญหาในการขาดแคลนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และจะมีการนำระบบการยืมอัตโนมัติที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถให้บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ตลอด 24 ชั่วโมง

3) มุมมองการเกิด Digital disruption ในเชิงการบริหารจัดการภายในองค์กร ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นดังนี้

➢ ในแง่ของ Digital disruption นั้นอาจไม่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานมากนัก เพราะ MTR จะเป็นผู้ช่วยบรรณารักษ์และผู้ให้บริการ ในการสื่อสารจากระยะไกล ทุกอย่างต้องมีการเปลี่ยนแปลง อาจจะมีคนเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย แต่การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เป็นตัวเสริมในการทำงานให้ตอบโจทย์กับงานและนำนวัตกรรมรูปแบบใหม่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

➢ การใช้ MTR ในงานนั้นจะใช้แทนในบางส่วนของงาน ซึ่งไม่สามารถนำมาใช้แทนบุคลากรได้ทั้งหมด บุคลากรยังมีความสำคัญอันดับหนึ่งในการให้บริการห้องสมุด แต่บุคลากรจะต้องพัฒนาความสามารถในการเป็น Remote Worker และต้องเรียนรู้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟท์แวร์ต่าง ๆ ที่จะมาช่วยสนับสนุนการจัดบริการใหม่ๆ ของห้องสมุด และจะต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถไปเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาให้มากขึ้น

ด้านการจัดบริการ เก็บข้อมูลจากบรรณารักษ์สายปฏิบัติงานของห้องสมุด จำนวน 5 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ผลการศึกษามีดังนี้

1) การนำ MTR มาประยุกต์ใช้ในงานบริการห้องสมุด : บรรณารักษ์ 2 ใน 5 แสดงความคิดเห็นว่าการนำ MTR มาใช้งานเป็นเรื่องที่เหมาะสมต่อการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการใน

ห้องสมุดเพื่อสอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน แต่ขณะเดียวกัน บรรณารักษ์ทั้ง 5 คน ได้แสดงความคิดเห็นว่าเทคโนโลยี MTR นั้นเป็นเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อน และราคาสูง อีกทั้งเทคโนโลยีพื้นฐานที่ใช้งานในห้องสมุดอาจไม่สามารถรอบรับ MTR และช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้แค่เพียงช่วงเวลาสั้น ๆ เท่านั้น ไม่เหมาะกับการให้บริการตอบคำถามเชิงลึก หากมีเทคโนโลยีอื่นที่ราคาถูกกว่า มีความซับซ้อนน้อยกว่า เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานใช้งานได้ง่ายกว่า น่าจะเป็นตัวเลือกที่ดีกว่า MTR อีกทั้งควรศึกษาความต้องการของผู้รับบริการก่อนการใช้งานว่ามีความต้องการเทคโนโลยี MTR หรือไม่ อย่างไร

2) ความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริการ ความสะดวกสบาย ความง่ายต่อการใช้งานของ MTR: บรรณารักษ์ 2 คนแสดงความคิดเห็นว่าสามารถเป็นผู้ช่วยที่ดีให้แก่การทำงานของบรรณารักษ์ได้ แต่มี 1 คนที่มองว่าการใช้ MTR ไม่มีบทบาทในการเป็นผู้ช่วยของบรรณารักษ์ เนื่องจากการทำงานยังคงอาศัยบรรณารักษ์อยู่ และอีก 2 คน มองว่าการใช้ MTR ไม่เพียงแต่ไม่สะดวกสบายแล้ว ยังมีขีดจำกัดเรื่องการใช้งานอยู่ เนื่องจากการใช้งานที่ดี เจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ผู้ควบคุมควรอยู่ในพื้นที่หรือบริเวณไม่ไกลจาก MTR มาก เพื่อง่ายต่อการควบคุมและป้องกันการสูญหาย อีกทั้งยังต้องระวังเรื่องความปลอดภัยของอุปกรณ์ ทั้งการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต หรือการป้องกันการชน ที่อาจส่งผลต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้น และการควบคุมที่ดีไม่สามารถทำงานได้โดยเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์เพียงคนเดียว ทำให้สิ้นเปลืองกำลังคนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการตอบคำถามผ่าน Line หรือ email น่าจะสะดวกกว่าการใช้ MTR

3) การเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการ MTRในงานบริการของห้องสมุด: บรรณารักษ์ 1 คนเสนอว่าควรศึกษาข้อกำหนดของหน่วยงาน หรือมหาวิทยาลัยถึงการอนุญาตในการทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต อีก 3 คนเสนอว่า สิ่งที่ควรเตรียมความพร้อมที่สุด คือการศึกษาการทำงานของ MTR รวมไปถึงงานบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึงเตรียมผู้ปฏิบัติงานที่พร้อมจะ Stand by ตลอดเวลาสำหรับการตอบคำถามผ่าน MTR ส่วนบรรณารักษ์อีก 1 คนเสนอว่าควรทำการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการก่อนเพื่อทราบว่าควรมีความพร้อมในด้านใดบ้าง อีกทั้งไม่ว่าจะเตรียมความพร้อมอย่างไร ก็สามารถนำเทคโนโลยีทางเลือกอื่นมาใช้แทนได้ เนื่องจากงานในห้องสมุดไม่จำเป็นต้องเข้าหาผู้รับบริการโดยตรง อาจเลือกติดตั้งระบบ Skype เพื่อให้ผู้รับบริการที่ต้องการความช่วยเหลือจริง ๆ เข้ามาติดต่อ แทนการที่จะให้เจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์เป็นฝ่ายคุมอุปกรณ์และเข้าไปรบกวนผู้ใช้งานโดยไม่จำเป็น

4) ความสามารถในการใช้ Mobile Telepresence ในงานบริการตอบคำถามเพื่อเป็นทางเลือกใหม่หรือเปลี่ยนรูปแบบการบริการจากการใช้เจ้าหน้าที่เป็นการใช้หุ่นยนต์ทดแทนการให้บริการในรูปแบบเดิม : บรรณารักษ์ทั้งหมดมีความเห็นว่า MTR ทำได้เพียงแค่เป็นทางเลือกให้กับบริการรูปแบบใหม่ แต่ไม่สามารถทดแทนการทำงานของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ได้ เนื่องจากยังมีขีดจำกัดของการทำงานอยู่ อีกทั้งการตอบคำถามผ่านโปรแกรม Chat น่าจะมีรูปแบบที่เหมาะสมมากกว่าการใช้ MTR นอกจากนี้ยังได้เสนอว่าอาจนำไปปรับปรุงงานทางด้านต้อนรับนำชม หรืองานนำเสนอน่าจะมีความเหมาะสมมากกว่าการใช้งานตอบคำถาม หากต้องการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการตอบคำถาม เทคโนโลยี AI น่าจะมีความเหมาะสมกว่า

5) การนำเทคโนโลยีรูปแบบใหม่มาทำงานในองค์กรเพิ่มมากขึ้นในอนาคต จะส่งผลกระทบด้าน Digital disruption ต่อบุคลากรในห้องสมุดหรือไม่ บรรณารักษ์ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหา Digital Disruption อาจเกิดขึ้นได้บ้าง แต่เฉพาะแค่กับบางงานเท่านั้น ปัญหาสำคัญคือการให้ความรู้ความเข้าใจกับบุคลากรอย่างชัดเจน ถึงสาเหตุ ความเป็นมา และความสำคัญของการนำ MTR มาใช้งานห้องสมุด จึงจะสามารถจัดบริการได้ตรงกับนโยบายในการนำเทคโนโลยีเหล่านั้นเข้ามาใช้ในองค์กร

ด้านระบบการทำงานของ MTR

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า MTR เป็นระบบที่ดี ค่อนข้างตอบสนองต่อการใช้งาน ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้บริการห้องสมุด การใช้งาน MTR ควรทำได้ง่าย มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน และสามารถใช้งานได้จริง ฟังก์ชันเพิ่มเติมของ Telepresence Robotic ที่ควรมี ได้แก่ สามารถเลือกรับบริการได้ว่าต้องการติดต่อกับบรรณารักษ์โดยใช้ตัวอักษร ใช้เสียง หรือเห็นหน้าบรรณารักษ์ หน้าจอเป็นระบบสัมผัส (Touchscreen) เพื่อที่ผู้ใช้จะไม่ต้องพึ่งบรรณารักษ์ในการค้นหาเพียงฝ่ายเดียว ผู้ใช้สามารถปรับระดับเสียงที่ใช้ในการสื่อสารเองได้ สามารถใช้แท็บเล็ตหรืออุปกรณ์อื่นนอกจาก iPad และ iPhone ในการทำงานได้ นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับลักษณะของหุ่นยนต์ที่นำมาให้บริการในห้องสมุด คือ ควรเป็นหุ่นยนต์ที่สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง โดยนำมาใช้ในงานที่มีลักษณะประจำ อาจเป็นระบบ AI เพื่อช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยมีฟังก์ชันที่ต้องการ เช่น การจองห้องค้นคว้ากลุ่มผ่านหุ่นยนต์ มีระบบช่วยสืบค้นอัตโนมัติโดยใช้ Voice recognition ช่วยค้นหาหนังสือ และแนะนำหนังสือที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ใช้เมื่อป้อนข้อมูลลงไปได้ สามารถบอกตำแหน่งของหนังสือได้ ทั้งหนังสือที่อยู่บนชั้นและหนังสือที่อยู่ผิดชั้น สามารถเก็บหนังสือเองได้ และใช้ในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด สำหรับรูปแบบในการให้บริการของ MTR มี มีดังนี้

1. ควรสร้างเส้นทางการเดินเฉพาะสำหรับหุ่นยนต์เพื่อป้องกันอุบัติเหตุการชนกัน และมีแอปพลิเคชันบอกตำแหน่งปัจจุบันของหุ่นยนต์
2. ควรกำหนดบริเวณไว้สำหรับเป็นที่ตั้งหุ่นยนต์ประจำอยู่ เพื่อที่รอให้บริการ ไม่ควรให้หุ่นเคลื่อนที่ตลอดเวลาเนื่องจากอาจเป็นการรบกวนสมาธิผู้ใช้บริการที่กำลังอ่านหนังสืออยู่ หากมีผู้ต้องการใช้บริการ สามารถเรียกหุ่นให้มาหาได้ผ่านแอปพลิเคชันที่อาจประสานงานกับโครงการ CU NEX เพื่อจัดทำ หรือมีปุ่มกดเรียกใช้งานหุ่นติดอยู่ที่โต๊ะอ่านหนังสือ ในการทดลองใช้งาน MTR พบว่าการเชื่อมต่อสัญญาณ WiFi ยังไม่มีความเสถียรมากนัก ทำให้เสียงพูดไม่ค่อยชัดเจน ภาพกระตุกเป็นบางครั้ง และมีการตอบสนองช้า หากนำมาใช้งานจริงควรพัฒนาระบบ WiFi ให้มีเสถียรภาพมากขึ้น ทั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านไม่สามารถแสดงความเห็นส่วนนี้ได้ เนื่องจากไม่ได้ทดลองใช้งาน MTRในวันที่ทำการสำรวจ เป็นเพียงการดู VDO สาธิตการใช้งานเท่านั้น

ด้านทักษะความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ในการให้บริการผ่าน MTR

บรรณารักษ์ที่ให้บริการผ่าน MTR ควรมีความเชี่ยวชาญทั้งด้านงานบริการถาม-ตอบและช่วยค้นคว้า และด้านการควบคุมหุ่นยนต์ ควรมีบริการช่วยค้นหาข้อมูลงานวิจัย/ วารสาร และส่งข้อมูลไปยังผู้ใช้โดยผู้ใช้ไม่ต้องเป็นคนค้นหาข้อมูลเอง นอกจากนี้ ยังมีความต้องการให้บรรณารักษ์สามารถตอบคำถามทั่วไปในชีวิตประจำวัน อีกทั้งช่วยให้คำปรึกษาทั้งด้านการเรียนและความรัก

อีกทั้งยังต้องการให้บรรณารักษ์สามารถสื่อสารได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้บริการได้ทั้งนิสิตไทยและนิสิตชาวต่างชาติ อย่างไรก็ตามมีผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านเห็นว่าการนำ MTR มาใช้งานจะเป็นการเพิ่มภาระให้บรรณารักษ์มากกว่า เนื่องจากบรรณารักษ์ต้องศึกษาวิธีการบังคับหุ่นยนต์เพิ่มเติมก่อนออกให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านไม่มีความเห็นเพิ่มเติม เนื่องจากเห็นว่าบรรณารักษ์ที่ให้บริการผ่านหุ่นยนต์เป็นบรรณารักษ์คนเดียวกับที่ให้บริการตามปกติ จึงไม่เห็นว่าจะมีความแตกต่าง

ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเห็นว่าการมี MTR ในห้องสมุดเป็นสิ่งที่ดี ช่วยสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุดที่ทันสมัย สอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 ช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการสนใจค้นคว้าข้อมูลเพิ่มมากขึ้น แต่ก็มีบางท่านให้ความเห็นว่า MTR ดูเหมือนเป็นจุดขายของห้องสมุดมากกว่าเป็นบริการที่ใช้งานจริง และมีส่วนน้อยที่เห็นว่าการมี MTR ไม่ส่งผลใดต่อภาพลักษณ์ของห้องสมุด

ด้านความต้องการใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านมีความกังวลว่าจำนวนหุ่นยนต์อาจไม่เพียงพอต่อความต้องการ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่เห็นความจำเป็นในการใช้งาน MTR เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ชำนาญในการใช้งานหุ่นยนต์ และเห็นว่าการติดต่อกับบรรณารักษ์ในปัจจุบันมีระบบที่ดีและสะดวกอยู่แล้ว นอกจากนี้มีความเห็นเพิ่มเติมว่าผู้ที่มาใช้บริการที่สำนักงานวิทยทรัพยากร ส่วนมากมาใช้พื้นที่มากกว่าทรัพยากร และผู้ใช้ทรัพยากรส่วนใหญ่ได้ทำการสืบค้นทรัพยากรผ่านระบบออนไลน์มาก่อนเป็นที่เรียบร้อย ความต้องการใช้งาน Telepresence Robotic จึงต่ำ หากเปลี่ยนจากบริการ MTR เป็นบริการ Chat อาจจะเหมาะสมกว่า

ความเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์จากผู้รับบริการของห้องสมุด มีดังนี้

1. หุ่นยนต์ MTR ไม่ค่อยมีเสียงเมื่อเคลื่อนไหว จึงทำให้ผู้ใช้บริการตกใจเมื่อสังเกตเห็นตัวหุ่นซึ่งเข้ามาในระยะใกล้แล้ว
2. หุ่นยนต์ MTR อาจไม่ใช่ตัวเลือกที่ดีในการช่วยแก้ปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากร และอาจเป็นการเพิ่มภาระให้บุคลากรมากกว่า เนื่องจากหุ่นไม่สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง ยังคงต้องให้มนุษย์เป็นผู้ควบคุม
3. หน้าจอของ MTR ควรใช้เป็นภาพกราฟฟิก หรือตัวการ์ตูน แทนภาพบรรณารักษ์ เพื่อช่วยให้ดูเป็นกันเอง และลดความประหม่าในการใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการบางท่านมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบรรณารักษ์เพราะเคยได้รับบริการที่ค่อนข้างแย่ เช่น บรรณารักษ์ทำหน้าดุ หรือไม่เต็มใจให้บริการ หรืออาจไม่จำเป็นต้องโชว์ภาพบรรณารักษ์ตลอดเวลา ควรขึ้นโชว์เฉพาะเวลาที่กำลังให้บริการ
4. ควรมีคำอธิบายการใช้งาน MTR โดยทำเป็นคู่มือแบบรูปภาพหรือให้บรรณารักษ์เป็นผู้อธิบายผ่านตัวหุ่นยนต์
5. ควรต้องทำการทดลองใช้จริงก่อน แล้วจึงประเมินผลอีกครั้ง

6. รูปลักษณ์ของ MTR ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าดูค่อนข้างน่ากลัว ควรปรับปรุงให้มีลักษณะคล้ายมนุษย์มากขึ้นควรมีจอแสดงผลใหญ่ขึ้น และควรมีเซนเซอร์ป้องกันการชน แต่มีผู้รับบริการบางคนเห็นว่ามีความสวยงาม ดูเป็นมิตร แต่ยังมีความแข็งแรงไม่มากนัก

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้รับรู้และสามารถใช้งาน MTR ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. เป็นแนวทางในการพัฒนาและจัดบริการ MTR ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาคมจุฬาฯ ต่อไป

รายการอ้างอิง

ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด. เข้าถึงได้จาก: https://www.car.chula.ac.th/prnews_detail.php?id=110

Kamolc. (2016). *ปรากฏตัวทางไกลแบบเคลื่อนที่ได้ไปกับ "Telepresence Robot"*. เข้าถึงได้จาก https://www.voathai.com/a/telepresence-robots/3179492.html

Mobile Telepresence Robots in Chulalongkorn University Library. เข้าถึงได้จาก https://www.car.chula.ac.th/library-tour.php

LuMarie Guth, & Patricia Vander Meer, (2017). "Telepresence robotics in an academic library: A study of exposure and adaptation among patrons and employees", *Library Hi Tech*, *35*(3), 408-420. Retrieved from http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/LHT-03-2017-0059

Double Telepresence Robots. Retrieved from https://library.uta.edu/technology/double-telepresence-robots

Telepresence Robot : You can now borrow a Double Robotics Telepresence Robot from the UNE Libraries. Retrieved from https://www.une.edu/library/robot

Western Michigan University Libraries. Telepresence Robot Collaboration with University of Bologna. Retrieved from: http://wmulibraries.blogspot.com/2016/02/telepresence-robot-collaboration-with.html

การประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Quality Indicators Assessment for University Library of the Higher Education Commission, Academic Resource and Information Technology Center, Pibulsongkram Rajabhat University

รัตนพา พันธ์ศรี, วิกาญดา บุญคง, สุธารัตน์ ทับอิน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
e-mail: ruttanap@psru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ใน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านการบริการห้องสมุด และ 2) องค์ประกอบด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) ซึ่งผลจากการประเมินตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบ ได้ผลดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการบริหารห้องสมุด แบ่งเป็น 4 องค์ประกอบย่อย และ 13 ตัวบ่งชี้ โดย 1.1) องค์ประกอบย่อยด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง 1.2) องค์ประกอบย่อยด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับดี 1.3) องค์ประกอบย่อยด้านการบริการสารสนเทศ อยู่ในระดับดี และ 1.4) องค์ประกอบย่อยด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับดีมาก
2. องค์ประกอบด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ตัวบ่งชี้ คือ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดที่ให้บริการ และจำนวนเครื่องคอมต่อผู้ใช้บริการต่อวัน ซึ่งภาพรวมอยู่ในระดับดี

ซึ่งผลจากการประเมินจะใช้เป็นข้อมูลสำหรับนำไปวางแผนเพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ:

ตัวบ่งชี้, มาตรฐานห้องสมุด, สถาบันอุดมศึกษา

Abstract

This research is a qualitative research with the objectives: to study the standard indicators of the libraries of Higher Education Commission of affairs of the Information Technology and Services Center, Pibulsongkram Rajabhat University in two components: 1) library service elements and 2) information technology components. The results of the evaluation of the indicator in each component are as follows.

1. The library management components are divided into 3 sub-components and 13 indicators. 1.1) Sub-components of the development of information resources, the level needs improvement. 1.2) Sub-components of information resource management, on a good level. 1.3) Sub-components of information services, on a good level. and 1.4) Subscriber Development Potential, on a very good level.

2. The information technology system is divided into 2 indicators: the capability of the computer and the network service within the library and the number of machines per user per day, the efficiency assessments is a good level.

The results of the evaluation will be used as a basis data for planning and improving the Academic Resource and Information Technology Center, Pibulsongkram Rajabhat University to be more effective in the future.

Keywords:

Quality Indicators, Standard of library, The Higher Education Commission

บทนำ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้สถาบันต้นสังกัดดำเนินภารกิจของสถาบันให้บรรลุวัตถุประสงค์ ห้องสมุดมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และให้บริการทางวิชาการ ตลอดจนการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต นอกจากหน้าที่หลักดังกล่าวแล้วห้องสมุดยังเป็นแหล่งสารสนเทศและให้บริการสารสนเทศของสถาบัน เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจจากการบริการที่มีคุณภาพ ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพห้องสมุดนี้ริเริ่มขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2508 ต่อมา พ.ศ. 2515 คณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สภาการศึกษาแห่งชาติ ได้เสนอมาตรฐานห้องสมุดและใน พ.ศ. 2523 คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ได้จัดทำมาตรฐานฉบับดังกล่าวแต่ยังไม่เป็นที่ยอมรับ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2529 ทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดทำมาตรฐานห้องสมุดและประกาศใช้อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2529 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้กำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำเกี่ยวกับห้องสมุดในเรื่องโครงสร้างและการบริหาร งบประมาณ ทรัพยากรสารสนเทศ อาคารสถานที่

และครุภัณฑ์ การบริการความร่วมมือระหว่างห้องสมุด และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน (ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2529, 2540) สำหรับมาตรฐานฉบับปัจจุบันคือ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับห้องสมุดในเรื่องโครงสร้างและการบริหาร งบประมาณ การเงิน บุคลากร ทรัพยากรสารสนเทศ อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ การบริการความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2544)

จากแนวความคิดพื้นฐานเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวเกี่ยวกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ที่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการประเมินคุณภาพของตนเองเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องนโยบายการประกันคุณภาพของชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2544) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อให้ทราบสถานการณ์ปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของสำนักให้สอดคล้องกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพที่เหมาะสมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) จึงต้องอาศัยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้ได้คำตอบที่มีความน่าเชื่อถือ โดยวิธีการวิจัยประกอบด้วยกระบวนการวิจัย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษากรอบแนวคิดตามเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในขั้นตอนนี้เป็นการศึกษาเอกสารจากแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และเอกสารรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2560 เพื่อหาร่องรอยหลักฐานเอกสารต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามที่สอดคล้องกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

การศึกษาร่องรอยเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

1. แหล่งข้อมูล ประกอบด้วยเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ความสำเร็จจากการดำเนินงานการประเมินตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2) แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 3) เอกสารรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2560

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสำรวจเอกสารเชิงวิเคราะห์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของการวิจัยจำแนกตามประเด็นตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยข่ายงานหองสมุดมหาวิทยาลัยสวนภูมิภาค (PULINET) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้การจดบันทึก หรือถ่ายเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการวิจัยจากเอกสารและสภาพปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และเทียบเคียงผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในปัจจุบันกับตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูล ร่องรอยหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ที่จำแนกตามลักษณะข้อมูลที่มีการกำหนดคะแนนการประเมินแตละตัวบงชี้เปนแต่ละข้อ ข้อละ 5 คะแนน รวมจำนวนทั้งหมด 15 ตัวบงชี้ คิดเปนคะแนนเต็มรวม 75 คะแนน และคำนวณผลการประเมินจากคะแนนรวมของตัวบงชี้ทั้งหมดหารดวยจำนวนตัวบงชี้ เกณฑการประเมินผลพิจารณาจากคาเฉลี่ย ผลการประเมิน 5 ชวงคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2541)

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	มีระดับผลการประเมินดีมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	มีระดับผลการประเมินดี
คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	มีระดับผลการประเมินพอใช้
คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	มีระดับผลการประเมินควรปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง	มีระดับผลการประเมินต้องปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์เอกสารแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และเอกสารรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2560

จุดมุ่งหมายของการดำเนินการ เพื่อให้ได้ข้อสรุปการวิเคราะห์เอกสาร และการสร้างแนวปฏิบัติที่ถูกต้องจากเอกสาร การศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หลักการ แนวคิด ทฤษฎีในการประเมินตัวบ่งชี้ให้ได้มาตรฐาน

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

จากการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2 องค์ประกอบ สรุปได้ ดังตาราง

ตารางที่ 1 การประเมินคุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้านการบริการห้องสมุดและด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ผลการประเมิน
ดานการบริการหองสมุด		
การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (1 ตัวชี้วัด)	1.00	ระดับตองปรับปรุง
การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (2 ตัวชี้วัด)	4.00	ระดับดี
การบริการหองสมุด (8 ตัวชี้วัด)	3.50	ระดับดี
การพัฒนาศักยภาพของผูใชบริการ (2 ตัวชี้วัด)	5.00	ระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยด้านการบริการห้องสมุด	**3.375**	**ระดับพอใช**
ดานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (2 ตัวชี้วัด)	4.00	ระดับดี
ค่าเฉลี่ยดานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	**4.00**	**ระดับดี**
ค่าเฉลี่ยใน 2 องค์ประกอบ	**3.50**	**ระดับพอใช**

จากตารางที่ 1 พบว่า การประเมินคุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้านการบริการห้องสมุด และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านการบริการห้องสมุด แบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.375 ผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ โดยองค์ประกอบ 1) การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 ผลการประเมินอยู่ในระดับต้องปรับปรุง 2) การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ผลการประเมินอยู่ในระดับดี 3) การบริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ผลการประเมินอยู่ในระดับดี และ 4) การพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก และค่าเฉลี่ยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ผลการประเมินอยู่ในระดับดี

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพการดำเนินภารกิจด้านต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ใน 2 ประเด็น คือ ด้านการบริการห้องสมุด และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จากผลการวิจัยมีประเด็นต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านบริการห้องสมุด (การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ) งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีผลคะแนนเท่ากับ 1 ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ ได้รับงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า เท่ากับ 170 บาท/ คน ซึ่งการได้รับงบประมาณที่น้อยจะทำให้ไม่สามารถจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับวีรวรรณ วรรณโท (2544) กล่าวว่า ปัญหางบประมาณของห้องสมุดในการดำเนินงานยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนาและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น เช่นเดียวกับความเห็นของวาณี ฐาปนวงศ์ศานติ (2543) ที่ว่านโยบายบริหารงบประมาณของห้องสมุดต้องดำเนินเป็นระบบขั้นตอนตามกระบวนการบริหารงาน โดยมีเงินเป็นเครื่องมือให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้บริหารห้องสมุดต้องรู้วิธีจัดตั้งงบประมาณ และวางแผนการใช้จัดสรรงบประมาณ โดยมีผู้เกี่ยวข้องร่วมปฏิบัติให้ใช้งบประมาณเกิดประโยชน์สูงสุดและถูกต้องตามระเบียบตามกำหนดเวลา ไม่ให้เกิดความเสียหาย

2. ด้านบริการห้องสมุด (การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4 มี 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ผลคะแนนเท่ากับ 5 ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีกระบวนการขั้นตอนตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ 1 เล่ม ต่อ 4 วัน ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2) ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนาอยู่ในระดับดี ผลคะแนนเท่ากับ 3 ซึ่งผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีนโยบายเกี่ยวกับการสร้างศูนย์เรียนรู้จึงได้จัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเป็นคลังความรู้และแหล่งศึกษาด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ยังขาดการนำผลการประเมินมาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล

3. ด้านบริการห้องสมุด (การบริการสารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 มี 8 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้คะแนนการประเมินมากที่สุด ได้แก่ 1) ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข อยู่ในระดับดีมาก ผลคะแนนเท่ากับ 5 ซึ่งสำนักสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถรับข้อร้องเรียนได้หลายทาง เช่น ผ่าน LINE Application ทาง Web Site โดยทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีบุคลากรผู้รับผิดชอบในการตอบแบบสอบถาม และอีกทางหนึ่งคือสายตรงผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถโทรศัพท์มาร้องเรียนโดยมีผู้รับผิดชอบด้านการบริการเป็นผู้รับผิดชอบในการตอบข้อปัญหา และข้อสงสัย และยังสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านทางแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งในปีงบประมาณ 2560 มีข้อร้องเรียนอยู่ทั้งหมด 4 ข้อ ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขได้ทั้ง 4 ข้อ เท่ากับ 100 เปอร์เซ็นต์ 2) จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One stop service) อยู่ในระดับดีมาก ผลคะแนนเท่ากับ 5 ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนาบริการแบบเบ็ดเสร็จโดยต่อยอดเป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์ (One stop service online) ซึ่งได้รวบรวมบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่ไม่สะดวกเดินทางมาขอใช้บริการด้วยตนเองสามารถขอใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลาเพียงผ่านโทรศัพท์มือถือ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการให้กระชับ เกิดประสิทธิภาพในการบริการและบรรลุเป้าหมายของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคลองกับงานวิจัยของโสภณ พึงไชย (2543) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนตอการใหบริการ

ของฝ่ายระเบียน สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาต่างพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการโดยเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการแก่ประชาชน อย่างสมบูรณและครบวงจรโดยที่ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่องานในที่ต่าง ๆ หลายแห่งหน่วยงานเดียว ทำหน้าที่บริการอย่างเบ็ดเสร็จและมีประสิทธิภาพ โดยใช้ชื่อว่า “การให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service)” ทั้งนี้เพื่อความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ 3) จำนวนบริการเชิงรุกอยู่ในระดับดีมาก ผลคะแนนเท่ากับ 5 ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการให้บริการเชิงรุกหลากหลายรูปแบบทั้งนอกสถานที่ ออนไลน์ทางเว็บไซต์ และ LINE Application

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้ประโยชน์

ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำผลของงานวิจัยนี้ไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาปรับใช้ในบริบทของห้องสมุด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพต่อไป

รายการอ้างอิง

บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *การพัฒนาการสอน.* กรุงเทพฯ: สุรีวิริยาสาสน์.

วีรวรรณ วรรณโท. (2544). การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

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

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2544). *มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544.* เข้าถึงได้จาก http://www.mua.go.th/users/he commission/doc/law/ministry%20law/131%20library%20standard%202544.pdf

โสภณ พึงไชย. (2543). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายระเบียน สำนักงานเขต* กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.

บริการจดหมายเหตุดิจิทัล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
Sukhothai Thammatirat Open University
Digital Archiving Services

วราภรณ์ ยงบรรทม

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
e-mail: waraporn2314@gmail.com

บทคัดย่อ

จดหมายเหตุดิจิทัลคือรูปแบบใหม่ของเอกสารจดหมายเหตุที่สร้างขึ้น รวบรวมไว้ บันทึก และค้นหาข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์พกพา แทปเลต กล้องถ่ายภาพดิจิทัล โปรแกรมคอมพิวเตอร์และสื่อออนไลน์ มาใช้ในการสื่อสาร การปฏิบัติงานและการทำงานร่วมกัน ข้อมูลที่จัดเก็บจะอยู่ในรูปไฟล์เอกสารซึ่งมีหลากหลายชนิด เช่น ตัวอักษร ภาพ เสียงและสื่อมัลติมีเดีย เป็นต้น โดยใช้ฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมสำหรับจัดเก็บและบริหารจัดการจดหมายเหตุดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติตามพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 การให้บริการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยจึงได้มีการพัฒนาจากเอกสารในรูปกระดาษหรือแอนะล็อกไปสู่รูปแบบจดหมายเหตุอิเล็กทรอนิกส์และจดหมายเหตุดิจิทัล เพื่อนำข้อมูลไปใช้งานได้อย่างเหมาะสมกับยุคสมัย ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันได้ในเวลาอันรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการควรคำนึงถึงข้อจำกัดทางด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจดหมายเหตุดิจิทัล ทั้งนี้เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเป็นผลกระทบตามมาในภายหลัง

คำสำคัญ:
จดหมายเหตุอิเล็กทรอนิกส์, จดหมายเหตุดิจิทัล, คลังสารสนเทศดิจิทัล

Abstract

Digital archives are new forms of archival documents that are created, archived, save and search using advanced digital tools, devices and technologies such as computers, cell phones, tablets, digital cameras, computer programs and online media used in communication performance and collaboration. The stored data is in a variety of file formats, such as letters, images, sound and multimedia, using the appropriate hardware or software for storing and managing digital archives.

To comply with the National Strategic Plan under the Digital Development for Economic and Social Development Act, BE 2560 (1960), University archival services were developed from paper or analog documents into electronic archives and digital archives. To use the data appropriate to the era. Users can access and share information in a fast time. However, both providers and recipients should take into account the legal and regulatory limitations associated with digital archival services. In order to prevent problems that will be affected later.

Keywords:

Electronic Archives, Digital Archives, Digital Repository

บทนำ

หน่วยจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่จัดหา รวบรวม จัดระบบมาตรฐานการเก็บรักษา อนุรักษ์ จัดทำเครื่องมือช่วยค้น ให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ข้อมูลจากจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยเป็นข้อมูลเชิงประวัติศาสตร์ บ่งชี้ให้เห็นอัตลักษณ์ขององค์กร ถือเป็นข้อมูลหรือสารสนเทศที่มีความสำคัญยิ่ง สมควรเก็บรักษาไว้ ปัจจุบันหน่วยจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของเอกสารจดหมายเหตุในสังคมยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นกระแสสังคมในยุคที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์มาใช้กันอย่างแพร่หลายในชีวิตประจำวัน ฉะนั้นหน่วยจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยจึงได้มีการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการจัดการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน โดยเน้นการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการและการใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ทั้งนี้เพื่อสนองตอบนโยบายรัฐบาลยุคประเทศไทย 4.0 และให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติตามพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมผนวกกับหลักวิชาการด้านจดหมายเหตุ รวมถึงการนำมาตรฐานการจัดทำคำอธิบายจดหมายเหตุระหว่างประเทศ (General International Standard Archival Description – ISAD(G) มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการวิเคราะห์และทำรายการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย ในขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์และสงวนรักษาเอกสารต้นฉบับ เพื่อป้องกันไม่ให้เอกสารสำคัญเกิดการชำรุด สูญหายหรือถูกทำลายไป

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น หน่วยจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงได้มีการจัดทำโครงการจดหมายเหตุอิเล็กทรอนิกส์และจดหมายเหตุดิจิทัล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชซึ่งมีทั้งหมด 4 รูปแบบ ได้แก่ โครงการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบลงทะเบียนและสืบค้นสารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย คลังสารสนเทศดิจิทัล ศ.ดร.วิจิตร ศรีสอ้าน และจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยออนไลน์ รายเดือน โดยเฉพาะรูปแบบสุดท้ายคือ จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยออนไลน์ รายเดือน เป็นการพัฒนางานบริการจดหมายเหตุดิจิทัลซึ่งเป็นการสร้างเอกสารดิจิทัลตั้งแต่ต้นกำเนิด

(Born digital) เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยผ่านสื่อหลากหลายช่องทาง ซึ่งจะแสดงผลในรูป e-Magazine หรือหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) เป็นการแชร์ข้อมูลเพื่อส่งเสริมการใช้เอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยให้กว้างขวางยิ่งขึ้น งานบริการจดหมายเหตุดิจิทัลทั้งสี่รูปแบบให้ผลการสืบค้นที่แตกต่างกัน ผู้ใช้สามารถเลือกรูปแบบที่ให้ข้อมูลเหมาะสมต่อการนำไปใช้งาน ส่วนเทคนิคและวิธีการในการจัดการจดหมายเหตุดิจิทัลทั้งสี่รูปแบบจะมีความแตกต่างและซับซ้อนกว่าการจัดการจดหมายเหตุแบบดั้งเดิมที่เป็นกระดาษหรือแอนะล็อก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้และรูปแบบของเนื้อหาที่จะนำเสนอ จากการพัฒนาการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุจากรูปแบบดั้งเดิมให้เป็นบริการจดหมายเหตุดิจิทัลของหน่วยจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการรับรู้สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการเอกสารจดหมายเหตุดิจิทัลในอนาคต สามารถตอบโจทย์ความต้องการขององค์กรและสังคมได้อย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตามการให้บริการสารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยภายใต้ข้อจำกัดในด้านกฎหมายลิขสิทธิ์และสิทธิ์ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน อาจจะส่งผลต่อการเข้าถึงจดหมายเหตุดิจิทัลที่เป็นข้อมูลลับ หากนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้งานหรือเผยแพร่อาจจะส่งผลกระทบต่อสิทธิ์ส่วนบุคคลหรือกระทบต่อผลประโยชน์ของภาครัฐได้ ดังนั้นในการให้บริการจดหมายเหตุดิจิทัลของหน่วยจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานจดหมายเหตุประเภทอื่น ๆ ก็ตาม ควรพิจารณาถึงผลกระทบทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจดหมายเหตุดิจิทัลร่วมด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย ซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปใช้งานในรูปแบบที่เหมาะสมกับยุคสมัย
2. เพื่อพัฒนาคลังข้อมูลและฐานข้อมูลดิจิทัลจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย ให้เป็นแหล่งบริการข้อมูลที่ทันสมัย เน้นการเข้าถึงและการใช้ข้อมูลร่วมกันได้
3. เพื่อพัฒนาระบบมาตรฐานการจัดเก็บ อนุรักษ์และสงวนรักษาเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย ป้องกันไม่ให้เอกสารสำคัญขององค์กรเกิดการชำรุด สูญหายหรือถูกทำลาย

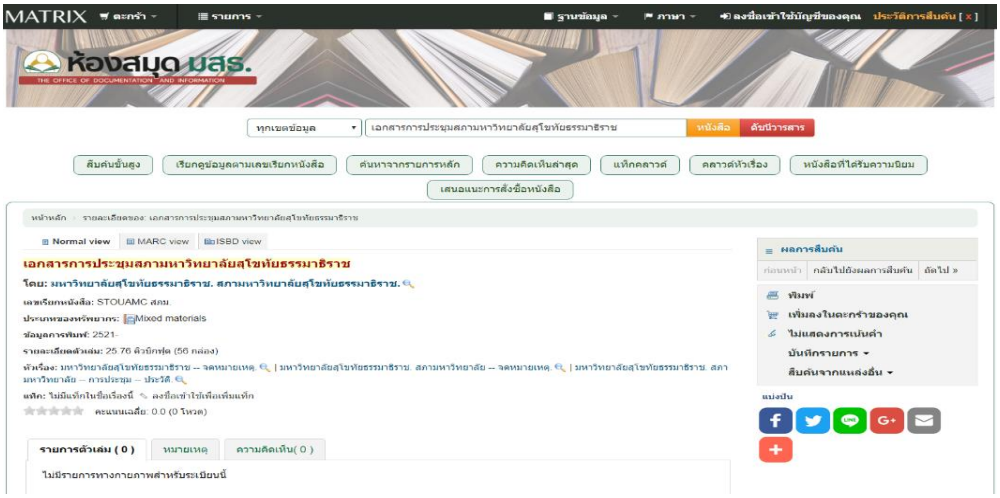
ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

หน่วยจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย สำนักบรรณสารสนเทศได้ปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน รวมถึงการแบ่งปันหรือใช้ข้อมูลร่วมกันได้ จึงได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดทำจดหมายเหตุดิจิทัล ซึ่งมีทั้งหมด 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) โครงการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 2) ระบบลงทะเบียนและสืบค้นสารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย 3) คลังสารสนเทศดิจิทัล ศ.ดร.วิจิตร ศรีสอ้าน และ 4) จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยออนไลน์ รายเดือน

1. โครงการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

เป็นการจัดเก็บและสืบค้นเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยที่ผ่านการคัดเลือกแล้วว่ามีความสำคัญและมีความต้องการใช้งานค่อนข้างสูง อาทิ เอกสารความเป็นมาในการก่อตั้งมหาวิทยาลัย เอกสารการประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัยในสมัยแรก โครงการจัดตั้งหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัย และภาพถ่ายในอดีต เป็นต้น โดยการสร้างระเบียนที่เป็นตัวแทนเอกสาร สามารถสืบค้นแบบออนไลน์ผ่านโอแพ็ก (OPAC) ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix ของสำนักบรรณสารสนเทศ การวิเคราะห์และทำรายการเอกสารจดหมายเหตุในรูปแบบการลงรายการที่เครื่องคอมพิวเตอร์อ่านได้ (MARC format) โดยนำมาตรฐานการจัดทำคำอธิบายจดหมายเหตุระหว่างประเทศ (ISAD (G): General International Standard Archival Description) โดยเลือกใช้มาตรฐานบางรายการมากำหนดโครงสร้างของข้อมูลและใช้หลักเกณฑ์การลงรายการแบบแองโกลอเมริกัน ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม (AACR2R) เลือกกลุ่มเขตข้อมูลและเลือกประเภทของระเบียน (Type of record) เป็นวัสดุผสมหลายรูปแบบ (Mixed materials-(MX)) รวมทั้งเลือกการนำเสนอหรือเผยแพร่เนื้อหาในลักษณะของการรวมกลุ่มเอกสาร (Collection) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำนักบรรณสารสนเทศและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2561, หน้า 64) ผู้ใช้สามารถสืบค้นและเข้าถึงจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้ทางเว็บห้องสมุด มสธ. http://library.stou.ac.th/ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 เข้าไปที่เว็บห้องสมุด มสธ. http://library.stou.ac.th/ พิมพ์คำค้นในช่อง “ค้นหาสื่อการศึกษาในห้องสมุด มสธ.” คลิกปุ่ม “Search” ด้านขวามือ



ภาพที่ 1 เมนูสืบค้น “จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ”

1.2 ผลการสืบค้นเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยให้รายละเอียดทางบรรณานุกรม ได้แก่ เลขหมู่ ประเภทของทรัพยากร ข้อมูลการพิมพ์ รายละเอียดตัวเล่มและหัวเรื่อง สามารถเรียกดู

ข้อมูลในรูปแบบ MARC View และรูปแบบคำอธิบายรายการบรรณานุกรม (ISBD view) ได้ รวมถึงการเก็บผลการสืบค้นเพื่อเรียกดูข้อมูลในภายหลังได้ นอกจากนี้ผู้ใช้ยังสามารถแบ่งปันข้อมูลที่ได้จากการสืบค้นผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นการขยายกลุ่มผู้ใช้เอกสารจดหมายเหตุให้กว้างขึ้นและประหยัดเวลาในการสืบค้นใหม่



ภาพที่ 2 ผลการสืบค้นในรูปแบบ “MARC View”

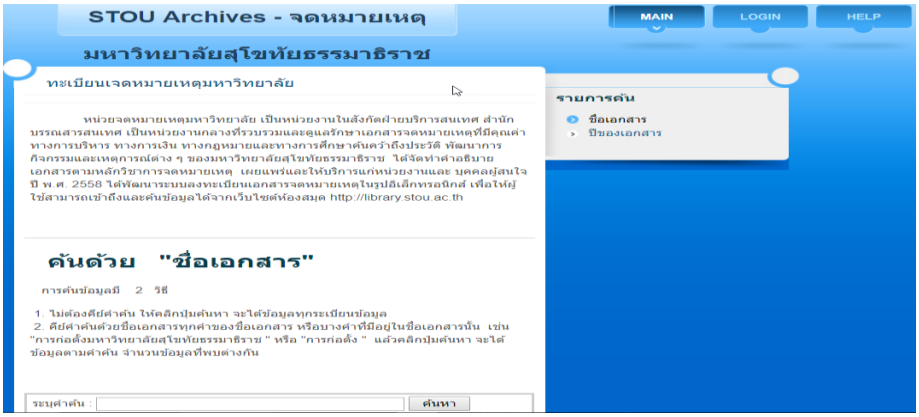
2. ระบบลงทะเบียนและสืบค้นสารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย

เป็นฐานข้อมูลสำหรับใช้ในการลงทะเบียนและสืบค้นเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลผ่านทางเว็บห้องสมุด มสธ. http://library.stou.ac.th/ และสามารถอ่านเอกสารฉบับเต็ม (Full text) ได้ด้วยตนเอง ข้อมูลที่ได้จากการสืบค้น อาทิ ชื่อเอกสาร ชื่อกลุ่มย่อยเอกสาร คำอธิบายเอกสาร สภาพเอกสาร เงื่อนไขการเข้าถึง เลขทะเบียน ปีเกิดของเอกสาร เอกสารฉบับเต็ม และแหล่งจัดเก็บอื่น เป็นต้น ในการจัดการฐานข้อมูลมีขั้นตอนที่สำคัญคือ การเตรียมเอกสารต้นฉบับที่เป็นกระดาษ เพื่อแปลงให้เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเป็นจดหมายเหตุดิจิทัลซึ่งค่อนข้างซับซ้อน เริ่มตั้งแต่การแบ่งกลุ่มเอกสาร คัดเลือกเอกสาร กำหนดรหัสเอกสาร แปลงเอกสารให้เป็นไฟล์ดิจิทัล ตรวจสอบความถูกต้องของไฟล์ดิจิทัล จัดเตรียมข้อมูลตามเขตข้อมูลเพื่อบันทึกลงในระบบ อัพโหลดไฟล์ขึ้นระบบ ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลในระบบให้ถูกต้องอยู่เสมอ หากพบปัญหาในการอัพโหลดไฟล์ขึ้นระบบไม่ได้ต้องหาสาเหตุและทำการแก้ไข เช่น การลดขนาดไฟล์ให้เล็กลง เพื่อให้อัพโหลดไฟล์ได้ และการแบ่งไฟล์เพื่อให้มีขนาดเล็กลงจนกว่าจะสามารถอัพโหลดไฟล์ขึ้นระบบได้ เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการจัดการฐานข้อมูลนี้คือ โปรแกรม MySQL ใช้ในการบริหารจัดการระบบ และใช้ภาษา PHP ในการกำกับการทำงานของคำสั่งต่าง ๆ (วีรญา สุติราช และวราภรณ์ ยงบรรทม, 2559, หน้า 385) ส่วนโปรแกรมที่ใช้ในการบีบอัดไฟล์เพื่อให้ไฟล์มีขนาดเล็กลงคือ โปรแกรม Free PDF compressor และโปรแกรมที่ใช้ในการแบ่งไฟล์เพื่อให้ไฟล์มีขนาดเล็กลงคือ โปรแกรม PDFill FREE PDF Tools ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้ระบบลงทะเบียนและสืบค้นสารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยคือ ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มผ่านทางอินเทอร์เน็ตและสั่งพิมพ์เอกสารไปใช้งานได้ โดยไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการที่แหล่งจัดเก็บเอกสาร ทำให้สะดวกและประหยัดเวลาในการเข้าถึงข้อมูล

นอกจากนี้ยังเป็นการสงวนรักษาเอกสารต้นฉบับที่มีคุณค่าไม่ให้ถูกทำลายในระหว่างการหยิบจับเอกสาร ผู้ใช้สามารถสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยได้ทางเว็บห้องสมุด มสธ. http://library.stou.ac.th/ ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

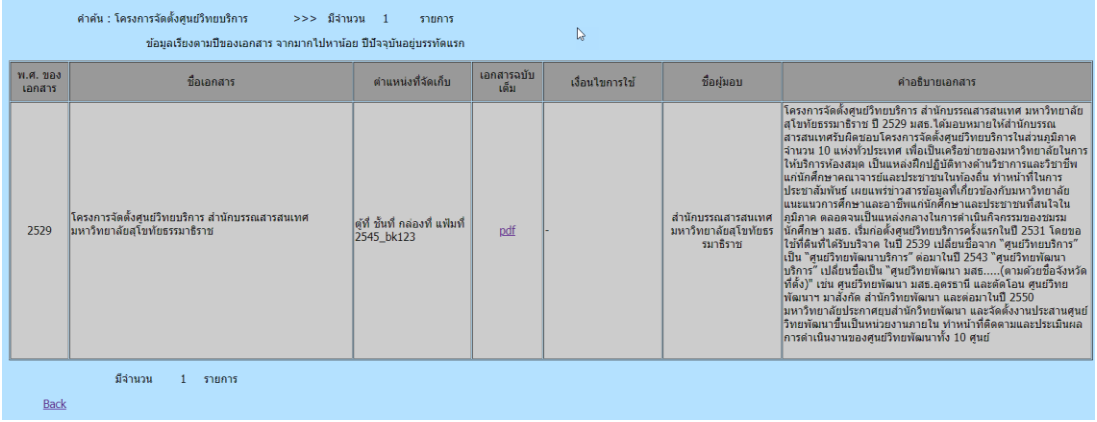
2.1 เข้าไปที่เว็บห้องสมุด มสธ. http://library.stou.ac.th/ เลื่อนเมาส์ลงมาด้านล่างสุด ดูที่เมนูด้านขวามือชื่อ “คลังสารสนเทศดิจิทัล” คลิกเลือกหัวข้อ “ทะเบียนจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย”

2.2 หน้าจอจะแสดงผลรูปแบบระบบลงทะเบียนและสืบค้นเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย เพื่อเข้าไปสู่การสืบค้นซึ่งมีวิธีการสืบค้น 2 วิธีคือ สืบค้นด้วยชื่อเอกสารและสืบค้นด้วยปีของเอกสาร



ภาพที่ 3 รูปแบบการสืบค้นด้วย “ระบบลงทะเบียนและสืบค้นเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย”

2.3 ผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้นคือ ข้อมูลเกี่ยวกับปีเกิดของเอกสาร ชื่อเอกสาร คำอธิบายเอกสารหรือสาระสังเขป ตำแหน่งที่จัดเก็บ ประวัติการรับมอบ เงื่อนไขการใช้และเอกสารฉบับเต็ม



ภาพที่ 4 ผลการสืบค้นด้วย “ชื่อเอกสาร”

3. คลังสารสนเทศดิจิทัล ศ.ดร.วิจิตร ศรีสอ้าน

เป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บและเผยแพร่ผลงาน วิชาการของ ศ.ดร.วิจิตร ศรีสอ้าน ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งและอธิการบดีคนแรกของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ท่านเป็นนักการศึกษาและเป็นผู้บริหารสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งเป็นผู้มีคุณูปการต่อการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย ผลงานที่เผยแพร่ในคลังสารสนเทศดิจิทัล ศ.ดร.วิจิตร ศรีสอ้าน มีหลายประเภท ได้แก่ ตำรา บทความ เอกสารบรรยาย ปาฐกถา บทสัมภาษณ์และเอกสารนำเสนอ ซึ่งล้วนมีคุณค่าและให้แง่คิดที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้าและวิจัย รวมทั้งสะท้อนภาพการศึกษาของไทยได้เป็นอย่างดี (วราภรณ์ ยงบรรทม, 2561, หน้า 353) คลังสารสนเทศดิจิทัล ศ.ดร.วิจิตร ศรีสอ้าน ดำเนินการภายใต้โครงการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลผลงานบุคคลสำคัญด้านอุดมศึกษาไทย สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รูปแบบและวิธีการจัดทำคลังสารสนเทศดิจิทัล ศ.ดร.วิจิตร ศรีสอ้านคือ การแปลงสารสนเทศต้นฉบับให้เป็นไฟล์ดิจิทัลเพื่อนำมาวิเคราะห์และทำระเบียนเมตาดาตาเชิงพรรณนา (MODS) แล้วนำไฟล์ MODS มาทำเป็นระเบียนเมตาดาตาในรูป METS Document (ยวิญฐากรณ์ ทองแขก, 2556, หน้า 164) และ upload สารสนเทศดิจิทัลขึ้นระบบ DSpace เพื่อเข้าสู่คลังทรัพยากรการเรียนรู้นานาชาติ ในโครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย (TCU GLOBE) ภายใต้การกำกับดูแลโครงการโดยสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา

การสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัล ศ.ดร.วิจิตร ศรีสอ้าน สามารถสืบค้นผ่านทางเว็บห้องสมุด มสธ. http://library.stou.ac.th/ มีวิธีการสืบค้นและแสดงผลการสืบค้นดังนี้

3.1 เข้าไปที่เว็บห้องสมุด มสธ. http://library.stou.ac.th/ เลื่อนเมาส์ลงมาด้านล่างสุด ดูที่เมนูด้านขวามือชื่อ “คลังสารสนเทศดิจิทัล” แล้วคลิกเลือกหัวข้อ “คลังสารสนเทศดิจิทัล”

3.2 หน้าจอแสดงผลชื่อ “คลังสารสนเทศดิจิทัล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (STOU Digital Repository) เลือกกลุ่มข้อมูลในคลังทรัพยากรชื่อ “คลังสารสนเทศดิจิทัล ศ.ดร.วิจิตร ศรีสอ้าน” พิมพ์คำค้นใส่ในช่องคำค้น แล้วกดปุ่มค้นหา ทั้งนี้สามารถเรียกดูข้อมูลในคลังสารสนเทศดิจิทัลได้หลายแบบ อาทิ รูปแบบระเบียนเมตาดาตาทั้งแบบย่อและแบบเต็มรูป สามารถเรียกดูไฟล์เอกสาร PDF ฉบับเต็มพร้อมทั้งดาวน์โหลดไฟล์และสั่งพิมพ์ได้



ภาพที่ 5 หน้าจอสืบค้นคลังสารสนเทศดิจิทัล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



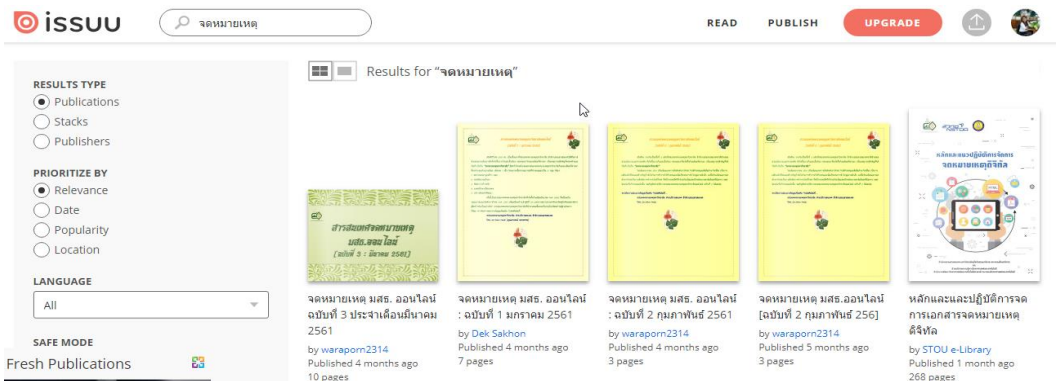
dc.contributor.author	วิจิตร ศรีสอ้าน
dc.date.accessioned	2016-03-19T07:06:42Z
dc.date.available	2016-03-19T07:06:42Z
dc.date.issued	2528-12-10
dc.identifier.other	WC220
dc.identifier.uri	http://digitallib.stou.ac.th/handle/6625047444/2377
dc.description	การบรรยายพิเศษ ณ ห้องทักษิณาลัย โรงแรมสยามราษี จังหวัดราชบุรีราษี วันที่ 10 ธันวาคม 2528 เวลา 15.00-16.00 น.
dc.format.extent	26 หน้า
dc.format.mimetype	application/pdf
dc.language.iso	tha
dc.publisher	[ม.ป.ท. : ม.ป.พ.]
dc.rights	ผลงานนี้เผยแพร่ภายใต้ สัญญาอนุญาตครีเอทีฟคอมมอนส์แบบแสดงที่มา-ไม่ใช้เพื่อการค้า-ไม่ดัดแปลง 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)
dc.subject.other	มหาวิทยาลัยเปิด
dc.subject.other	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
dc.title	มหาวิทยาลัยเปิดกับการพัฒนาบุคคล
dc.type	Text
mods.genre	หนังสือ--หัวไป
mods.physicalDescription.digitalOrigin	reformatted digital
mods.location.physicalLocation	ODI. Wichit Srisa-an

ภาพที่ 6 ผลระเบียนเมตาดาตาแบบเต็มรูป

4. จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยออนไลน์ รายเดือน

เป็นการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยในรูปแบบใหม่ มีลักษณะเป็นวารสารขนาดเล็กในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) เผยแพร่เป็นรายเดือน หลักการสำคัญในการจัดทำจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยออนไลน์คือ การสร้างจดหมายเหตุดิจิทัลตั้งแต่ต้นกำเนิด (Born digital) เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งจะแสดงผลในรูป Mini e-Magazine เป็นการแชร์ข้อมูลเพื่อส่งเสริมการใช้เอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยให้กว้างขวางยิ่งขึ้น มีขั้นตอนในการจัดทำ โดยเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกเรื่องที่จะนำเสนอ ซึ่งเป็นเรื่องหรือกิจกรรมที่เด่น ๆ เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยและคนส่วนใหญ่ให้ความสนใจ การออกแบบการนำเสนอให้น่าสนใจ จัดทำเนื้อหาพร้อมสื่อประกอบ อัพโหลดไฟล์ PDF ที่จัดทำเนื้อหาเสร็จสมบูรณ์แล้วขึ้นเว็บไซต์ https://issuu.com/ ซึ่งเป็นเว็บไซต์สำหรับนำเสนอหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) ที่ผู้ใช้งานสามารถสมัครสมาชิกฟรีและเข้าชม e-Book ผ่านทางเว็บไซต์นี้ โดยมีวิธีการสืบค้นและเข้าชมจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยออนไลน์ รายเดือน ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 เข้าไปที่เว็บไซต์ https://issuu.com/ พิมพ์คำค้นใส่ในช่องคำค้น กดปุ่ม Enter จะปรากฏหน้าปกของจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยออนไลน์ ซึ่งจะระบุชื่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ชื่อผู้นำเสนอ ระยะเวลาที่นำเสนอและจำนวนหน้าของหนังสือ



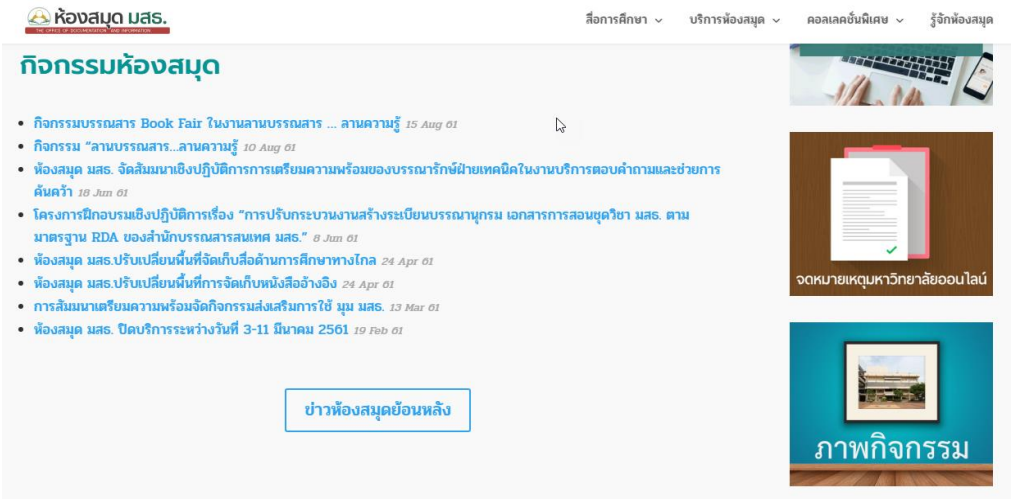
ภาพที่ 7 ผลการสืบค้น “จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยออนไลน์”

4.2 ผู้เข้าชมเว็บไซต์สามารถเปิดอ่านเอกสารได้ทีละหน้าทั้งแบบย่อและขยายเต็มหน้าจอ เพิ่มความสะดวกในการแชร์ข้อมูลให้คนอื่นและ Save ข้อมูลไว้ใช้งานได้



ภาพที่ 8 วิธีการเข้าชม “จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยออนไลน์”

4.3 นอกจากนี้ยังมีการนำเสนอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยออนไลน์ ผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุด มสธ. http://library.stou.ac.th/ โดยคลิกที่รูปเมนู “จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยออนไลน์” ด้านขวามือ ตามภาพที่ 9



ภาพที่ 9 วิธีการเข้าชม “จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยออนไลน์” ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด มสธ.

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

การบริการจดหมายเหตุดิจิทัลทั้ง 4 รูปแบบ เป็นการพัฒนางานบริการของหน่วยจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลและการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ร่วมกันในรูปแบบที่เหมาะสมกับยุคสมัย เป็นการส่งเสริมการใช้เอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ได้ข้อมูลครอบคลุมเอกสารจดหมายเหตุทุกกลุ่มซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจเลือกข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ ดังนั้นการเข้าถึงข้อมูลจดหมายเหตุดิจิทัลจึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยได้ดียิ่งขึ้น ทำให้ประหยัดเวลาในการสืบค้นและเลี่ยงการหยิบจับเอกสารต้นฉบับ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เอกสารเกิดการชำรุดหรือเสื่อมสภาพ วัตถุประสงค์รองคือ เพื่อการอนุรักษ์และสงวนรักษาเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับให้มีอายุยืนยาว โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการแปลงเอกสาร (Digitization) ให้เป็นไฟล์ดิจิทัล หรือการย้ายข้อมูลจากวัสดุเดิมไปบันทึกในวัสดุรูปแบบใหม่ (Migration)

ข้อเสนอแนะ

การบริการจดหมายเหตุดิจิทัลเป็นรูปแบบใหม่ในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุที่ผู้ให้บริการควรมีการตรวจสอบและพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหาหรือข้อมูลก่อนที่จะนำมาเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากในปัจจุบันมีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเอกสารจดหมายเหตุหลายฉบับ อาทิ พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544และกฎหมายลิขสิทธิ์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันการเกิดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งต่อผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการจดหมายเหตุดิจิทัล ซึ่งหน่วยจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้ตระหนักถึงผลกระทบดังกล่าวอยู่เสมอ รวมถึงการพิจารณาถึงข้อดี/ ข้อเสียของการให้บริการจดหมายเหตุดิจิทัล เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด

การบริการจดหมายเหตุดิจิทัลเป็นการปรับปรุงกระบวนงานบริการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบที่เหมาะสมกับยุคสมัย ถือเป็นการบริการวิชาการแก่สังคมและสนับสนุนงานด้านบริหารของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าวิจัย ทำให้หน่วยจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีระบบการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยโดยใช้เทคโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้เอกสารจดหมายเหตุในยุคประเทศไทย 4.0 ซึ่งจะส่งผลให้การบริหารงานห้องสมุดมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่องานบริการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชอีกทางหนึ่ง

รายการอ้างอิง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำนักบรรณสารสนเทศ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2561). *หลักและแนวปฏิบัติการจัดการจดหมายเหตุดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.

ยวิญฐากรณ์ ทองแขก. (2556). ห้องสมุดดิจิทัลชีวประวัติและผลงานบุคคลสำคัญ: กรณีศึกษา ศ.ดร.วิจิตร ศรีสอ้าน (Digital Library of Biographies and Bibliography: A Case Study of Professor Dr.Wichit Srisa-an). ใน *การสัมมนา PULINET วิชาการ ครั้งที่ 3 บทบาท PULINET ในการเตรียมการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเข้าสู่ประชาคมอาเซียน* (หน้า 161-166). นครศรีธรรมราช: ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

วราภรณ์ ยงบรรทม. (2561). การเผยแพร่และบริการออนไลน์สารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (Sukhothai Thammatirat Open University Archival Information Online Publishing and Service). ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET วิชาการ ครั้งที่ 8 Library of Things วันที่ 9-10 มกราคม 2561 ณ โรงแรมฟอร์จูน ริเวอร์วิว นครพนม* (หน้า 346-357). นครพนม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม.

วีรญา สุติราช และ วราภรณ์ ยงบรรทม. (2559). ระบบลงทะเบียนและสืบค้นสารสนเทศจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (SUkhothai Thammatirat Open University Archival Information Registration and Retrieval System). ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET วิชาการ ครั้งที่ 6 Growing Green Library for All (Growing GLA)" วันที่ 16-17 กุมภาพันธ์ 2559 ณ โรงแรมลีการ์เดนส์พลาซ่า จังหวัดสงขลา* (หน้า 380-389). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยของห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

The Concurrent, Problems, and Needs for the Research Support Services of the Library Users in Provincial University Library Network

วันเพ็ญ ตันจันทร์กูล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยของห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดสมาชิกข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. สภาพปัจจุบันการบริการสนับสนุนการวิจัยของผู้ใช้บริการห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด ด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และใช้บริการฝึกอบรมแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลมากที่สุด ด้านจัดบริการสนับสนุนการวิจัยและการเผยแพร่ผลงาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ และใช้บริการอบรมการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม เช่น EndNote/ Zotero มากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ และใช้บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมากที่สุด

2. สภาพปัญหาของการใช้บริการสนับสนุนการวิจัยของผู้ใช้บริการห้องสมุดในข่ายงาน ฯ พบว่า ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศมีปัญหาการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอกับความต้องการ ด้านการบริการสารสนเทศมีปัญหาใช้เวลามากเกินไป ด้านการจัดบริการสนับสนุนการวิจัยและการเผยแพร่ผลงานไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการสนับสนุนงานวิจัย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีปัญหาห้องค้นคว้าวิจัย/ ห้องประชุมกลุ่มไม่เพียงพอ

3. ความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยของผู้ใช้บริการห้องสมุดในข่ายงาน ฯ ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดในข่ายงาน ฯ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัยเพียงพอกับความต้องการในระดับมากที่สุด ด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการบริการฝึกอบรมแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลมากที่สุด ด้านจัดบริการสนับสนุนการวิจัยและการเผยแพร่ผลงาน พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการบริการอบรมการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม เช่น EndNote/ Zotero ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการบริการห้องนักวิจัยมากที่สุด

คำสำคัญ:
บริการสนับสนุนการวิจัย, ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค, บริการในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา, บริการเพื่อการค้นคว้าวิจัย

Abstract

The purpose of this research was to study the concurrent, problems, and needs for the research support services of the library users in Provincial University Library Network. The samplings were 400 users from the libraries in Provincial University Library Network by using Yamane table. The research instrument was a questionnaire and the statistics were percentage, mean, and standard deviation.

The research findings were as follows:

1. The concurrent of the research support services of the library users in Provincial University Library Network: The Information resource management aspect found that most of the users were perceived and used interlibrary loan service. The information service aspect found that most of the users were perceived and used database search training. The research support and publicizing service aspect found that most of the users were perceived and used bibliographic management programs such as EndNote/ Zotero. And the facility provision aspect found that most of the users were perceived and used the group study rooms.

2. The problems of the research support services of the library users in Provincial University Library Network found that the information resource management aspect had the problem on information resource acquisition as this not meet up with the required demands. The problem with the information service aspect was extensive use of time. The problem with the research support and publicizing service aspect was no public relations about research support services and the problem on the facility provision aspect was the research study rooms and meeting rooms were not enough.

3. The needs for the research support services of the library users in Provincial University Library Network found that the users need the electronic information resources which were up-to-date and sufficiency with the needs at the highest level. The information service aspect found that the users need the database search training at the highest level. The research support and publicizing service aspect found that the users need the training on bibliographic management programs such as EndNote/ Zotero at the highest level. And the facility provision aspect found that the users need the researcher rooms at the highest level.

Keyword:

Research Support Service, Provincial University Library Network, Academic Library Service, Reference and Research Service

บทนำ

การจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ในปัจจุบันต้องเผชิญกับความท้าทายจากความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัล ส่งผลให้ผู้ใช้มีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศเปลี่ยนแปลงไป เกิดความคาดหวังใหม่ ๆ ของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และผู้ใช้บริการแสวงหาความรู้ในสาขาวิชาใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น ด้วยความมุ่งมั่นในการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยในข่ายงาน ฯ ให้มีคุณภาพสูงสุด คณะทำงานบริการข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการจัดประชุมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุก 4 เดือนโดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการบริการสารสนเทศโดยห้องสมุดแต่ละแห่งดำเนินการจัดโครงการหรือกิจกรรมการบริการสารสนเทศที่หลากหลาย แตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย หรือบริการสารสนเทศที่สนับสนุนการวิจัย ซึ่งเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่กำลังทำวิจัย หรือผลงานวิชาการเพื่อให้ได้รับสารสนเทศตามความต้องการและได้รับความพึงพอใจเกินความคาดหมาย ซึ่งการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายขององค์กรหลัก โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นเครื่องมือเชื่อมโยงระหว่างผู้รับบริการและสารสนเทศ ทั้งนี้แล้วแต่ว่าห้องสมุดใดจะมีกลยุทธ์ในการจัดบริการอย่างไร

จากความหลากหลายและความไม่ค่อยชัดเจนของการให้บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนนักวิจัย รวมทั้งศักยภาพและความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศที่แต่ละแห่งมี เป็นปัจจัยที่เข้มแข็งในการสนับสนุนภารกิจด้านการวิจัย คณะผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยของผู้ใช้บริการห้องสมุดในข่ายงานฯ เพื่อให้ได้วิธีการและรูปแบบการบริการสนับสนุนการวิจัยที่ดีของห้องสมุดข่ายงาน ฯ ให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เตรียมการเข้าสู่มหาวิทยาลัยวิจัย หรือมหาวิทยาลัยที่เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยอยู่แล้ว มีบริการสนับสนุนการวิจัยที่จะสามารถนำไปพัฒนาบริการของห้องสมุดของตนเองเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการในการทำวิจัยอย่างแท้จริง และสามารถตอบสนองกลยุทธ์การวิจัยของมหาวิทยาลัยวิจัยได้ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยของผู้ใช้บริการห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน นิสิต/ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 108,088 คน ในปีการศึกษา 2559 จากมหาวิทยาลัยสมาชิกข่ายงาน ฯ 20 สถาบัน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน นิสิต/นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 400 คน ในปีการศึกษา 2559 จากมหาวิทยาลัยสมาชิกข่ายงาน ฯ 20 สถาบัน ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) แบ่งตามสัดส่วนของสถาบัน ซึ่งมีวิธีการได้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามาเน่ (ประคอง กรรณสูต, 2538, หน้า 11) โดยใช้ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ .05

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้

2.2 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละประชากรและกลุ่มตัวอย่างห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

มหาวิทยาลัย	ประชากร จำนวน (คน)	กลุ่มตัวอย่าง จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	18,256	67	16.80
มหาวิทยาลัยขอนแก่น	17,013	64	16.00
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	11,923	46	11.50
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	2,030	8	2.00
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	12,129	45	11.30
มหาวิทยาลัยบูรพา	9,362	36	9.00
มหาวิทยาลัยนเรศวร	7,278	25	6.30
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	5,462	19	4.80
มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์	4,250	15	3.80
มหาวิทยาลัยแม่โจ้	2,868	12	3.00
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน	3,151	11	2.80
มหาวิทยาลัยพะเยา	2,212	9	2.30
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	2,682	9	2.30
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	2,079	8	2.00
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	1,843	7	1.80
มหาวิทยาลัยทักษิณ	1,766	6	1.50
มหาวิทยาลัยนครพนม	1,303	5	1.30
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา	979	4	1.00
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	1,520	4	1.00
รวม	**108,088**	**400**	**100.00**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยของนิสิต/ นักศึกษา และบุคลากร

ตอนที่ 3 ปัญหาของการใช้บริการสนับสนุนการวิจัย

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนารูปแบบและข้อเสนอแนะ

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยของห้องสมุดในข่ายงาน ฯ

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยของห้องสมุดในข่ายงานฯ

3. ประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยของห้องสมุดในข่ายงาน ฯ โดยผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of item objective congruence: IOC) ผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจพิจารณาหาค่าความเที่ยงตรงในเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

3.1 รองศาสตราจารย์ ดร. บุษบง จำเริญดารารัศมี ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยพะเยา

3.2 นางพรพิมล มโนชัย ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3.3 นางสาววรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.4 ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขคือควรปรับการใช้ภาษาให้ชัดเจน เข้าใจง่ายและปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามที่ผู้เชี่ยวชาญข้อเสนอแนะที่ได้รับเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.5 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแล้วจัดทำเป็นเครื่องมือนำไปทดลองทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน นิสิต/ นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาของห้องสมุดในข่ายงาน ฯ จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าอำนาจจำแนก (Power of discrimination) เพื่อตรวจสอบคุณภาพ

3.6 คณะผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามหลังจากทดลองใช้อีกครั้ง จัดทำเป็นเครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวมรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามไปยังคณะทำงานฝ่ายบริการสารสนเทศของห้องสมุดข่ายงาน ฯ 20 สถาบัน จำนวน 400 ชุด ช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2560-เมษายน พ.ศ. 2560 ได้แบบสอบถามกลับ 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.5 for Windows เกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยของห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค วิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) แล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

4.51-5.00 แปลความว่า มีความต้องการมากที่สุด
3.51-4.50 แปลความว่า มีความต้องการมาก
2.51-3.50 แปลความว่า มีความต้องการปานกลาง
1.51-2.50 แปลความว่า มีความต้องการน้อย
1.00-1.50 แปลความว่า มีความต้องการน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 104)

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ p แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ตองการแปลงให้เป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) ($\overline{X}$) ใช้สูตรต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 102)

$$\overline{X} = \frac{\Sigma X}{N}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 103)

$$SD = \sqrt{\frac{\sum \left(X - \overline{X}\right)^2}{N-1}}$$

เมื่อ SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X แทน คะแนนแต่ละตัว
$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

Σ แทน ผลรวม

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยของห้องสมุดในข่ายงาน ฯ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพเป็นสายสนับสนุน/ ปฏิบัติการ และมีประสบการณ์การทำวิจัย

2. สภาพปัจจุบันการบริการสนับสนุนการวิจัย ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด รองลงมาคือ บริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปสิ่งพิมพ์ และบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัยเพียงพอกับความต้องการ และผู้ใช้บริการเคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด รองลงมา คือ บริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัยเพียงพอกับความต้องการ ด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า การรับรู้บริการ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการฝึกอบรมแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลมากที่สุด รองลงมา คือการรับรู้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด (Library tour) บริการสอนการรู้สารสนเทศ และการรับรู้การบริการจัดแปลเอกสารผู้ใช้บริการเคยใช้บริการฝึกอบรมแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลมากที่สุดและบริการที่ใช้น้อยที่สุดเท่ากันคือบริการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาและบริการแปลเอกสาร ด้านการจัดบริการสนับสนุนการวิจัยและการเผยแพร่ผลงาน พบว่า การรับรู้บริการ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการอบรมการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม เช่น EndNote หรือ Zotero รองลงมาคือการรับรู้บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการการอบรมการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม เช่น EndNote หรือ Zotero มากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมากที่สุด รองลงมาคือการรับรู้บริการค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมากที่สุด รองลงมา คือบริการค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

3. ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาของการใช้บริการสนับสนุนการวิจัย พบว่า ปัญหาการใช้บริการด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ คือ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอกับความต้องการมากกว่าปัญหาการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ ปัญหาของการใช้บริการด้านการบริการสารสนเทศ คือ มีปัญหาใช้เวลามากเกินไปมากที่สุดปัญหาของการใช้บริการด้านการจัดบริการสนับสนุนการวิจัยและการเผยแพร่ผลงาน คือ ไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการสนับสนุนงานวิจัยมากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาใช้เวลามากเกินไป และปัญหาห้องสมุดไม่จัดให้มีบริการสนับสนุนงานวิจัย และปัญหาของการใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือปัญหาอุปกรณ์สนับสนุนและปัญหาสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม

4. ผลการวิเคราะห์ความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยของผู้ใช้บริการ ฯ แบ่งเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการสารสนเทศ

โดยด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ห้องสมุดในข่ายงาน ฯ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยเพียงพอกับความต้องการในระดับมากที่สุด ด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการบริการฝึกอบรมแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลมากที่สุด ด้านจัดบริการสนับสนุนการวิจัยและการเผยแพร่ผลงาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการอบรมการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม เช่น EndNote หรือ Zotero มากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการบริการห้องนักวิจัยมากที่สุด

อภิปรายผล

ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยของห้องสมุดในข่ายงาน ฯ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันการบริการสนับสนุนการวิจัยของผู้ใช้บริการห้องสมุดในข่ายงาน ฯ ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด เนื่องจากห้องสมุดทุกแห่งในข่ายงาน ฯ มีบริการยืมระหว่างห้องสมุดเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ต้องการ แต่ห้องสมุดที่ตนเองสังกัดไม่มีทรัพยากรสารสนเทศนั้น รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์และแนะนำการบริการด้วยวิธีการต่าง ๆ หลากหลายวิธี เช่น จัดนิทรรศการแนะนำบริการจัดกิจกรรม PULINET Week หรือ PULINET Day ปฐมนิเทศแนะนำการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เสนอบริการยืมระหว่างห้องสมุดเพื่อเป็นอีกทางเลือกในการใช้บริการกรณีห้องสมุดของตนเองไม่มีทรัพยากรที่ต้องการ จัดทำเอกสารแนะนำการใช้บริการ จัดทำวีดิทัศน์แนะนำการใช้บริการ ประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่าย เป็นต้น นอกจากนั้นยังมีการให้บริการในรูปไฟล์เอกสาร ถ่ายเอกสาร ถ่ายภาพ ตลอดจนยืมฉบับจริง ที่มีความสะดวกและรวดเร็ว คือ ภายใน 1 วัน ผู้ใช้บริการสามารถรู้ผลการขอใช้บริการ หรือได้รับสารสนเทศที่ต้องการ นับเป็นการใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างคุ้มค่า ประหยัดงบประมาณ และลดความซ้ำซ้อนในการซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับพรชนิตว์ ลีนาราช (2555) ได้ศึกษารูปแบบการจัดบริการสนับสนุนการวิจัยสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยในประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดโดยผู้ใช้สามารถขอรับบริการด้วย E-Service อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ Mamtora (2011) ได้ศึกษาการตอบสนองความต้องการของนักวิจัยต่อการใช้บริการสารสนเทศสนับสนุนการวิจัยในภาคเหนือของประเทศออสเตรเลีย ผู้ใช้บริการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ และใช้บริการฝึกอบรมแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลมากที่สุด เนื่องจาก ห้องสมุดทุกแห่งในข่ายงาน ฯ มีการกำหนดและจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลไว้อย่างชัดเจนและครบถ้วนทุกหลักสูตรทุกฐานข้อมูลที่มีไว้บริการซึ่งจะมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้เข้ารับการอบรมไปยังผู้ใช้บริการหลากหลายช่องทางทำให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ และผู้ใช้บริการยังสามารถขอใช้บริการฝึกอบรมแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลได้อย่างสะดวกทั้งทางออนไลน์ แจ้งเป็นหนังสือราชการ หรือแจ้งด้วยตนเอง สามารถระบุวันและเวลาที่ต้องการได้ สามารถขอรับการฝึกอบรมแบบเดี่ยวหรือเป็นกลุ่มก็ได้ อีกทั้งมีทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็นต่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยเป็นอย่างมาก จึงเกิดการใช้บริการฝึกอบรมแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลมากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yi (2007) ที่พบว่านักศึกษา

นานาชาติ ใน Texas Women's University (TWU) ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการอบรมวิธีการใช้ห้องสมุด บริการนำชมห้องสมุด การใช้ OPAC สืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และการค้นคืนสารสนเทศออนไลน์แก่นักศึกษานานาชาติสอดคล้องกับรุ่งเรือง สิทธิจันทร์ และน้ำลิน เทียมแก้ว (2559) ได้ศึกษาบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า 1) บริการร่วมสอนในชั้นเรียน และบริการสืบค้นข้อมูล มีสถิติการใช้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ Du and Evans (2011) ได้ศึกษาการบริการสนับสนุนการค้นหาสารสนเทศเพื่อการวิจัยห้องสมุดมหาวิทยาลัยเซาธ์ออสเตรเลีย ผลการวิจัยพบว่าบริการที่ผู้ใช้บริการคุ้นเคยและใช้บริการมากที่สุดคือ ฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุด

ด้านการจัดบริการสนับสนุนการวิจัยและการเผยแพร่ผลงานพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และใช้บริการอบรมการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม เช่น EndNote หรือ Zotero มากที่สุด เนื่องจาก โปรแกรมจัดการทางบรรณานุกรมมีความจำเป็น และมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในการจัดทำบรรณานุกรมประกอบการทำวิจัย วิทยานิพนธ์ และเผยแพร่ผลงาน ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ทำให้ห้องสมุดในข่ายงาน ฯ ส่วนมากมีการจัดซื้อโปรแกรมเพื่อให้บริการแก่นิสิต นักศึกษา และบุคลากรในมหาวิทยาลัย ส่วนห้องสมุดที่ไม่ได้จัดซื้อ บรรณารักษ์ก็ได้ทำการศึกษาและทดลองใช้โปรแกรมได้เปล่า เช่น Zotero เพิ่มขึ้น มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคณะทำงาน ฯ การฝึกอบรมการใช้โปรแกรมเพื่อนำมาอบรมให้ผู้ใช้บริการ ตลอดจนมีการกำหนดและจัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเข้ารับการอบรมหลากหลายช่องทาง ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและเข้ารับการอบรมอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ Mamtora (2011) ได้ศึกษาการตอบสนองความต้องการของนักวิจัยต่อการใช้บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการวิจัยในภาคเหนือของประเทศออสเตรเลีย พบว่ามีการใช้บริการฝึกอบรมโปรแกรม EndNote อยู่ในระดับมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ และใช้บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมากที่สุด เนื่องจากห้องสมุดทุกแห่งในข่ายงาน ฯ จัดให้มีบริการห้องศึกษาค้นคว้าเดี่ยวและห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม มีการจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ เช่น เครื่องฉายภาพ (Projector) กระดานไวท์บอร์ด คอมพิวเตอร์ โต๊ะเก้าอี้ ช่วยให้ผู้ใช้บริการมีพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้าวิจัย ทำให้ห้องศึกษาค้นคว้าเป็นที่ต้องการและมีการใช้บริการมากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ปัญหาของการใช้บริการสนับสนุนการวิจัยห้องสมุดในข่ายงาน ฯ พบว่า ปัญหาการใช้บริการด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ คือการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอกับความต้องการมากกว่าปัญหาการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศในท้องตลาดมีจำนวนมากแต่งบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมีจำกัดนโยบายเกี่ยวกับจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาต่อชื่อเรื่องของแต่ละห้องสมุด พื้นที่ในการจัดเก็บไม่เพียงพอ ประกอบกับผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศรายการเดียวกันมาก ทำให้ไม่สามารถจัดหาได้ตามจำนวนที่ต้องการใช้อย่างไรก็ตามทุกห้องสมุดในข่ายงาน ฯ มีกระบวนการในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการของตนเองเป็นหลัก ทำให้สามารถจัดหาทรัพยากรได้ตรงความต้องการแม้จะไม่ได้ตามจำนวน

ที่ต้องการสอดคล้องกับงานวิจัยของกอบกุล สุวลักษณ์ (2547) ที่พบว่าปัญหาที่พบในระดับมาก คือ สารสนเทศเฉพาะสาขาวิชามีน้อย

ปัญหาของการใช้บริการด้านการบริการสารสนเทศ คือ การใช้เวลามากเกินไปมากที่สุด เนื่องจาก บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ต้องขอใช้บริการกับห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งอาจอยู่ห่างไกลกันมาก ขณะที่ขอใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศนั้น อาจมีผู้ใช้บริการยืมอยู่ หรือทรัพยากรสารสนเทศไม่อยู่บนชั้นบริการ เป็นต้น ซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ ทำให้ได้รับทรัพยากรล่าช้าได้ แม้ว่าเวลาในการส่งคำขอไปยังห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศไม่เกิน 1 วันทำการก็ตาม

ปัญหาของการใช้บริการด้านการจัดบริการสนับสนุนการวิจัยและการเผยแพร่ผลงาน คือ ไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการสนับสนุนงานวิจัยมากที่สุด แม้ว่าห้องสมุดทุกแห่งในข่ายงาน ฯ มีการประชาสัมพันธ์การบริการสนับสนุนการวิจัยและการเผยแพร่ผลงานไปยังผู้ใช้บริการหลากหลายช่องทาง ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและใช้บริการ แต่ก็เป็นไปได้ว่าการประชาสัมพันธ์บริการที่มีอยู่อาจจะไม่ทั่วถึงผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ทุกคน หรืออาจจะประชาสัมพันธ์แล้ว ผู้ใช้บริการได้รับทราบแต่ขณะนั้นยังไม่อยู่ระหว่างดำเนินการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ จึงยังไม่ให้ความสนใจและใช้บริการ เมื่อต้องดำเนินการทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ แต่การประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่องอาจทำให้เกิดปัญหาขึ้นได้

ส่วนปัญหาของการใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีปัญหาห้องค้นคว้าวิจัย ห้องประชุมกลุ่มไม่เพียงพอ เนื่องจาก อาคารห้องสมุดทุกแห่งในข่ายงาน ฯ เป็นอาคารที่ก่อสร้างมานาน ขณะก่อสร้างอาคารนั้นความต้องการหรือความนิยมใช้ห้องค้นคว้าวิจัย ห้องประชุมกลุ่มอาจน้อยหรือไม่มีเลย จึงไม่มีการวางแผนไว้พร้อมการก่อสร้างอาคาร แต่เมื่อเวลาผ่านไป ผู้ใช้บริการเกิดความต้องการในการใช้ห้องสมุดแต่ละแห่ง จึงทำการปรับปรุงอาคารจัดทำห้องขึ้นมาเพื่อให้บริการจำนวนหนึ่ง แต่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากพื้นที่ไม่เพียงพอ หรืองบประมาณจำกัด แต่ก็มีบางห้องสมุดที่ปรับพื้นที่ให้บริการโดยนำทรัพยากรสารสนเทศไปไว้อีกอาคารหนึ่ง และปรับพื้นที่จากเดิมเป็นห้องค้นคว้าวิจัยประชุมกลุ่มตามความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือมีการก่อสร้างอาคารเพิ่มเติม และมีแนวโน้มจัดให้บริการห้องค้นคว้าเพิ่มขึ้น

3. ผลการวิเคราะห์ความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยของผู้ใช้บริการห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ห้องสมุดในข่ายงาน ฯ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัยเพียงพอกับความต้องการในระดับมากที่สุด การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจาก ผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบันส่วนมากมีการใช้โทรศัพท์มือถือที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการได้รวดเร็ว ทำให้มีความสะดวกในการอ่านทรัพยากรสารสนเทศในรูปอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องถือหรือหอบหิ้ว และรับผิดชอบหนังสือเล่มใหญ่ ๆ จำนวนหลาย ๆ เล่ม รวมทั้งด้วยคุณสมบัติของทรัพยากรสารสนเทศในรูปอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกในการใช้มากกว่าฉบับพิมพ์ สามารถเปิดอ่านที่ไหนก็ได้ที่ต้องการอ่าน สามารถเขียนบันทึก ขีดเขียนสีแล้วบันทึกเป็นของตนเองลงไปในไฟล์ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยที่ไม่ทำไฟล์ให้ต้นฉบับ

เสียหายได้ และไม่มีผลกระทบต่อผู้อื่น ตลอดจนทรัพยากรสารสนเทศในรูปอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้บริการได้พร้อม ๆ กันหลายคน ประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศหลาย ๆ ฉบับได้ด้วย

ด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการบริการฝึกอบรมแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลมากที่สุด การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจาก บริการฝึกอบรมแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูล เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้บริการและขอใช้บริการจากห้องสมุดในเครือข่ายทุกแห่งมากที่สุด เหตุผลเพราะว่าห้องสมุดได้จัดการฝึกอบรมทักษะการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการทั้งในลักษณะเชิงรับและเชิงรุกไปยังห้องเรียนคณะ โดยแนะนำครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ทั้งสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Database) ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journals) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Books) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทยและฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ต่างประเทศ (E-Thesis) ตลอดจนแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะการใช้สารสนเทศสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วนตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับพรชนิตว์ ลีนาราช (2555) ได้ศึกษารูปแบบการจัดบริการสนับสนุนการวิจัยสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยในประเทศไทย พบว่าความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการบริการให้การอบรมให้ความรู้หรือสอนสำหรับนักวิจัยอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด (2553) ได้ศึกษาการบริการสนับสนุนการวิจัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ใช้บริการต้องการบริการฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านจัดบริการสนับสนุนการวิจัยและการเผยแพร่ผลงาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการการอบรมการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม เช่น EndNote/ Zotero มากที่สุด การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากว่ามหาวิทยาลัยมีภารกิจหลักในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและผลิตการวิจัยเพื่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งส่งเสริมให้นิสิต นักศึกษา คณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยทำงานวิจัย เพื่อแสวงหาความรู้มาใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอน และการพัฒนางานของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดในฐานะที่เป็นหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน จำเป็นต้องจัดเตรียมซอฟท์แวร์หรือเครื่องมือที่มาช่วยสนับสนุนการวิจัยให้กับผู้ใช้บริการพร้อมทั้งพัฒนาทักษะของบุคลากรให้พร้อมบริการ ซึ่งโปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม เช่น EndNote และ Zotero เป็นซอฟท์แวร์ที่ได้รับความนิยมและมีประสิทธิภาพในการจัดการบรรณานุกรม เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการทำวิจัย เพราะประหยัดเวลา และสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ Cheek and Bradigan (2010) ได้ศึกษาการสนับสนุนการวิจัยของห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้านสาธารณสุขศาสตร์ พบว่าห้องสมุดทุกแห่งมีบริการสนับสนุนการวิจัย และเห็นว่าบริการสนับสนุนการวิจัยมีความสำคัญต่อนักวิจัยที่และมีความต้องการให้ห้องสมุดขัดบริการซอฟท์แวร์จัดการรายการบรรณานุกรม

ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการห้องนักวิจัยมากที่สุด การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจาก ห้องสมุดทุกแห่งในข่ายงาน ฯ จัดให้มีห้องศึกษาค้นคว้าเดี่ยว และห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม สำหรับนักวิจัย เพื่อให้สามารถได้พุดคุยแลกเปลี่ยน

ระหว่างกัน หรือต้องการความสงบในการทำวิจัย จึงทำให้ห้องศึกษาค้นคว้าเป็นที่ต้องการและเกิดการใช้บริการมากที่สุด แต่ด้วยห้องสมุดในข่ายงาน ฯ มีข้อจำกัดหลายอย่าง เช่น งบประมาณ พื้นที่ ส่งผลให้จำนวนห้องนักวิจัยไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดในเครือข่าย จึงได้หาแนวทางพัฒนา รวมทั้งปรับปรุงพื้นที่ในเบื้องต้น เช่น การจัดตาราง และควบคุมระยะการใช้บริการห้องวิจัย การจัดตั้งงบประมาณ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ พรชนิตว์ ลีนาราช (2555) ได้ศึกษารูปแบบการจัดบริการสนับสนุนการวิจัยสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยในประเทศไทย พบว่าความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องการบริการด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุดแก่นักวิจัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ห้องสมุดในข่ายงาน ฯ ควรหาแนวทางในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศในรูปอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัยเพียงพอ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ห้องสมุดในข่ายงาน ฯ ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน

ด้านการบริการสารสนเทศ

1. ห้องสมุดในข่ายงาน ฯ ควรพัฒนาบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้มีความสะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะระยะเวลาในการรอรับเอกสารเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับเอกสารทันต่อการใช้งาน
2. ห้องสมุดในข่ายงาน ฯ ควรพัฒนาโครงการหรือกิจกรรมฝึกอบรมแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูล และบริการสอนการรู้สารสนเทศของห้องสมุดในเครือข่ายในลักษณะเชิงรุกมากยิ่งขึ้น และจัดกิจกรรม Library tour เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบบริการ

ด้านการจัดบริการสนับสนุนการวิจัยและการเผยแพร่ผลงาน

1. ห้องสมุดในข่ายงาน ฯ ควรประชาสัมพันธ์บริการสนับสนุนงานวิจัย
2. ห้องสมุดในข่ายงาน ฯ พัฒนาการอบรมการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม เช่น EndNote/ Zotero
3. ห้องสมุดในข่ายงาน ฯ พัฒนาบริการแนะนำการเขียนบทความวิชาการ/ งานวิจัย เพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิชาการนานาชาติ และบริการสืบค้นข้อมูลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ห้องสมุดในข่ายงาน ฯ ควรเพิ่มห้องนักวิจัยให้มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ
2. ห้องสมุดในข่ายงาน ฯ ควรจัดหาอุปกรณ์สนับสนุน เช่น คอมพิวเตอร์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ จุดบริการสัญญาณ รวมทั้งสภาพแวดล้อมเช่น แสงสว่าง เสียง ความสะอาด ให้มีความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสมรรถนะบรรณารักษ์ต่อการให้บริการสนับสนุนการวิจัยสำหรับห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค
2. ควรศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริการสนับสนุนการวิจัยสำหรับห้องสมุดในข่าย

งานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

3. ควรศึกษาความต้องการเชิงลึกถึงความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยจากนักวิจัยของห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาส่วนภูมิภาค

รายการอ้างอิง

กอบกุล สุวลักษณ์. (2547). *ความต้องการและการใช้สารสนเทศของนักศึกษาในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปัตตานี.

ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. (2560). *3 ทศวรรษ PULINET สานพลังที่ยั่งยืน.* เชียงใหม่: ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค.

ญาณภา อินพรหม. (2551). *พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.* การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณฐกร เปล่งศรี. (2554). บทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการวิจัย. *วารสารบรรณทัศน์, 3*(1), C6-1-C6-15.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2558). *การพัฒนาระบบบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.* มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ประคอง กรรณสูต. (2538). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรชนิตว์ สีนาราช. (2555). *รูปแบบการจัดบริการสนับสนุนการวิจัยสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยในประเทศไทย.* ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พรพรรณ จันทร์แดง. (2552). *รายงานการวิจัยเรื่องการใช้และความต้องการสารสนเทศของอาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร.* พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด ฝ่ายบริการทรัพยากรสารนิเทศ. (2553). บริการสนับสนุนการวิจัยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ใน *เอกสารการสัมมนา PULINET วิชาการ ครั้งที่ 1 24-25 มิถุนายน 2553 โรงแรมเมธาวลัย อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี.* กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค.

รุ่งเรือง สิทธิจันทร์ และน้ำลิน เทียมแก้ว. (2560). บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย: จาก IQA สู่นวัตกรรมการบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *PULINET Journal, 4*(2), 98-110.

ศศิธร ติณะมาศ และสุภชัย ธนานุวัตรพงศ์. (2557). การประยุกต์ใช้นวัตกรรมสำหรับบริการส่งเสริมการวิจัยของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร. *PULINET Journal, 1*(1), 98-110.

สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2553). *ระเบียบวิธีวิจัยสาหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). มหาสารคาม: มหาสารคาม.

Cassel, K. A., & Hiremath, U. (2011). *Reference and Information Services in 21st Century: An Introduction*. London: Facet.

Cheek, F. M., & Bradigan, P. S. (2010). Academic health sciences library research support. *Journal of the Medical Library Association: JMLA*, *98*(2), 167-171.

Du, J. T., & Evans, N. (2011). Academic Library Services Support for Research Information Seeking. *Australian Academic and Research Libraries*, *42*(2), 103-120.

Mamtora, J. (2011). Thinking Big Picture: Meeting the Needs of Researchers in Northern Australia. *Australian Academic and Research Libraries, 42*(2), 88-102.

Yi, Z. (2007). International student perceptions of information needs and use. *The Journal of Academic Librarianship, 33*(6), 666-673.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้

ศลิษา เลี่ยมสุวรรณ, ณัฐธยาน์ ถิ่นพันธุ์

หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
e-mail: salisa.le@psu.ac.th, nuttaya.s@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ 2. เปรียบเทียบความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ 3. ศึกษาปัจจัยที่มีต่อความผูกพันของผู้ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ซึ่งประกอบไปด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอกที่ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจความผูกพันของผู้ใช้บริการ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการนำเสนอผลการวิจัย ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวน ANOVA เปรียบเทียบคู่ต่างด้วยวิธีการของ Sheffe

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะมีความผูกพัน/ ความภักดีเชิงทัศนคติ ต่อระดับความคิดเห็นในด้านรู้สึกภูมิใจที่เห็นพัฒนาการความทันสมัย และความสวยงามในการตกแต่งสถานที่ทั้งภายในและภายนอกของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความผูกพัน/ ความภักดีเชิงพฤติกรรม พบว่า ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ซ้ำอีก ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุน จะมีระดับความผูกพันโดยภาพรวมสูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี

คำสำคัญ:

ความผูกพันของผู้ใช้บริการ

Abstract

The purpose of this research is to study the commitment of users who serve services at John F Kennedy Library as the following objectives. First, we study the level of commitment of users who serve services at John F Kennedy Library.

Second, we compare status and commitment of all users who use a library. Finally, we study all factors which relate about the users who use all services in a library. The sample of this research is the users of John F. Kennedy Library consisting of Bachelor's degree students, Graduate students, Lecturer, staffs and outside users in total 385. In this research, we use a questionnaire to survey by using the program SPSS in order to analyze data and also using statistic to present the results of this research consisting of Frequency, percentage, mean, standard deviation variance ANOVA and Compare pairs with Sheffe's method.

In this research, we found that the users who have different status and also have different commitment to use all services from the library. Most of them have the commitment and good attitude to the development and the decoration of the library which are in the highest level. In the case of the commitment and behavior to use the library, we considered the trend of the users to use the library for the next time and we found that the staffs of a university has commitment than bachelor's degree students.

Keyword:

The Commitment of Users

บทนำ

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสารแบบไร้พรมแดน ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปและแตกต่างจากเดิมอย่างรวดเร็ว องค์กรใดเข้าถึงและเข้าใจความรู้สึกถึงความต้องการภายในลึก ๆ ของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้ก่อนย่อมครองใจลูกค้าได้ดีกว่า และถ้าสามารถฝังความรู้สึกที่ดีนั้นไว้ตราบนานเท่านานจนยากที่จะถอนตัวแล้ว ถือได้ว่าสินค้าและบริการของแบรนด์หรือองค์กรนั้นได้เปลี่ยนสถานภาพความสัมพันธ์แบบมีระยะห่างเป็นความสัมพันธ์แบบแนบแน่นใกล้ชิดจนเรียกได้ว่า “ความผูกพัน (Engagement)” (Engagement ความผูกพันที่ยากลืมเลือน, 2558)

จากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2559-2560 (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2558, หน้า 36) ที่กล่าวว่า “องค์กรมีวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด การวัดดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหมายของลูกค้า และสร้างความผูกพันกับลูกค้าในระยะยาวได้อย่างไร” จากเกณฑ์ที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า เกณฑ์ต้องการชี้ให้เห็นว่าองค์กรที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระยะยาวจนกลายสภาพเป็นความผูกพันให้เกิดขึ้นกับลูกค้าได้ จะทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น เกิดความภาคภูมิใจหรือประทับใจจนถึงขั้นสูงสุดจนกลายเป็นความรู้สึกร่วมเหมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือตราสินค้านั้นเหมือนเป็นเจ้าของ จนแปรเปลี่ยนเป็นความภักดี กลับมาซื้อหรือใช้บริการซ้ำ และเกิดพฤติกรรมการตอบสนองอื่น ๆ เช่น การบอกต่อไปยังผู้อื่น การปกป้องเมื่อมี

ผู้อื่นพูดถึงองค์กรในทางไม่ดี เช่นเดียวกันกับที่กล่าวมาข้างต้น หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ให้บริการสารสนเทศให้กับนักศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอกรอบมหาวิทยาลัย ได้พยายามดำเนินงานให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด โดยคำนึงถึงกระบวนการทำงานที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ด้วยการนำวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด ที่ผ่านมาหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ใช้วิธีการวัดคุณภาพการให้บริการด้วยการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งหน้างาน และโดยภาพรวมเป็นประจำทุกปี ปีละ 2 ครั้ง ผลการประเมินในแต่ละปีอยู่ในระดับที่ดีถึงดีมากมาโดยตลอด โดยปีการศึกษา 2558 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดอยู่ที่ ร้อยละ 90 และปีการศึกษา 2559 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 87.61 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบรรลุตามเป้าหมายที่หอสมุดตั้งไว้ที่ร้อยละ 85 แต่เมื่อดูคะแนนร้อยละความพึงพอใจ จะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มความพึงพอใจลดลง ทำให้องค์กรต้องกลับมาทบทวนและวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดร้อยละความพึงพอใจที่ลดลง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเข้ามาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพภายในนั้น เป็นหลักการที่ดีที่จะทำให้องค์กรสามารถมองเห็นการดำเนินงานที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์กันในภาพรวมทั้งหมด ทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากแต่ละหมวดของเกณฑ์คุณภาพมีความเชื่อมโยงกันจนสามารถสะท้อนผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดีหากมีกระบวนการทำงานที่ดีเป็นระบบ ซึ่งในมุมมองของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ซึ่งเป็นองค์กรมุ่งเน้นผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยมีภารกิจสำคัญในการให้บริการสารสนเทศ นอกจากจะยึดเกณฑ์คุณภาพการให้บริการแล้ว หอสมุดยังให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และเนื่องด้วยเป็นองค์กรที่มีการให้บริการมาอย่างยาวนานตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2516 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการมาแล้วเป็นจำนวนหลายรุ่น ไม่เพียงเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีการหมุนเวียนเข้ามาเรียนเพียง 4-5 ปี เท่านั้น แต่หอสมุดยังให้บริการกลุ่มลูกค้าอดีต ศิษย์เก่า ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอนาคต โดยนักเรียนบางคนเรียนตั้งแต่อนุบาลสาธิต จนจบระดับบัณฑิตศึกษา ก็ยังวนเวียนมาใช้บริการหอสมุดอย่างต่อเนื่อง บางครั้งข้าราชการที่เกษียณอายุราชการไปแล้วก็ยังมาใช้บริการที่หอสมุดเป็นประจำ จากการสังเกตและสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี ทำให้หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ต้องการที่จะมองลึกลงไปถึงกระบวนการที่จะสร้างความผูกพันของลูกค้า เพราะเชื่อว่าหากลูกค้ามีความผูกพันกับองค์กร ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจที่ดี จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ เพื่อต้องการทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ซึ่งผู้วิจัยสันนิษฐานว่าปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อความผูกพัน เช่น ปัจจัยด้านเอกลักษณ์ ด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ ด้านการประสานงาน/ ประชาสัมพันธ์ โดยผลที่ได้ ผู้วิจัยคิดว่านอกจากจะใช้ในการวัดประสิทธิภาพการทำงานของหอสมุดแล้ว ยังเป็นการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดให้มากขึ้นอีกด้วย ส่งผลให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงาน ปรับปรุงในจุดที่ผู้ใช้บริการยังคิดว่าไม่พึงพอใจ เพิ่มนวัตกรรมการบริการ และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อตอบสนอง

ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถตอบสนองความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้
2. เปรียบเทียบความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีต่อความผูกพันของผู้ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อค้นหาความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และศึกษาทฤษฎีความผูกพันของลูกค้า
2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาจากผู้ใช้บริการของหอสมุดหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอก
3. ขอบเขตระยะเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์ 2560-มกราคม 2561

คำถามการวิจัย

สถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อการใช้บริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ แตกต่างกัน

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการสารสนเทศของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตทางด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาจากผู้ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ซึ่งประกอบไปด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอกที่ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จำนวน 12,690 คน (งานการเจ้าหน้าที่, 2558; งานทะเบียนนักศึกษา, 2560; หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้, 2560) ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ Yamane (Yamane, 1967) จากจำนวนประชากร 12,690 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดของ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน จำแนกเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 268 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 31 คน บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 35 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 30 คน และบุคคลภายนอก จำนวน 21 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอนโดย 1. การแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) 2. การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง แล้วแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการหอสมุดที่มีความยินดีและเต็มใจตอบแบบสอบถาม และผ่านแบบสอบถามออนไลน์แก่ผู้ใช้บริการที่เคยมีประวัติเข้ามาใช้บริการของหอสมุด ตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จำแนกไว้แล้ว ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 256

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionaires) มาเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามได้มาจากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดความผูกพันของนักวิชาการหลายๆ ท่าน โดยในส่วนของปัจจัยความผูกพัน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Leblance & Nguyen มาเป็นกรอบในการศึกษา ส่วนประเด็นเรื่องของการวัดความผูกพัน ผู้วิจัยนำแนวคิดของ Oliver และ Bourdeau มาศึกษาแล้วนำมาบูรณาการข้อคำถามขึ้นใหม่ให้สอดคล้องกับบริบทของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ในการกำหนดข้อคำถามจะแบ่งโครงสร้างของคำถามเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สถานภาพของผู้ใช้บริการ คณะ/หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) 2) คำถามเพื่อวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยประเด็นปัจจัย ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ ด้านการประสานงาน/ ประชาสัมพันธ์ และ 3) คำถาม เพื่อวัดความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ที่บ่งชี้ถึงความผูกพัน ประกอบด้วยประเด็นคำถามความผูกพันเชิงทัศนคติ และความผูกพันเชิงพฤติกรรม โดยใช้แบบสอบถามแบบ Likert scale ซึ่งจะใช้คำถามที่แสดงระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อหาข้อสรุปตามแนวทางของวัตถุประสงค์ของการวิจัย

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำมาใช้ประโยชน์

สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลแบ่งเป็น 4 ตอน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบทดสอบ ได้แก่ สถานภาพ คณะ/ หน่วยงานที่สังกัดระยะเวลาการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สรุปผลดังนี้

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 392 คน ประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 270 คิดเป็นร้อยละ 68.88 เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 31 คิดเป็น

ร้อยละ 7.91 เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 และเป็นบุคคลภายนอก จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42

ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามคณะ/ หน่วยงานที่สังกัด จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามคณะ/ หน่วยงานที่สังกัด ทั้งสิ้น 390 คน ประกอบด้วยคณะต่างๆ ดังนี้ คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.49 คณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 คณะรัฐศาสตร์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.13 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 111 คิดเป็นร้อยละ 28.46 วิทยาลัยอิสลามศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.82 คณะวิทยาการสื่อสาร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 49 คิดเป็นร้อยละ 12.56 บัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 7 คิดเป็นร้อยละ 1.79 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 2.82 คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05 สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 และหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ระยะเวลาการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามระยะเวลาการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ทั้งสิ้น 383 คน ประกอบด้วย ผู้ที่ใช้บริการหอสมุดฯ 1-4 ปี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 63.19 ผู้ที่ใช้บริการหอสมุดฯ 5-9 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.62 ผู้ที่ใช้บริการหอสมุดฯ 10-14 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.18 ผู้ที่ใช้บริการหอสมุดฯ 15-19 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.27 และผู้ที่ใช้บริการหอสมุดฯ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.97

ตอนที่ 2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สรุปผลดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ที่บ่งชี้ความผูกพัน

ความคิดเห็นที่บ่งชี้ถึงความผูกพัน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความผูกพัน/ ความภักดีเชิงทัศนคติ	**381**	**3.93**	**0.59**	**มาก**
1. เมื่อนึกถึงการบริการทรัพยากรสารสนเทศ ท่านนึกถึงหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ เป็นอันดับแรก	392	3.98	0.83	มาก
2. ท่านรู้สึกภูมิใจในเอกลักษณ์เฉพาะของการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้	392	3.94	0.81	มาก
3. ท่านทราบดีในชื่อเสียงของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ในเรื่องการบริหารและคุณภาพการบริการ	392	3.85	0.83	มาก
4. ท่านรู้สึกภูมิใจที่เห็นพัฒนาการความทันสมัย และความสวยงามในการตกแต่งสถานที่ทั้งภายในและภายนอกของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้	392	4.10	0.80	มาก
5. ท่านภูมิใจที่จะบอกต่อให้คนอื่น ๆ ทราบถึงการมีจิตบริการของบุคลากรของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้	392	3.95	0.86	มาก
6. ท่านรู้สึกยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์/ สนับสนุน/ เข้าร่วมกิจกรรมของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้	390	4.01	0.78	มาก
7. ท่านมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้	386	4.01	0.78	มาก

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ความคิดเห็นที่บ่งชี้ถึงความผูกพัน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
8. ท่านยังคงจะเข้าใช้บริการถึงแม้ว่าในอนาคตอาจมีการปรับราคาค่าบำรุงห้องสมุดหรือค่าสมัครสมาชิกที่สูงขึ้น	**392**	**3.71**	1.01	มาก
9. ท่านรู้สึกผูกพันกับการใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จนไม่คิดเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่หอสมุดอื่น ๆ	**392**	**3.81**	0.93	มาก
10. ท่านรู้สึกไม่พอใจ เมื่อมีบุคคลอื่นมาวิจารณ์หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้	392	3.56	0.94	มาก
11. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ด้วยความเต็มใจ	390	4.02	0.82	มาก
12. ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าได้มาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ และได้รับการบริการตรงตามความคาดหวังของท่าน	390	3.98	0.76	มาก
ความผูกพัน/ ความภักดีเชิงพฤติกรรม	**389**	**4.00**	**0.60**	**มาก**
13. ท่านภูมิใจที่จะแนะนำคนอื่น ๆ ให้เข้าใช้บริการที่ หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้	392	4.08	0.75	มาก
14. ท่านมักจะพูดสิ่งดี ๆ เกี่ยวกับหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ให้ผู้อื่นฟังเสมอ	392	3.97	0.76	มาก
15. ท่านจะมาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ อย่างต่อเนื่อง	389	3.92	0.85	มาก
16. ท่านมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ซ้ำอีก	392	4.12	0.82	มาก
17. ท่านพร้อมชี้แจงและอธิบายเหตุผลหากหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ถูกเข้าใจผิดจากบุคคลอื่น	392	3.97	0.71	มาก
18. ท่านพร้อมร่วมกิจกรรมและบริการอื่น ๆ ที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จัดขึ้น	392	3.95	0.77	มาก
โดยรวม	**378**	**3.98**	**0.83**	**มาก**

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบาย ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ที่บ่งชี้ความผูกพัน

ด้านความผูกพัน/ ความภักดีเชิงทัศนคติ ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นในด้านรู้สึกภูมิใจที่เห็นพัฒนาการความทันสมัย และความสวยงามในการตกแต่งสถานที่ทั้งภายในและภายนอกของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 392 คน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาได้แก่ ด้านผู้ใช้บริการยินดีปฏิบัติตามนโยบายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ด้วยความเต็มใจ จำนวน 390 คน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ผู้ใช้บริการรู้สึกยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์/ สนับสนุน/ เข้าร่วมกิจกรรมของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จำนวน 390 คน และด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จำนวน 386 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เท่ากัน เมื่อนึกถึงการบริการทรัพยากรสารสนเทศ ท่านนึกถึงหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ เป็นอันดับแรก จำนวน 392 คน และผู้ใช้บริการรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าได้มาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ และได้รับการบริการตรงตามความคาดหวังของท่าน จำนวน 390 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เท่ากัน ผู้ใช้บริการภูมิใจที่จะบอกต่อให้คนอื่น ๆ ทราบถึงการมีจิตบริการของบุคลากรของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ผู้ใช้บริการรู้สึกภูมิใจในเอกลักษณ์

เฉพาะของการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ผู้ใช้บริการทราบดีในชื่อเสียงของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ในเรื่องการบริหารและคุณภาพการบริการ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ผู้ใช้บริการรู้สึกผูกพันกับการใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จนไม่คิดเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่หอสมุดอื่น ๆ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ผู้ใช้บริการยังคงจะเข้าใช้บริการถึงแม้ว่าในอนาคตอาจมีการปรับราคาค่าบำรุงห้องสมุดหรือค่าสมัครสมาชิกที่สูงขึ้น จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พอใจ เมื่อมีบุคคลอื่นมาวิจารณ์หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ด้านความผูกพัน/ ความภักดีเชิงพฤติกรรม พบว่า ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ซ้ำอีก จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมา ได้แก่ ผู้ใช้บริการภูมิใจที่จะแนะนำคนอื่น ๆ ให้เข้าใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ผู้ใช้บริการมักจะพูดสิ่งดีๆ เกี่ยวกับหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ให้ผู้อื่นฟังเสมอ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ผู้ใช้บริการพร้อมร่วมกิจกรรมและบริการอื่น ๆ ที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จัดขึ้น จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และผู้ใช้บริการจะมาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ อย่างต่อเนื่อง จำนวน 389 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ตอนที่ 3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ สรุปผลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันตามสถานภาพโดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายด้านโดยภาพรวมทั้งสอง พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน ($\overline{X}$ = 4.23) มีระดับความผูกพันโดยภาพรวม สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ($\overline{X}$ = 3.88)

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ของความผูกพันเชิงทัศนคติโดยภาพรวม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน ($\overline{X}$ = 4.24) มีระดับความผูกพันโดยภาพรวม สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ($\overline{X}$ = 3.85)

ด้านความภูมิใจที่จะบอกต่อให้คนอื่น ๆ ทราบถึงการมีจิตบริการของบุคลากรของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ในด้านความภูมิใจที่จะบอกต่อให้คนอื่น ๆ ทราบถึงการมีจิตบริการของบุคลากรของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ ด้านความภูมิใจที่จะบอกต่อให้คนอื่น ๆ ทราบถึงการมีจิตบริการของบุคลากรของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน ($\overline{X}$ = 4.38) มีระดับความผูกพันด้านความภูมิใจที่จะบอกต่อให้คนอื่น ๆ ทราบถึงการมีจิตบริการของบุคลากรของหอสมุดจอนห์น เอฟ เคนเนดี้ สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ($\overline{X}$ = 3.85)

ด้านความรู้สึกยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์/ สนับสนุน/ เข้าร่วมกิจกรรมของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ในด้านความรู้สึกยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์/ สนับสนุน/ เข้าร่วมกิจกรรมของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ ด้านความรู้สึกยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์/ สนับสนุน/ เข้าร่วมกิจกรรมของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ พบว่า บุคลากรสายวิชาการ ($\overline{X}$ = 4.39) มีระดับความผูกพันด้านความรู้สึกยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์/ สนับสนุน/ เข้าร่วมกิจกรรมของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ($\overline{X}$ = 3.90)

ด้านการยังคงจะเข้าใช้บริการถึงแม้ว่าในอนาคตอาจมีการปรับราคาค่าบำรุงห้องสมุดหรือค่าสมัครสมาชิกที่สูงขึ้น พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ในด้านการยังคงจะเข้าใช้บริการถึงแม้ว่าในอนาคตอาจมีการปรับราคาค่าบำรุงห้องสมุดหรือค่าสมัครสมาชิกที่สูงขึ้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ ด้านการยังคงจะเข้าใช้บริการถึงแม้ว่าในอนาคตอาจมีการปรับราคาค่าบำรุงห้องสมุดหรือค่าสมัครสมาชิกที่สูงขึ้น พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน ($\overline{X}$ = 4.00) มีระดับความผูกพันด้านการยังคงจะเข้าใช้บริการถึงแม้ว่าในอนาคตอาจมีการปรับราคาค่าบำรุงห้องสมุดหรือค่าสมัครสมาชิกที่สูงขึ้น สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ($\overline{X}$ = 3.54)

ด้านความยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ด้วยความเต็มใจ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ในด้านความยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ด้วยความเต็มใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ ด้านความยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ด้วยความเต็มใจ พบว่า บุคลากรสายวิชากร ($\overline{X}$ = 4.58) มีระดับความผูกพันด้านความยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ด้วยความเต็มใจ สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ($\overline{X}$ = 3.92)

ด้านความรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าได้มาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ และได้รับการบริการตรงตามความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ในด้านความรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าได้มาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ และได้รับการบริการตรงตามความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ ด้านความรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าได้มาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ และได้รับการบริการตรงตามความคาดหวัง พบว่าบุคลากรสายวิชาการ ($\overline{X}$ = 4.35) มีระดับความผูกพันด้านความรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าได้มาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ และได้รับการบริการตรงตามความคาดหวัง สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ($\overline{X}$ = 3.88)

ตอนที่ 4 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาปัจจัยที่มีต่อความผูกพันของผู้ใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สรุปผลดังนี้

ตารางที่ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันของผู้ใช้บริการ

ปัจจัย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านเอกลักษณ์องค์กร	**389**	**3.93**	**0.65**	**มาก**
1. รูปแบบและเอกลักษณ์เฉพาะของการบริการ	392	3.96	0.72	มาก
2. ความโดดเด่นและลักษณะเฉพาะของห้องสมุด	392	3.99	0.75	มาก
3. การเป็นผู้นำด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	389	3.85	0.85	มาก
ด้านชื่อเสียงขององค์กร	391	3.99	0.67	มาก
1. การเป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียงด้านการบริหารและการบริการที่ชัดเจน	392	3.99	0.80	มาก
2. ความมีคุณภาพด้านการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ (มีการตรวจประเมินคุณภาพเป็นประจำทุกปี ผู้ใช้บริการจึงสามารถมั่นใจและไว้วางใจในคุณภาพการให้บริการ)	391	4.03	0.75	มาก
3. รูปแบบการทำงานภายใต้วัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมอย่างมืออาชีพ	392	3.95	0.80	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	**387**	**4.06**	**0.65**	**มาก**
1. สถานที่ตั้งของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้	392	4.21	0.74	มาก
2. ความมั่นคงแข็งแรงของอาคารหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้	392	4.21	0.78	มาก
3. การออกแบบและตกแต่งภายในสถานที่ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ มีความโดดเด่นสังเกตได้ง่าย ทันสมัย สะอาด เป็นระเบียบ และสวยงาม	392	4.16	0.78	มาก
4. การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่มีความทันสมัยและพร้อมให้บริการ	392	3.95	0.84	มาก
5. การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	387	3.79	0.92	มาก
ด้านการให้บริการ	**383**	**3.91**	**0.67**	**มาก**
1. มีโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ที่ทันสมัยน่าเชื่อถือตามมาตรฐานห้องสมุดสากล	391	3.96	0.78	มาก
2. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันของบุคลากรฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้	392	3.97	0.82	มาก
3. ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาและการให้บริการที่รวดเร็วของบุคลากรฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้	391	3.95	0.83	มาก
4. การมีกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการที่หลากหลายและต่อเนื่อง	391	3.83	0.83	มาก
5. การมีกิจกรรมสนับสนุนชุมชนที่หลากหลายและต่อเนื่อง	388	3.72	0.85	มาก
6. บุคลากรบริการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที ได้แก่ บริการตอบถามฯ บริการช่วยค้นหาหนังสือ บริการ IT help desk	389	3.96	0.82	มาก
ด้านการประสานงาน/ ประชาสัมพันธ์	**392**	**3.85**	**0.71**	**มาก**
1. การสื่อสารและการประสานงานระหว่างบุคลากรกับผู้ใช้บริการ	392	3.87	0.80	มาก
2. การมีช่องทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	392	3.84	0.81	มาก
3. การดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือจากสถาบันต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ	392	3.84	0.78	มาก
รวม	**377**	**3.95**	**0.58**	**มาก**

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันของผู้ใช้บริการได้ดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันมากที่สุดในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา ได้แก่ ด้านชื่อเสียงขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านเอกลักษณ์องค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และด้านการประสานงาน/ ประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านย่อย ๆ พบว่า

ด้านเอกลักษณ์องค์กร ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นถึงระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพัน มากที่สุด ในด้านเอกลักษณ์องค์กร ความโดดเด่นและเอกลักษณ์เฉพาะห้องสมุด จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา ได้แก่ ด้านรูปแบบและเอกลักษณ์เฉพาะของการบริการ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และด้านการเป็นผู้นำด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 389 คน มีค่าเฉลี่เท่ากับ 3.85

ด้านชื่อเสียงขององค์กร ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นถึงระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันมากที่สุด ด้านความมีคุณภาพด้านการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ (มีการตรวจประเมินคุณภาพเป็นประจำทุกปี ผู้ใช้บริการจึงสามารถมั่นใจและไว้วางใจในคุณภาพการให้บริการ) จำนวน391 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาได้แก่ การเป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียงด้านการบริหาร และ
การบริการที่ชัดเจน จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ รูปแบบการทำงานภายใต้วัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมอย่างมืออาชีพ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นถึงระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันมากที่สุด ด้านสถานที่ตั้งของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ และ ความมั่นคงแข็งแรงของอาคารหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ การออกแบบและตกแต่งภายในสถานที่ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ มีความโดดเด่นสังเกตได้ง่าย ทันสมัย สะอาด เป็นระเบียบ และสวยงาม จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่มีความทันสมัยและพร้อมให้บริการ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ จำนวน 387 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นถึงระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันของบุคลากรฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาได้แก่ มีโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ที่ทันสมัยน่าเชื่อถือตามมาตรฐานห้องสมุดสากล จำนวน 391 คน และ บุคลากรบริการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที ได้แก่ บริการตอบถามฯ บริการช่วยค้นหาหนังสือ บริการ IT help desk จำนวน 389 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาและการให้บริการที่รวดเร็วของบุคลากรฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จำนวน391 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 การมีกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการที่หลากหลายและต่อเนื่อง จำนวน 391 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และ การมีกิจกรรมสนับสนุนชุมชนที่หลากหลายและต่อเนื่อง จำนวน 388 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ด้านการประสานงาน/ ประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นถึงระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันมากที่สุด ด้านการสื่อสารและการประสานงานระหว่างบุคลากรกับผู้ใช้บริการ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาได้แก่ การมีช่องทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และ การดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือจากสถาบันต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ จำนวน 392 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เท่ากัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จะเห็นได้ว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะมีความผูกพัน/ ความภักดีเชิงทัศนคติ ต่อระดับความคิดเห็นในด้านรู้สึกภูมิใจที่เห็นพัฒนาการความทันสมัย และความสวยงามในการตกแต่งสถานที่ทั้งภายในและภายนอกของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความผูกพัน/ ความภักดีเชิงพฤติกรรม พบว่า ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ซ้ำอีก ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุน จะมีระดับความผูกพันโดยภาพรวม สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ซึ่งด้านที่มีความผูกพันแตกต่างกัน ได้แก่ 1. ด้านความภูมิใจที่จะบอกต่อให้คนอื่น ๆ ทราบถึงการมีจิตบริการของบุคลากรของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ 2. ด้านความรู้สึกยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์/ สนับสนุน/ เข้าร่วมกิจกรรมของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ 3. ด้านการยังคงจะเข้าใช้บริการถึงแม้ว่าในอนาคตอาจมีการปรับราคาค่าบำรุงห้องสมุดหรือค่าสมัครสมาชิกที่สูงขึ้น 4. ด้านความยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ด้วยความเต็มใจ 5. ด้านความรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าได้มาใช้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ และได้รับการบริการตรงตามความคาดหวัง ส่วนระดับความสำคัญของปัจจัยความผูกพันของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ที่ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันมากที่สุดในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ รองลงมา ได้แก่ ด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านการให้บริการ และด้านการประสานงาน/ ประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริภักตร์ ศิริโท และพารณี จันทร์ปัญญา (2553) ศึกษาเรื่องการวัดและทำนายความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่: กรณีศึกษาเปรียบเทียบ เอไอเอส ดีแทค และทรูมูฟ พบว่าคุณลักษณะเฉพาะตราสินค้า ความผูกพัน และการบอกต่อผู้อื่น เป็นองค์ประกอบที่สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในความภักดีต่อตราสินค้าได้ ประมาณ ร้อยละ 53 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัชพล ใยบัวเทศ (2556) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า บริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีต่อบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านทัศคติ และด้านการกระทำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจ และรู้จักลูกค้าผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีปัจจัยด้านความเข้าใจ และรู้จักลูกค้าผู้ใช้บริการ ส่งผลมากที่สุด

โดยสรุปแล้ว องค์กรใดก็ตามที่สามารถให้บริการลูกค้าด้วยจิตบริการของบุคลากรจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและก่อให้เกิดการบอกต่อที่ดีและสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างดีที่สุด เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่องค์กรนั้นถูกเข้าใจผิดจากบุคคลอื่น ๆ ผู้ใช้บริการพร้อมที่จะช่วยเป็น

กระบอกเสียงและชี้แจงอธิบายเหตุผลให้กับองค์กรนั้น ๆ อย่างเต็มใจ ในส่วนของความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ นั้น พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน จะมีระดับความผูกพันโดยภาพรวม สูงกว่า นักศึกษาปริญญาตรี ซึ่งผู้วิจัยมีทัศนะที่เห็นว่าผู้ใช้บริการกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีความผูกพันต่อการใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีในทุก ๆ ด้าน อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีเวลาในการใช้งานห้องสมุดเพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งที่ทำการศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเพียงแค่ 4-5 ปีเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถรู้สึกลึกถึงความผูกพันกับหอสมุดได้อย่างเด่นชัด ในขณะที่บุคลากรสายสนับสนุน มีเวลาในการใช้บริการหอสมุดมากกว่านั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนจะมีความผูกพันกับการใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีในทุก ๆ ด้าน อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีเวลาในการใช้งานห้องสมุดเพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งที่ทำการศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเพียงแค่ 4-5 ปี ทำให้ไม่สามารถรู้สึกลึกถึงความผูกพัน ในขณะที่บุคลากรสายสนับสนุนมีเวลาในการใช้บริการหอสมุดมากกว่านั่นเอง ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่า หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ควรกระตุ้นให้นักศึกษาทุกระดับมีกิจกรรมที่ส่งผลต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดให้ได้มากที่สุดในช่วงระยะเวลาที่เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจทั้งต่อการให้บริการ สภาพแวดล้อม อาคาร สถานที่ สื่อสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ รวมไปถึงความประทับใจในตัวบุคลากรที่มีจิตบริการ ซึ่งจะเกิดเป็นผลลัพธ์ในด้านความผูกพันในการบริหารคุณภาพการให้บริการ เกิดความเชื่อมั่น มีความรู้สึกภูมิใจกล้าที่จะบอกต่อ แนะนำ และยินดีเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้กับหอสมุด และส่งผลระยะยาวถึงขั้นเกิดเป็นความผูกพันถึงจนไม่คิดเปลี่ยนใจไปใช้บริการหอสมุดอื่น ๆ อีกเลย

การนำไปใช้ประโยชน์

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่าการที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ได้ค้นพบปัจจัยที่มีต่อความผูกพันและระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการค้นหาแนวทางเพื่อการพัฒนากระบวนการทำงานให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และช่วยส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการในระยะยาวอีกด้วย

รายการอ้างอิง

งานการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2558). *สถิติบุคลากร.* เข้าถึงได้จาก http://personnel.pn.psu.ac.th/statistics-personnel

งานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2560). *สถิติจำนวนนักศึกษา.* เข้าถึงได้จาก http://regist.pn.psu.ac.th/main/stat.php

ธัชพล ใยบัวเทศ. (2556). *ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2558). *เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2559-2560.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก.

สิริภักตร ศิริโท และพารณี จันทรปญญา. (2553). ศึกษาเรื่องการวัดและทำนายความภักดีต่อตราสินคาของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษาเปรียบเทียบเอไอเอส ดีแทค และทรูมูฟ. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, 9*(2), 1.

หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2560). *จำนวนสมาชิก*. เข้าถึงได้จาก http://statistics.oas.psu.ac.th

Engagement ความผูกพันที่ยากลืมเลือน. (2558). เข้าถึงได้จาก http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/635961

Bourdeau, L. B. (2005). *A new examination of service loyalty: Identification of the antecedents and outcomes of additional loyalty framework*. Unpublished Doctoral dissertation, Department of Marketing, Philosophy, Florida University.

Leblance, G., & Nguyen, N. (1996). Cues used by customers evaluating corporate Image in service firms: An empirical study in financial institutions. *International Journal of Service Industry Management*, *7*(2) 30-38.

Likert, R. A. (1961). *New Patterns of Management.* New York: McGraw-Hill.

Oliver, R. L. (1999). *Customer perceived value, satisfaction, and loyalty: The role of switching costs.* New York: McGraw-Hill.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2 ed.). New York: Harper and Row.

การจัดการข้อมูลสารสนเทศผ่านการจัดนิทรรศการ
Information Management Through Exhibitions

สวัสดิ์ อุราฤทธิ์, แขนภา ทองตัน,
มธุรส ปราบไพรี, อภิรัตน์ วงศ์ศุภชาติ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
e-mail: Khaenapa.ton@mail.pbru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการการจัดนิทรรศการ 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรค และ 3) ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหา เนื่องจากสำนักวิทยบริการฯ มีพันธกิจในการบริการวิชาการ/ วิชาชีพด้านการจัดการห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ชุมชน สังคม และเครือข่าย ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีที่ว่า ให้บริการวิชาการ ถ่ายทอดความรู้ และเทคโนโลยีนวัตกรรมบนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน สังคม และประเทศชาติ

ผลการศึกษาพบว่า ในการจัดนิทรรศการแต่ละครั้งนั้นมีปัญหาในเรื่องของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการออกแบบนิทรรศการน้อย ระยะเวลาในการจัดทำข้อมูลมีความล่าช้า และเมื่อมีการจัดแสดงข้อมูลแล้วไม่มีพื้นที่สำหรับนำนิทรรศการมาจัดแสดงต่อ

แนวทางในการดำเนินการพัฒนารูปแบบการจัดเก็บนิทรรศการเพื่อนำมาจัดแสดงในภายหลัง โดยการทำเป็นนิทรรศการออนไลน์ เพื่อให้นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ หรือประชาชนทั่วไปที่สนใจสามารถเข้ามาศึกษาข้อมูลได้ตลอดเวลา

คำสำคัญ:
สารสนเทศ, นิทรรศการ, การจัดการข้อมูล

Abstracts

The purpose of this article are 1) study the process of exhibition; 2) study problems and obstacles; and 3) study solutions to problems. Because of It has a mission to provide academic/ professional services in library management and information technology to communities, societies and networks, in line with the mission of Phetchaburi Rajabhat University. Academic Services Knowledge transfer

The technology is based on Sufficiency Economy philosophy that meets the needs of the community, society and nation.

The study indicated that In each exhibition there is a problem with the expertise of the exhibitors. Delayed processing time. When there is a display, there is no space for the exhibition to be displayed.

Guidelines for the development of an exhibition format for display at a later stage. By making an online exhibition. For students, professors or interested individuals to study at any time.

Keyword:

Information, Exhibitions, Information Management

บทนำ

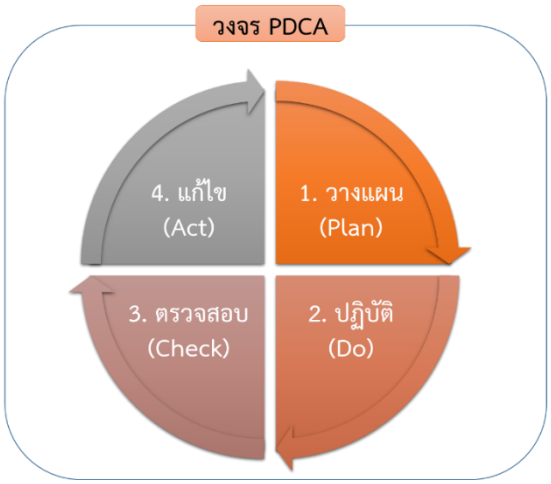
บทบาทของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากการสนับสนุน จัดหาสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสื่อประเภทเอกสาร และอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนั้นยังมีหน้าที่ในการจัดการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่มี ให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการศึกษา การวิจัย ต่อผู้มารับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักวิทยบริการฯ มีพันธกิจในการบริการวิชาการ/ วิชาชีพด้านการจัดการห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ชุมชน สังคม และเครือข่าย และสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีที่ว่า ให้บริการวิชาการถ่ายทอดความรู้ และเทคโนโลยีนวัตกรรมบนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน สังคม และประเทศชาติ ซึ่งข้อมูลที่มีการจัดทำเป็นระยะเวลากว่า 5 ปี เช่น ข้อมูลโครงการพระราชดำริจังหวัดเพชรบุรี ข้อมูลรอยเสด็จเพชรบุรี ข้อมูลศาสตร์พระราชา ข้อมูลเกี่ยวกับพระราชกรณียกิจของรัชกาลที่ 4 รัชกาลที่ 9 และรัชกาลที่ 10 ข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่นเพชรบุรี และงานที่เกี่ยวกับวิชาชีพของห้องสมุด เป็นต้น และการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศนั้นก็มีหลากหลายรูปแบบด้วยกัน แต่ที่ได้รับการยอมรับ และทางสำนักวิทยบริการฯมีความชำนาญมากที่สุดคือการจัดนิทรรศการ ซึ่งการดำเนินงานในแต่ละครั้งนั้นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก เพราะมีหลายขั้นตอนยากง่ายต่างกันไป เริ่มจากการ รวบรวมข้อมูลที่มีจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น หนังสือ ที่มีภายในห้องสมุด หรือจากหน่วยงานอื่น ข้อมูลจากตัวบุคคล และจากอินเทอร์เน็ต จากนั้นก็ต้องนำมาวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุด จึงทำการออกแบบโดยทำงานร่วมกับผู้รับจ้างที่มีประสบการณ์ และทำการเผยแพร่ความรู้นี้ต่อไปในการรวบรวมความรู้ต่าง ๆ เพื่อการบริการความรู้นั้นให้กับนักเรียน นักศึกษา หรือประชาชนที่สนใจ เพื่อศึกษาค้นคว้าแล้วอีกทั้งยังเป็นการสร้างแหล่งเรียนรู้ให้กับชุมชน และท้องถิ่นอีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการการจัดนิทรรศการ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดนิทรรศการ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดนิทรรศการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

หลักในการจัดการข้อมูลสารสนเทศ ได้ใช้กระบวนการของ PDCA มาเป็นแนวทางในการทำงาน เพื่อให้กระบวนการการทำงานนั้นมีรูปแบบที่ชัดเจน และสามารถนำไปเป็นแนวปฏิบัติให้กับบุคลากรของหน่วยงาน หรือองค์กรอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานในรูปแบบเดียวกันนี้ได้ ซึ่งกระบวนการ PDCA นี้เป็นวงจรการบริหาร บางครั้งเรียกว่า วงชิวฮาร์ท (Chewhart Cycle) หรือวงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (ศุภศักดิ์ พงษ์อนันต์, อารยา เจริญกุล และวีณา โฆษิตสุรังคกุล, 2543)



และยังมีการดำเนินการจัดนิทรรศการโดยใช้กระบวนการ (วัฒนะ จูฑะวิภาต, 2542) มี 7 ขั้นตอน เข้ามาบริหารจัดการด้วย โดยเริ่มต้นจาก

ตารางที่ 1 ความสอดคล้องของ กระบวนการของ PDCA 4 ขั้นตอน และ ขั้นตอนการจัดนิทรรศการ 7 ขั้นตอน

กระบวนการของ PDCA	ขั้นตอนการจัดนิทรรศการ
1. วางแผน (Plan)	**1. ขั้นวางแผน** โดยมีการตั้งหัวเรื่องให้สอดคล้องกับลักษณะของงาน และกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดนิทรรศการให้ชัดเจน **2. การเตรียมการ** โดยเตรียมตั้งแต่เนื้อหาข้อมูลที่จะใช้ในการจัด แนวความคิด วัตถุสิ่งของหรือเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบงาน จากนั้นก็นำข้อมูลมาวิเคราะห์ให้ถูกต้อง และนำมาจัดวางผังเพื่อทำการออกแบบ กำหนดวิธีการจัดแผนผังที่ตั้ง และเส้นทางเดินของผู้ชมนิทรรศการ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

กระบวนการของ PDCA	ขั้นตอนการจัดนิทรรศการ
2. ปฏิบัติ (Do)	**3. การจัดทำ** มีการกำหนดบุคคลากรฝ่ายต่าง ๆ มาร่วมมือกันปฏิบัติงานตามลักษณะงานที่ตนเองถนัดและชำนาญ **4. การประชาสัมพันธ์** ทำการโฆษณา เชิญชวนหรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ของงานให้แก่ประชาชนทั่วไปให้ทราบข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานนิทรรศการโดยเลือกใช้สื่อและวิธีการประชาสัมพันธ์หลายรูปแบบ เช่น การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊คส์ แผ่นภาพโฆษณา สูจิบัตร การส่งบัตรเชิญ หรือจดหมายเชิญชวน **5. การนำเสนอ** มีประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าชมและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น พิธีเปิดนิทรรศการ การสาธิตการจัดกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีการจัดเตรียมบุคคลประจำพื้นที่ที่มีการจัดแสดง คอยอำนวยความสะดวก อธิบายและตอบคำถาม
3. ตรวจสอบ (Check)	**6. การประเมินผล** ใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรมผู้เข้าชมนิทรรศการแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และประเมินผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
4. แก้ไข (Act)	**7. การติดตาม** มีการประชุมคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ที่ร่วมจัดนิทรรศการเพื่อทำการประเมินผลการจัดงานถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบระหว่างการจัดงาน และมีสิ่งที่ควรจะปรับปรุงแก้ไขหรือข้อเสนอแนะอย่างไร นำมารวมสรุปเป็นผลของการจัดนิทรรศการ เพื่อการจัดนิทรรศการที่ดีขึ้นในครั้งถัดไป

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ทั้งนี้ที่ผ่านมาสำนักวิทยบริการฯ ได้ดำเนินการจัดนิทรรศการมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่งานวันสำคัญต่าง ๆ งานวันวิทยาศาสตร์แห่งชาติ ส่วนภูมิภาค งานราชภัฏวิชาการ และงานศิลปวัฒนธรรมอาเซี่ยนสัมพันธ์ ครั้งที่ 1-7 ข้อมูลโครงการพระราชดำริจังหวัดเพชรบุรี ข้อมูลรอยเสด็จเพชรบุรี ข้อมูลศาสตร์พระราชา ข้อมูลเกี่ยวกับพระราชกรณียกิจของรัชกาลที่ 4 รัชกาลที่ 9 และรัชกาลที่ 10 ข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่นเพชรบุรี และงานที่เกี่ยวกับวิชาชีพของห้องสมุด เป็นต้น รวมทั้ง

ทำให้เกิดการเรียนรู้และทราบถึงกระบวนการจัดทำนิทรรศการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการการจัดนิทรรศการ ปัญหาและอุปสรรคและศึกษาแนวทางการจัดการสารสนเทศตั้งแต่กระบวนการเตรียมการจัดนิทรรศการ การจัดนิทรรศการ และการประเมินผลและประชาสัมพันธ์หลังจัดนิทรรศการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการการจัดนิทรรศการ โดยยึดหลักการทำงานตามกระบวนการของ PDCA เพื่อให้การทำงานมีแบบแผน ขั้นตอนที่ชัดเจน และนอกจากนี้ยังนำขั้นตอนของการจัดนิทรรศการทั้ง 7 ข้อมาเป็นแนวทางของการดำเนินงานเพื่อให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น สามารถทำให้งานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อีกทั้งยังเป็นแนวปฏิบัติให้กับบุคลากรของหน่วยงานในการจัดงานอีกด้วย

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดนิทรรศการ ในการจัดนิทรรศการที่ผ่านมาปัญหาที่พบบ่อย หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดงาน

1. งบประมาณที่มีอย่างจำกัด หรือบางงานไม่มีงบประมาณ ทำให้ผลงานที่ออกมาไม่ดีเท่าที่ควร
2. ระยะเวลาในการจัดทำข้อมูลไม่เพียงพอ ทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน
3. มีอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการจัดนิทรรศการ
4. สถานที่ที่จะจัดแสดง หรือสถานที่ไม่เหมาะสม หรือมีการปรับเปลี่ยนสถานที่ระหว่างการจัดงาน
5. บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องของการออกแบบ การใช้โปรแกรมการสร้างสื่อ ซึ่งส่งผลให้เรื่องที่จัดไม่อยู่ในความสนใจ ไม่ตรงกับช่วงอายุของกลุ่มเป้าหมายที่มาร่วมงาน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดนิทรรศการ

จากการศึกษาผลการดำเนินงาน ผู้จัดงานได้พบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งได้หาวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อขจัดหรือลดปัญหาที่เกิดขึ้นให้น้อยลงหรือหมดไป เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนี้

ตารางที่ 2 ปัญหาและอุปสรรค

ลักษณะปัญหา	งบประมาณที่มีอย่างจำกัด หรือบางงานไม่มีงบประมาณ ทำให้นิทรรศการที่ออกแบบไว้ไม่สามารถทำได้ตามแบบ ดังนั้นในการจัดนิทรรศการในแต่ละครั้งต้องคิดว่าอุปกรณ์ที่ต้องจัดหาต้องสามารถนำไปใช้กับงานอื่น ๆ ได้ หรือสามารถใช้ได้กับหลาย ๆ งาน เพื่อที่จะไม่ต้องสิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดหาทุกครั้งที่มีการจัดนิทรรศการ และเลือกใช้วัสดุที่สามารถหาได้เองในท้องถิ่น เพื่อเป็นการรักษาสิ่งแวดล้อมและยังประหยัดงบประมาณอีกด้วย

ตารางที่ 2 (ต่อ)

1. งบประมาณที่มีอย่างจำกัด	
2. ระยะเวลาในการเตรียมงาน	เนื่องจากเป็นงานพิเศษเร่งด่วน ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดนิทรรศการภายในระยะเวลาจำกัด หรือเป็นงานนอกแผนงาน/ โครงการที่กำหนดไว้ ทำให้ไม่มีเวลาในการเตรียมงาน คุณภาพของงานจึงไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นสามารถแก้ไขได้ด้วยการจัดทำชุดนิทรรศการ รวมทั้งโครงสร้าง เช่น บอร์ด ชั้นวางของ โต๊ะ เก้าอี้ ป้ายชื่อหน่วยงาน ฯลฯ ในลักษณะถอดประกอบได้ (Knock down) เพื่อความสะดวกในการใช้งานได้ทันที
3. มีอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการจัดนิทรรศการ	มีระบบการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ที่ดีก็จะสามารถนำวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่แล้วไปดัดแปลง และนำไปใช้ในการจัดนิทรรศการครั้งต่อ ๆ ไป หรืออาจจะขอรับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์หรือชุดนิทรรศการจากหน่วยงานอื่น ๆ ไปใช้ก็ได้ แต่ที่สำคัญควรใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด
4. สถานที่ที่จะจัดแสดง	สถานที่ที่จะจัดแสดง หรือสถานที่ไม่เหมาะสม หรือมีการปรับเปลี่ยนสถานที่ระหว่างการจัดงาน ทำให้รูปแบบของนิทรรศการที่เตรียมไว้ไม่สามารถจัดวางได้ตามที่กำหนด ดังนั้นผู้จัดงานนิทรรศการกับเจ้าของงาน หรือเจ้าของสถานที่ต้องมีการวางแผนและมีการประชุมการการจัดงานให้เป็นที่แน่ชัด รวมทั้งต้องมีผังงานอย่างชัดเจน โดยระบุตำแหน่งและขนาดของนิทรรศการเป็นลายลักษณ์อักษร
5. บุคลากรยังขาดทักษะและความรู้วิธีการจัดนิทรรศการ	ต้องมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยมีผู้เชี่ยวชาญจากด้านต่าง ๆ ร่วมกันระดมความคิดเพื่อวางแผนร่วมกันก็จะทำให้งานมีคุณภาพยิ่งขึ้น และมีการส่งบุคลากรไปอบรมด้านการใช้งานโปรแกรมสำหรับการออกแบบเฉพาะ เพื่อสามารถให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประหยัดงบประมาณในการจ้างบริษัท หรือร้านค้าในการออกแบบอีกด้วย
6. เรื่องที่จัดไม่อยู่ในความสนใจ	เลือกเรื่องและเนื้อหาสามารถที่จะโน้มน้าว ดึงดูดความสนใจของผู้เข้าชม เรื่องที่ใกล้ตัว ไม่ล้าสมัย และเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม อีกทั้งต้องมีการสำรวจกลุ่มเป้าที่เข้าร่วมงาน เพื่อที่จะได้ออกแบบข้อมูลหรือการจัดแสดงให้ตรงกับช่วงอายุของผู้เข้าชม

จากผลการดำเนินงานการจัดนิทรรศการในรอบปีที่ผ่านมา ขอยกตัวอย่างของนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร เนื่องในโอกาส

เฉลิมพระชนมพรรษา 65 พรรษา 28 กรกฎาคม 2560 ได้จัดแสดง ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นระยะเวลา 1 เดือน มีการประเมินความพึงพอใจผู้เข้าชมนิทรรศการ จำนวน 450 คน โดยการใช้แบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 450 คน เป็นเพศชาย 215 คน (48%) เพศหญิง 235 คน (52%) อยู่ในช่วงอายุ 12-19 ปี 85 คน 20-29 ปี 97 คน 30-39 ปี 135 คน 40-49 คน 90 คน และ 50 ปีขึ้นไป 43 คน ซึ่งแบ่งเป็น นักเรียน 60 คน นักศึกษา 95 คน อาจารย์/ บุคลากร 200 คน และประชาชนทั่วไป 95 คน มีผลประเมินความพึงพอใจแต่ละด้านดังนี้

ด้านนิทรรศการ ความพึงพอใจสูงสุดคือ เนื้อหา สาระ/ เรื่องที่นำมาจัดนิทรรศการ ขนาดภาพประกอบ มีความพอใจในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.37, SD = 0.48) รองลงมาคือ รูปแบบ/ ขนาดตัวอักษร มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, SD = 0.36) ภาพประกอบนิทรรศการและความสวยงาม มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.54, SD = 0.68) รูปแบบการจัดแสดงนิทรรศการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.30, SD = 0.55) ลำดับสุดท้ายคือ คำบรรยายประกอบนิทรรศการและความรู้ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.24, SD = 0.85)

ด้านสถานที่ ความสะอาด มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.26, SD = 0.44) และสถานที่ตั้ง มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17, SD = 0.38)

ด้านบริการ การต้อนรับ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19, SD = 0.39) และการบรรยาย/ นำชม มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, SD = 0.32)

และในปี 2561 นิทรรศการเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร เนื่องในโอกาสเฉลิมพระชนมพรรษา 66 พรรษา 28 กรกฎาคม 2561 ได้จัดแสดง ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นระยะเวลา 1 เดือน มีการประเมินความพึงพอใจผู้เข้าชมนิทรรศการ จำนวน 450 คน โดยการใช้แบบสอบถาม

ด้านนิทรรศการ ความพึงพอใจสูงสุดคือ ภาพประกอบนิทรรศการและความสวยงาม มีความพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53, SD = 0.74) รองลงมาคือ เนื้อหา สาระ/ เรื่องที่นำมาจัดนิทรรศการ ขนาดภาพประกอบ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.43, SD = 0.50) คำบรรยายประกอบ นิทรรศการและความรู้ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.40, SD = 0.49) รูปแบบการจัดแสดงนิทรรศการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.35, SD = 0.51) ลำดับสุดท้ายคือ รูปแบบ/ ขนาดตัวอักษร มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, SD = 0.38)

ด้านสถานที่ สถานที่ตั้ง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.57, SD = 0.49) และความสะอาด มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.45, SD = 0.50)

ด้านบริการ การบรรยาย/ นำชม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78, SD = 0.41) และ การต้อนรับ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.43, SD = 0.50)

จากผลการประเมินพบว่า การประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านนั้นมีค่าเฉลี่ยที่สูงสุดเมื่อเทียบกับผลการดำเนินงาน 2 ปีที่ผ่าน เนื่องจากมีการนำข้อมูลการประเมินในแต่ละด้านมาปรับปรุงแก้ไขในการจัดนิทรรศการมีผลงานที่ดีขึ้น

อภิปรายผล

ในการจัดแสดงข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบของนิทรรศการนั้น ต้องมีการร่วมมือกันระหว่างผู้จัดงาน และผู้จัดแสดงข้อมูลเพื่อให้ผลการดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งการจัดงานนั้นก็มีขั้นตอน และกระบวนการที่ใช้ทั้ง กระบวนการของ PDCA และขั้นตอนของการจัดนิทรรศการทั้ง 7 ข้อ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

โดยเริ่มต้นจากขั้นวางแผนโดยตั้งหัวเรื่อง วัตถุประสงค์ของนิทรรศการ ขั้นการเตรียมการและออกแบบ เตรียมตั้งแต่เนื้อหา แนวความคิด วัตถุสิ่งของหรือเอกสารต่าง ๆ จากนั้นก็นำข้อมูลดังกล่าวมาจัดวางผัง ออกแบบ โดยการกำหนด วิธีการจัดแผง ฐานตั้ง และเส้นทางเดินของผู้ชมนิทรรศการ ขั้นการจัดทำ ใช้บุคคลากรฝ่ายต่าง ๆ มาร่วมมือกันปฏิบัติงาน ตามลักษณะงานที่ตนเองถนัดและชำนาญ ขั้นการประชาสัมพันธ์ เป็นการโฆษณา เชิญชวนหรือชักจูงหรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เพื่อให้ทราบข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานนิทรรศการ โดยเลือกใช้สื่อและวิธีการประชาสัมพันธ์หลาย ๆ รูปแบบ เช่น การประชาสัมพันธ์ทางเฟสบุ๊คส์ แผ่นภาพโฆษณา สูจิบัตร หรือส่งบัตรเชิญ หรือจดหมายเชิญชวน ขั้นการนำเสนอ การให้ประชาชนเข้าชมและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น พิธีเปิดนิทรรศการ การสาธิต การจัดกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีการจัดเตรียมบุคคลประจำที่ ที่มีการจัดแสดง คอยอำนวยความสะดวก อธิบายและตอบคำถาม ขั้นการประเมินผล ใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรมผู้เข้าชมนิทรรศการแล้วก็นำข้อมูลมาวิเคราะห์ผล และประเมินผลบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และ ขั้นการติดตาม สรุปผล มีการประชุมคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ที่ร่วมจัดนิทรรศการเพื่อทำการประเมินผลว่า ผลการจัดนิทรรศการนั้นเป็นอย่างไร มีปัญหาอุปสรรค ข้อดีและข้อเสียอย่างไรบ้าง มีสิ่งที่ควรจะปรับปรุงแก้ไขหรือข้อเสนอแนะอย่างไร นำมารวมสรุปเป็นผลของการจัดนิทรรศการ

ข้อเสนอแนะ

การจัดนิทรรศการบางครั้งเมื่อจัดเสร็จแล้ว สถานที่จัดเก็บไม่เพียงพอ ประกอบกับความก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยีในปัจจุบันเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีการสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง การเข้าถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ สะดวกง่ายดายเพียงการสืบค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่สามารถแสวงหาความรู้ตามความสนใจของตนได้ทุกเวลา รวมทั้งการสร้างเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ (Social network) ที่มีอย่างกว้าง สำนักฯ จึงต่อยอดเป็น “นิทรรศการออนไลน์ หรือ นิทรรศการอิเล็กทรอนิกส (e-Exhibition)” ในรูปแบบสื่อผสม เพื่อเผยแพรความรูหรือสารสนเทศที่มีคุณคาบนระบบอินเทอรเน็ต ในรูปแบบที่นาสนใจและสามารถเขาถึงไดตลอดเวลา และเพื่อเปนแหลงเรียนรูออนไลน ได้ทุกเวลาและทุกสถานที่ ที่สำคัญงบประมาณในการดำเนินการนั้นน้อย แตได้ประโยชน์มาก

การนำไปใช้ประโยชน์

การเผยแพร่ข้อมูลความรู้ที่มีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในรูปแบบของการจัดนิทรรศการนั้นย่อมก่อให้เกิดการพัฒนารูปแบบของการแสดงข้อมูล ให้มีความน่าสนใจ และเปิดเป็นแหล่งความรู้ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย สามารถเข้ามาศึกษาค้นคว้าข้อมูลได้ง่าย และยังสามารถนำไปดัดแปลงหรือต่อยอดให้อยู่ในรูปแบบอื่น ๆ ได้ เช่น นิทรรศการออนไลน์ หรือการจำลองให้

อยู่ในรูปแบบของนิทรรศการในห้องเฉพาะอีกด้วย อีกทั้งยังเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่น ๆ นำไปปรับใช้กับงานอื่นได้

รายการอ้างอิง

วัฒนะ จูฑะวิภาต. (2542). *ศิลปะการจัดนิทรรศการ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุภศักดิ์ พงษ์อนันต์, อารยา เจริญกุล และวีณา โฆษิตสุรังคกุล. (2543). *PDCA: วงจรสู่ความสำเร็จ.* กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.

การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด และศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

The Study of Users' problems and needs for library and Language Learning Center in the Faculty of Humanities and Social Science, Chiang Mai Rajabhat University

สุณี ไชยวงษ์, รัชฎาภรณ์ มูลมาก

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
e-mail: ratchadaporn_mon@cmru.ac.th, Sunee_chai@cmru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาภาษาไทย สาขาวิชาภาษาจีน และสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทหนังสือมากที่สุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการต้องการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ต้องการการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ กระตือรือร้น และเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (Wi-Fi) และด้านการสื่อสาร ต้องการการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ด้านปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการพบปัญหาด้านการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทรัพยากรสารสนเทศมีสภาพเก่า ชำรุด และมีจำนวนไม่เพียงพอ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบปัญหาเรื่องเสียงดังรบกวน และด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบปัญหาเรื่องการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และการเต็มใจให้บริการ

คำสำคัญ:

ห้องสมุด, ศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ, ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้

Abstract

The study aimed to explore the users' problems and needs for library and Language Learning Center in the Faculty of Humanities and Social Science, Chiang Mai Rajabhat University. A total of 291 samples including undergraduate and graduate student and teacher in English program, Thai program and Chinese program. The instrument used for collecting data was a questionnaire and interview. Results of the study revealed that the users' needs as following, 1. information resources-The users' needs a high level for book. 2. Process-needs for one stop service. 3. People-Counseling and service mind. 4. Place-Hi-speed internet. And 5. Communication-Promote activity and service by application Facebook, Line and Instagram. The problems that most of users' had at the high level for reference service, information resource are old and less, disturbance sound and Counseling and service mind by staff.

Keyword:

Library, Language Learning Center, Problems and needs

บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ภายในประเทศ เพื่อเตรียมกำลังคนให้พร้อมในการเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยสู่เวทีเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษา และการรู้สารสนเทศทุกระดับ มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต

การศึกษาระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันมุ่งเน้นและส่งเสริมให้นักศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยต่างมุ่งหวังให้บัณฑิตเป็นผู้รู้จักตนเอง ใฝ่หาความรู้อยู่เสมอ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ วิธีการหนึ่งที่จะส่งเสริมให้นักศึกษามีลักษณะดังกล่าวข้างต้น คือ การที่ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษาทำรายงานหรือภาคนิพนธ์ประกอบรายวิชาที่เรียน การศึกษาค้นคว้าและการทำรายงานหรือภาคนิพนธ์ นอกจากจะเป็นการฝึกให้นักศึกษาแสวงหาความรู้ หรือค้นคว้าเพิ่มเติมนอกชั้นเรียนแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาพัฒนาทักษะในการคิด รู้จักคิดเป็นระบบ และคิดอย่างมีเหตุผล ทำให้เกิดวิจารณญาณและโลกทัศน์กว้างไกล ซึ่งจะส่งผลให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น (ฐิติ คำหอมกุล และ พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธ์, 2555, หน้า 31)

ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการส่งเสริมการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของอาจารย์และนักศึกษาในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นสถานที่ซึ่งนักศึกษาใช้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมหลังการศึกษาในชั้นเรียน ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ จึงมีหน้าที่ที่จะต้องจัดหาและรวบรวม สื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อการเรียนการสอนอื่น ๆ และบริการ

เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของหลักสูตรการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยของอาจารย์และนักศึกษา ให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงมีการจัดการที่ดี ทั้งในด้านงานเทคนิคของห้องสมุดและงานบริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์และตรงกับความต้องการมากที่สุด ดังนั้น เพื่อส่งเสริมพัฒนาการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในการค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพ จึงได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและ ศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” เพื่อทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่”เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาโดยมีขอบเขต ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษา สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สาขาวิชาภาษาไทย และสาขาวิชาภาษาจีน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 1,252 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ได้จำนวน 291 คน แบ่งเป็นอาจารย์ 24 คน และนักศึกษา จำนวน 291 คน

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำราวารสารวิชาการ รายงานการวิจัย ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์หน่วยงาน และสารสนเทศออนไลน์

2.2 ศึกษาและสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้จริง

2.3 ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามเพื่อสำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา และใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลประเด็นปัญหาความต้องการใช้บริการนอกเหนือที่จัดให้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์

2.4 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

2.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

2.6 นำเสนอผลการศึกษาวิจัย เขียนรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ และเผยแพร่งานวิจัย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 แบบสอบถาม ใช้ในการสำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3.2 แบบสัมภาษณ์ ใช้ในการบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์ของอาจารย์ ในประเด็นความต้องการใช้บริการนอกเหนือที่จัดให้ รวมไปถึงปัญหาของการใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ส่วนข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ร่วมกับค่าสถิติร้อยละ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ส่วนของการสำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการบรรยายสรุป

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

1. สรุปผลการวิจัย

การใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดสาขาวิชาภาษาไทย ใช้บริการห้องสมุด 2-3 ครั้ง/ สัปดาห์ ในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน ส่วนที่ไม่เคยเข้าใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ เพราะไม่ทราบว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีบริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ผลการศึกษาปัญหาและความต้องการใช้บริการ สรุปได้ ดังนี้

1.1 ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน (4.09) ปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ด้านบริการ (4.18) รองลงมา เป็นด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก (4.09) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (4.08) และด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร (4.00) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

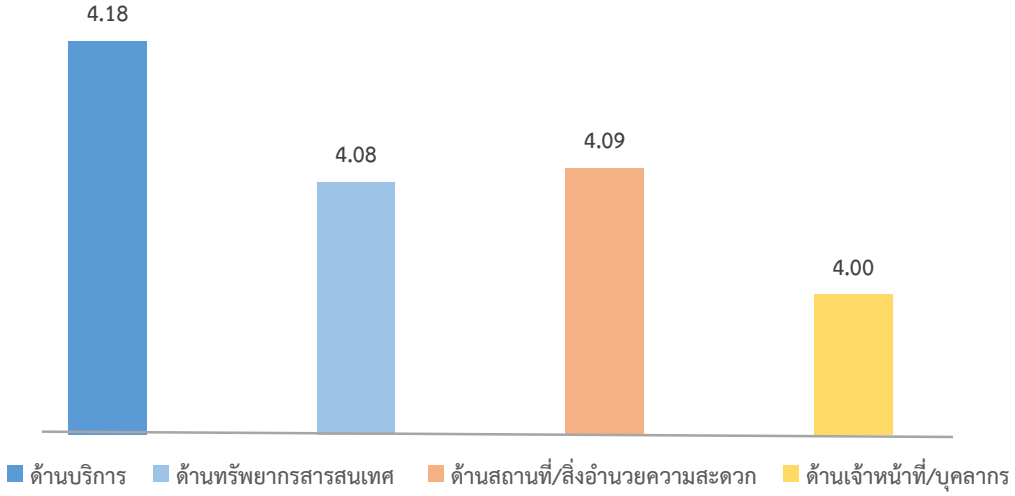
1.1.1 ด้านบริการ พบปัญหาเรื่องบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในระดับมากที่สุด (4.25) รองลงมา ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (4.22) ความรวดเร็วในการให้บริการ (4.05) การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น (4.04) และระเบียบการใช้บริการ (3.88) ตามลำดับ

1.1.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบปัญหาหนังสือเก่า ชำรุด และมีจำนวนไม่เพียงพอมากที่สุด (4.16) รองลงมา ได้แก่ สื่อโสตทัศน์ (CD VCD DVD) จำนวนไม่เพียงพอ (4.12)

วารสาร หนังสือพิมพ์ไม่เพียงพอ (4.11) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-book e-Journal) ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 4.05) และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Reference database) ไม่เพียงพอ (3.99) ตามลำดับ

1.1.3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด พบว่า ปัญหาเรื่องเสียงดังรบกวนมากที่สุด (4.18) รองลงมา ได้แก่ แสงสว่างไม่เพียงพอ อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุดไม่คงที่ และความสะอาดภายในห้องสมุดเท่ากัน (4.01) และทำเลที่ตั้ง ป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารของห้องสมุดไม่เพียงพอ และเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดเท่ากัน (3.82) ตามลำดับ

1.1.4 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรของห้องสมุด พบปัญหาเรื่องการช่วยเหลือให้คำแนะนำ และเต็มใจให้บริการ (4.87) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่/ บุคลากรจำนวนไม่เพียงพอ (4.86) กิริยา มารยาท และอัธยาศัยของผู้ให้บริการ (3.60) และความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (3.40) ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ข้อมูลค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการในภาพรวมรวมทุกด้าน

1.2 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด ส่วนด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรมีความต้องการน้อยที่สุด พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

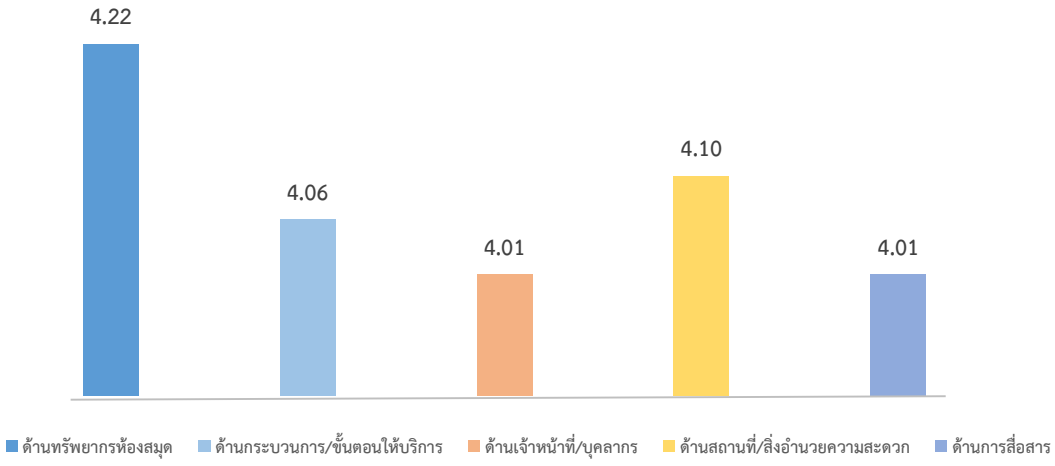
1.2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการหนังสือมากที่สุด (4.68) รองลงมา ได้แก่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (4.50) สื่อโสตทัศน์ (3.80) และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (3.04) ตามลำดับ

1.2.2 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความต้องการใช้บริการห้องสมุดรูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) มากที่สุด (4.38) รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (4.02) และการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นผ่านระบบ OPAC (3.79) ตามลำดับ

1.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการการช่วยเหลือให้คำแนะนำ กระตือรือร้น และเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการมากที่สุด (4.44) รองลงมา ได้แก่ ความรู้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ (3.88) จำนวนเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการมากขึ้น (3.86) และการให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ (3.75) ตามลำดับ

1.2.4 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความต้องการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (Wi-Fi) มากที่สุด (4.52) รองลงมา ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูล (4.35) แสงสว่างภายในห้องสมุด/ ศูนย์การศึกษาค้นคว้า (4.05) บรรยากาศและการตกแต่งห้องสมุดให้เหมาะแก่การศึกษาค้นคว้า/ ทำงาน (3.89) และจำนวนที่นั่งอ่าน (3.87) ตามลำดับ

1.2.5 ด้านการสื่อสาร พบว่า มีความต้องการการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านเฟซบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรมมากที่สุด (4.75) รองลงมา ได้แก่ คู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด/ ศูนย์การศึกษาค้นคว้า (4.09) และการแจ้งข่าวสารจากโปสเตอร์ประกาศ (3.83) ตามลำดับ



ภาพที่ 2 ข้อมูลค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้ใช้บริการในภาพรวมทุกด้าน

1.3 ความต้องการใช้บริการนอกเหนือจากที่จัดให้ และปัญหาการใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สรุปได้ ดังนี้

1.3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ต้องการหนังสือใหม่ ที่มีเนื้อหาทันสมัย เหมาะแก่การศึกษาอ้างอิงงานวิจัย และเหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย โดยไม่ซ้ำซ้อนกับสำนักหอสมุด

1.3.2 ด้านบริการ ต้องการบริการห้องอ่านหนังสือแบบบุคคล และแบบกลุ่ม และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1.3.3 เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ควรศึกษาหรือพัฒนาเพิ่มเติมด้านบรรณารักษศาสตร์หรืองานห้องสมุด เช่น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในงานห้องสมุด การบริการเชิงรุก การตลาดบริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุด เพื่อพัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้น และควรมีคณะกรรมการบริหารจัดการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ที่มาจากสำนักหอสมุด หรือสาขาวิชา

สารสนเทศศาสตร์ หรือที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยในการบริหารและตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุด

1.3.4 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการตกแต่งภายในที่ทันสมัย เพราะจะทำให้ดึงดูดกลุ่มผู้ใช้ได้ง่าย

1.3.5 ปัญหาด้านบริการที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน ได้แก่ หนังสือ ตำราที่ชำรุด มีเนื้อหาล้าสมัย ปัญหาเกี่ยวกับการจัดหมวดหมู่หนังสือ และการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการบริหารจัดการงานห้องสมุด และคาดหวังให้ห้องสมุดปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ใหม่ ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัย มีทรัพยากรสารสนเทศครบครันทั้งแบบตัวเล่มและแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่นักศึกษาจะได้ไม่ต้องสูญเสียค่าบริการแบบรายชั่วโมง เพื่อแลกกับการมีพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือหรือทำรายงาน และใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

2. อภิปรายผล

ผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดสาขาวิชาภาษาไทย ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรินทร์ ลีนา (2538) คือ ใช้บริการห้องสมุด 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ด้านปัญหาและความต้องการใช้บริการ สรุปได้ ดังนี้

2.1 ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ

2.2.1 ด้านบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นงานที่ต้องตอบคำถามพื้นฐานไปจนถึงการตอบคำถามเชิงลึก ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ดูแลห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ไม่มีพื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ซึ่งจำเป็นสำหรับการตอบคำถามเชิงลึกแก่ผู้ใช้บริการได้

2.2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ปัญหาทรัพยากรสารสนเทศมีสภาพเก่าชำรุด และมีจำนวนไม่เพียงพอมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศของผู้วิจัย ที่พบว่า ผู้ใช้ต้องการทรัพยากรประเภทหนังสือมากที่สุด

2.2.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาเรื่องเสียงดังรบกวน และจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่านมีน้อย สอดคล้องกับผลการวิจัยของจรินทร์ ลีนา (2538) ที่พบว่าห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งอ่านน้อยเช่นกัน ส่วนปัญหาคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลมีสภาพเก่า ชำรุด และมีจำนวนไม่เพียงพอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา แป้นสุขเย็น (2542) ที่พบว่า คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าบทเรียนมีจำนวนน้อย

2.2.4 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเต็มใจให้บริการ และจำนวนเจ้าหน้าที่/ บุคลากรจำนวนไม่เพียงพอในระดับมากที่สุด เหตุที่เป็นเช่นนี้ เพราะเจ้าหน้าที่มีภาระงานหลายหน้าที่ เช่น ปฏิบัติงานต่าง ๆ ของภาควิชาและสาขา ควบคู่กับการดูแลงานห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ จึงไม่ได้ให้บริการประจำห้องสมุดตลอดเวลาทำการ และไม่มีพื้นฐานความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์จึงให้ความช่วยเหลือได้ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ

2.1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการทรัพยากรประเภทหนังสือมากที่สุด และมีความต้องการ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Reference database) ในระดับน้อย ทั้งนี้ บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาได้บอกรับให้แก่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อให้บริการสำหรับอาจารย์ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นประจำทุกปี

2.1.2 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความต้องการขั้นตอนการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) มากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นแหล่งเรียนรู้เฉพาะสาขา และมีขนาดเล็ก ขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการไม่ซับซ้อน ดังนั้น ผู้ใช้จึงเห็นว่าเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรห้องสมุดสามารถให้บริการภายในห้องสมุดแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ได้

2.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ใช้บริการมีความต้องการ การช่วยเหลือให้คำแนะนำ ความกระตือรือร้น และเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิมล แซ่เอี๊ย (2543) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเช่นกัน

2.1.4 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความต้องการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (Wi-Fi) มากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้ เพราะอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้การแสวงหาสารสนเทศได้สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น

2.1.5 ด้านการสื่อสาร ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านเฟซบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรมมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องด้วยสังคมออนไลน์ถือเป็นสื่อที่มีความรวดเร็ว เข้าถึงง่าย และเป็นที่นิยมในยุคสังคมข่าวสารปัจจุบันได้ดี จึงเป็นผลให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความต้องการในด้านการสื่อสารแบบคู่มือ โปสเตอร์ และประกาศต่าง ๆ น้อยกว่าการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์

2.3 ความต้องการใช้บริการนอกเหนือจากที่จัดให้ และปัญหาการใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้

2.3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ควรพิจารณาจัดหาหนังสือใหม่ ที่มีเนื้อหาทันสมัย โดยไม่ซ้ำซ้อนกับสำนักหอสมุด

2.3.2 ด้านบริการ ควรมีบริการห้องอ่านหนังสือแบบบุคคล และแบบกลุ่ม

2.3.3 เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ควรศึกษาหรือพัฒนาเพิ่มเติมด้านบรรณารักษศาสตร์หรืองานห้องสมุด เช่น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในงานห้องสมุด การบริการเชิงรุก การตลาดบริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ และควรมีคณะกรรมการบริหารจัดการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ที่มาจากสำนักหอสมุด หรือสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์หรือที่เกี่ยวข้อง

2.3.4 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการตกแต่งภายในที่ทันสมัย โดยใช้ต้นแบบจากคาเฟ่

2.3.5 ปัญหาด้านบริการที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน ได้แก่ หนังสือ ตำราที่ชำรุด หรือมีเนื้อหาล้าสมัย การจัดหมวดหมู่หนังสืออย่างเป็นระบบ และการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการบริหารจัดการงานห้องสมุด

2.3.6 ห้องสมุดควรปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ใหม่ ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัย มีทรัพยากรสารสนเทศครบครันทั้งแบบตัวเล่มและแบบอิเล็กทรอนิกส์

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

3.1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดควรมีงบประมาณสำหรับจัดหาหนังสือตำราที่มีเนื้อหาทันสมัย ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย โดยไม่ให้ซ้ำซ้อนกับสำนักหอสมุด

3.1.2 ด้านบริการ ควรมีบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One stop service) เพื่อให้การดำเนินงานบริการมีความรวดเร็ว เป็นระบบขั้นตอน และไม่ซับซ้อน และมีบริการห้องอ่านหนังสือแบบบุคคล และแบบกลุ่ม เพื่อสนับสนุนและการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการ

3.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หรือการดำเนินงานห้องสมุดขนาดเล็ก เพื่อนำมาใช้พัฒนาการบริหารงานห้องสมุด และพัฒนาทักษะในการทำงานต่อไป

3.1.4 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการเพิ่มอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (Wi-Fi) บริเวณห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ และปรับปรุงพัฒนาทางด้านกายภายของห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการ

3.1.5 ด้านการสื่อสาร ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านเฟซบุ๊กไลน์ อินสตาแกรม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว ประหยัด และเข้าถึงง่าย

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ศึกษาคุณภาพการบริการของห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3.2.2 ความคาดหวังของนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ต่อการดำเนินงานห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ

4. การนำไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดบริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

รายการอ้างอิง

จรินทร์ ลีนา. (2538). *การใช้และความต้องการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาศิลปะและการออกแบบสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐิติ คำหอมกุล และ พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธ์. (มกราคม-มิถุยายน, 2555). การส่งเสริมการรู้สารนิเทศสำหรับนักศึกษาในห้องนภดล อินทร์สมุดมหาวิทยาลัย. *วารสารบรรณารักษศาสตร์, 32*(1), 30-40.

ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.* อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

พรพิมล แซ่เอี๊ย . (2543). *ความต้องการของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดมหาสารคาม.* รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณรักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุกัญญา แป้นสุขเย็น. (2542). *พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library

สุภาวดี เพชรชื่นสกุล, ฉลิมเกียรติ ดีสม

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
e-mail: supawadeep@buu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ดำเนินการจัดทำ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อจัดทำ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ในรูปแบบ e-shelf และในรูปแบบ E-Book Station 2. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่ต้องการอ่านหนังสือผ่านอุปกรณ์พกพาขณะรอรถสวัสดิการมหาวิทยาลัย และ 3. เพื่อเป็นการส่งเสริมการอ่านและประชาสัมพันธ์การให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ 1. ศึกษาโปรแกรมสำหรับการจัดทำชั้นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ 2. จัดหาและคัดเลือกหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่น่าสนใจและถูกลิขสิทธิ์ 3. สำรวจสถานที่ (ป้ายรอรถสวัสดิการมหาวิทยาลัย) ที่เหมาะสมสำหรับการนำ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ออกให้บริการ 4. ออกแบบและดำเนินการติดตั้ง Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ที่ป้ายรอรถสวัสดิการมหาวิทยาลัย 5. ประชาสัมพันธ์การให้บริการ และ 6. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน จากการดำเนินงานพบว่า 1) สำนักหอสมุดได้ดำเนินงานจัดทำ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ในรูปแบบ e-shelf โดยให้บริการที่เว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา และติดตั้ง Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ที่ป้ายรอรถสวัสดิการมหาวิทยาลัย จำนวน 3 ป้าย ได้แก่ ป้ายรอรถสวัสดิการอาคารเรียนรวม QS (หอสมุด) ป้ายรอรถสวัสดิการหอพักเทา-ทอง 2 และป้ายรอรถสวัสดิการหอพักเทา-ทอง 4 และ 2) นิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาสามารถอ่านหนังสือผ่านอุปกรณ์พกพาขณะรอรถสวัสดิการมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คำสำคัญ: หนังสืออิเล็กทรอนิกส์, การส่งเสริมการอ่าน, การประชาสัมพันธ์, ป้ายรถสวัสดิการมหาวิทยาลัย

Abstract

Burapha University Library has conducted Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library. The purposes of this project were as follows: 1. to conduct Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library in e-shelf and E-Book Station formats;

2. to facilitate students and personnel of Burapha University who would like to read the book via a portable device while they are waiting for the welfare bus of the university; and 3. to promote reading and publicize services of Burapha University Library. The procedures of this project were as follows: 1. to study for digital bookshelf program online; 2. to provide and select interesting and copyrighted e-books; 3. to survey the locations (welfare bus stops of the university) where are suitable for setting up our Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library; 4. to design and set up for Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library at welfare bus stops of the university; 5. to publicize our Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library service; 6) to monitor and evaluate our overall result. The results of this project were as follows: 1) the library has conducted Smart Learning operation @ E-Book Station by BUU Library in e-shelf format by providing at the website of Burapha University Library and set up Smart Learning operation @ E-Book Station by BUU Library at three welfare bus stops of Burapha University include welfare bus stop at Qs1 building (opposite of the library), welfare bus stop at Tao-Tong 2 and Tao-Tong 4 dormitory and; 2) students and personnel of Burapha University are able to read the book via portable while they are waiting for the welfare bus of Burapha University.

Keyword: Electronic book, Reading promotion, Publicize, Welfare bus of Burapha University

บทนำ

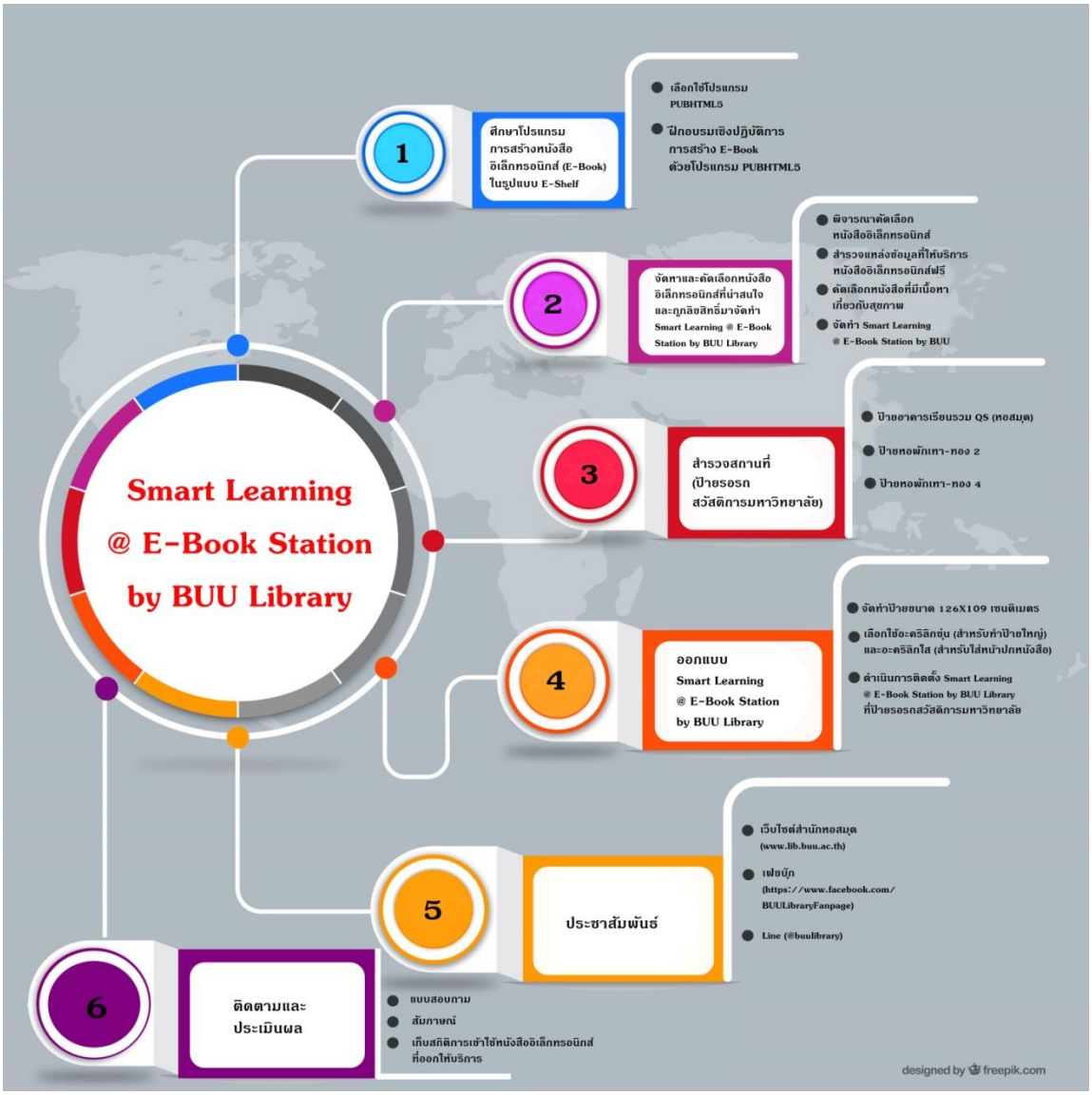
จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต รวมถึงเครือข่ายโทรคมนาคม ทำให้รูปแบบและพฤติกรรมผู้อ่านในปัจจุบันในสังคมดิจิทัลได้เปลี่ยนไปเป็นการอ่านหนังสือหรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถอ่านผ่านอุปกรณ์พกพาได้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาได้เล็งเห็นถึงและตระหนักถึงความสำคัญของการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยไม่จำกัดรูปแบบของสื่อสารสนเทศ เวลาและสถานที่ โดยเน้นการจัดบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้อ่านและพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน จึงได้จัดทำ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library เพื่อให้นิสิตและบุคลากรสามารถอ่านหนังสือขณะรอรถสวัสดิการมหาวิทยาลัยได้ เหตุผลที่เลือกใช้สถานที่ป้ายจอดรถสวัสดิการมหาวิทยาลัย เนื่องจากปัจจุบันมหาวิทยาลัยบูรพาได้จัดให้มีรถสวัสดิการมหาวิทยาลัยเพื่อให้บริการรับส่งนิสิตและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยบูรพาและช่วยลดพื้นที่ในการจอดรถในมหาวิทยาลัย โดยมีเส้นทางการเดินรถ 2 สาย 26 ป้ายบริการรับส่ง เปิดให้บริการฟรี ตั้งแต่เวลา 7.00 น. ถึง 22.00 น. ทำให้มีนิสิตและบุคลากรมาใช้บริการรถสวัสดิการมหาวิทยาลัยเป็นจำนวนมาก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดทำ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ในรูปแบบ e-shelf และในรูปแบบ E-Book Station
2. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่ต้องการอ่านหนังสือผ่านอุปกรณ์พกพาขณะรอรถสวัสดิการมหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อเป็นการส่งเสริมการอ่านและประชาสัมพันธ์การให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาโปรแกรมการสร้างหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ในรูปแบบ e-shelf
2. จัดหาและคัดเลือกหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่น่าสนใจและถูกลิขสิทธิ์มาจัดทำ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library
3. สำรวจสถานที่ (ป้ายรอรถสวัสดิการมหาวิทยาลัย) ที่เหมาะสมสำหรับการนำ Smart Learning @E-Book Station by BUU Library ออกให้บริการ
4. ออกแบบ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library เพื่อความสะดวกในการติดตั้งและเพื่อความสวยงาม
5. ประชาสัมพันธ์การให้บริการ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library
6. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน



ภาพที่ 1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

1. ผลการศึกษา

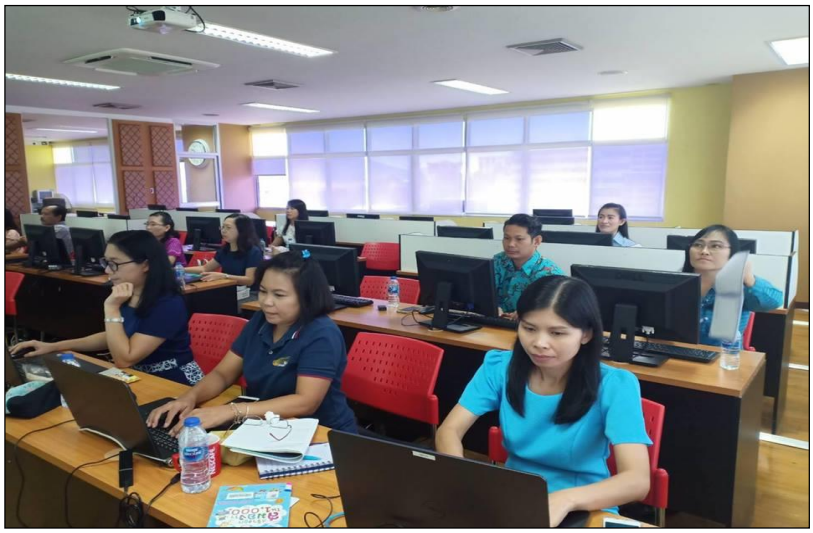
1.1 ศึกษาโปรแกรมการสร้างหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ในรูปแบบ E-Shelf โดยเลือกใช้โปรแกรม PUBHTML5 ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการสร้างหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบสามมิติ เช่น แมกกาซีนออนไลน์ อีโบรชัวร์ อีแคตตาล็อค เป็นต้น โดยมีระบบการทำงานทุกอย่าง

อยู่บนเว็บไซต์ สามารถสร้างและเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบอีบุ๊คออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ (โปรแกรม PUBHTML5, 2561)



ภาพที่ 2 โปรแกรม PUBHTML5

หลังจากได้คัดเลือกโปรแกรมแล้ว สำนักหอสมุดจึงได้ดำเนินการจัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การสร้าง E-Book ด้วยโปรแกรม PUBHTML5 ให้กับบุคลากรสำนักหอสมุด เพื่อให้บุคลากรสามารถสร้าง E-Book ได้และนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานของตนเอง



ภาพที่ 3 โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การสร้าง E-Book ด้วยโปรแกรม PUBHTML5

1.2 จัดหาและคัดเลือกหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่น่าสนใจและถูกลิขสิทธิ์มาจัดทำ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ดังนี้

1.2.1 ดำเนินการคัดเลือกหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยนำเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มาประกอบการคัดเลือก ดังนี้ (Vasileiou, Rowley & Hartle, 2012 อ้างถึงใน ศิวพร อโนทัยสินทวี, 2556)

1.2.1.1 ความน่าเชื่อถือได้ พิจารณาจากความน่าเชื่อถือของผู้จัดทำว่ามีชื่อเสียงและเป็นที่เชื่อถือหรือไม่และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีชื่อเสียงเพียงใด

1.2.1.2 ขอบเขตเนื้อหา พิจารณาจากสาขาวิชาและประเภทของทรัพยากรสารนิเทศที่ครอบคลุม คุณค่า ประโยชน์ต่อความต้องการของผู้ใช้และความทันสมัยของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

1.2.1.3 การนำเสนอเนื้อหา พิจารณาความถูกต้องของสารนิเทศ เช่น การให้ข้อมูลบรรณานุกรมที่ถูกต้อง การสะกดคำและกระบวนการควบคุมคุณภาพในการจัดทำ

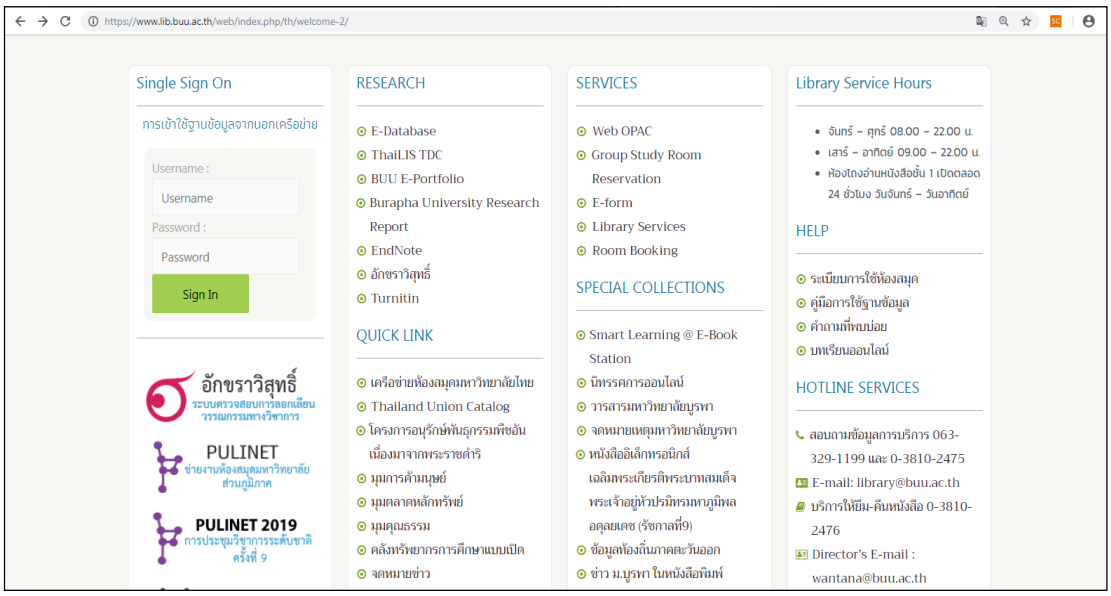
1.2.1.4 ความเกี่ยวข้องกับงานในลักษณะเดียวกัน พิจารณาจากชุดของฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ว่ามีข้อแตกต่างกันอย่างไร เปรียบเทียบกับฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อื่นที่เป็นไปในทำนองเดียวกัน

1.2.1.5 ราคาและลักษณะพิเศษอื่น ๆ พิจารณาจากค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงและดาวน์โหลดหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และพิจารณาลักษณะพิเศษอื่น ๆ เช่น เครื่องมือการสืบค้น ว่ามีประสิทธิผล ใช้งานง่าย มีคุณค่าและสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้ เป็นต้น

1.2.2 สำรวจแหล่งข้อมูลที่ให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ฟรี เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และคลังความรู้ของศูนย์สร้างสรรค์การออกแบบ (TCDC) เป็นต้น

1.2.3 คัดเลือกหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสุขภาพจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เนื่องจากการวิจัย พบว่า รูปแบบการใช้ชีวิตของผู้บริโภคคนไทย จากกลุ่มตัวอย่าง 1,500 คน อายุ 16 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเมือง ส่วนใหญ่มีเป้าหมายเรื่องสุขภาพ ต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยที่ 79% มีความต้องการมีโภชนาการที่ดีขึ้น ในขณะที่ 76% บอกว่าอยากมีชีวิตสมดุล และ 73% จะหันมาออกกำลังกายให้มากขึ้น (จับ 3 เทรนด์สุขภาพของคนไทย ยุคนี้ต้องอีทคลีนกินมังฯ, 2561)

1.2.4 นำหนังสือที่คัดเลือกมาจัดทำ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ในรูปแบบ e-shelf ให้บริการบนเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาและสแกนปกหนังสือพร้อมทั้งติดคิวอาร์โค้ด สำหรับนำไปใส่ใน Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ที่จะนำไปติดตั้งป้ายรอรถสวัสดิการมหาวิทยาลัย ณ ป้ายรอรถสวัสดิการ โดยจะมีการเปลี่ยนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้นิสิตและบุคลากรได้อ่านหนังสือได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 4 เว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา



ภาพที่ 5 หน้าปกหนังสือสำหรับจัดทำ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library

1.3 สำรวจสถานที่ (ป้ายรอรถสวัสดิการมหาวิทยาลัย) ที่เหมาะสมสำหรับการนำ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ออกให้บริการ จากการสำรวจพบว่า มหาวิทยาลัยบูรพาจัดให้มีรถสวัสดิการ ซึ่งวิ่งให้บริการผู้โดยสารภายในมหาวิทยาลัยเท่านั้น ประกอบด้วย สายสีน้ำเงินและสายสีเขียว ให้บริการตั้งแต่เวลา 7.00 น. ถึง 22.00 น. โดยมีเส้นทางการเดินรถ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2561)



ภาพที่ 6 แผนที่เส้นทางการเดินรถสวัสดิการมหาวิทยาลัยบูรพา

ซึ่งจากการสำรวจพบว่าเส้นทางที่มีนิสิตมาใช้บริการรอรถสวัสดิการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ป้ายอาคารเรียนรวม QS (หอสมุด) ป้ายหอพักเทา-ทอง 2 และป้ายหอพักเทา-ทอง 4 จึงได้ดำเนินการทำหนังสือขออนุญาตติดตั้ง Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ตามป้ายรอรถสวัสดิการทั้ง 3 แห่งจากกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยบูรพา

1.4 สำนักหอสมุดได้ออกแบบ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library เพื่อความสะดวกในการติดตั้งและเพื่อความสวยงาม ดังนี้

1.4.1 จัดทำป้ายขนาด 126X109 เซนติเมตร ซึ่งเป็นขนาดเดียวกับป้ายประชาสัมพันธ์เดิมที่มีอยู่ตรงป้ายรอรถสวัสดิการมหาวิทยาลัย ทำให้สามารถติดตั้งได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.4.2 เลือกใช้อะคริลิกขุ่น (สำหรับทำป้ายใหญ่) และอะคริลิกใส (สำหรับใส่หน้าปกหนังสือ) เพราะเป็นวัสดุที่มีความทนทานแข็งแรง สามารถทนต่อแรงกระแทกได้ดีกว่ากระจก

1.4.3 ดำเนินการติดตั้ง Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ที่ป้ายรอรถสวัสดิการมหาวิทยาลัย จำนวน 3 ป้ายด้วยกัน คือ ป้ายรอรถสวัสดิการอาคารเรียนรวม QS (หอสมุด) ป้ายรอรถสวัสดิการหอพักเทาทอง 2 และป้ายรอรถสวัสดิการหอพักเทาทอง 4



ภาพที่ 7 การติดตั้ง Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ที่ป้ายรอรถ สวัสดิการอาคารเรียนรวม QS (หอสมุด)

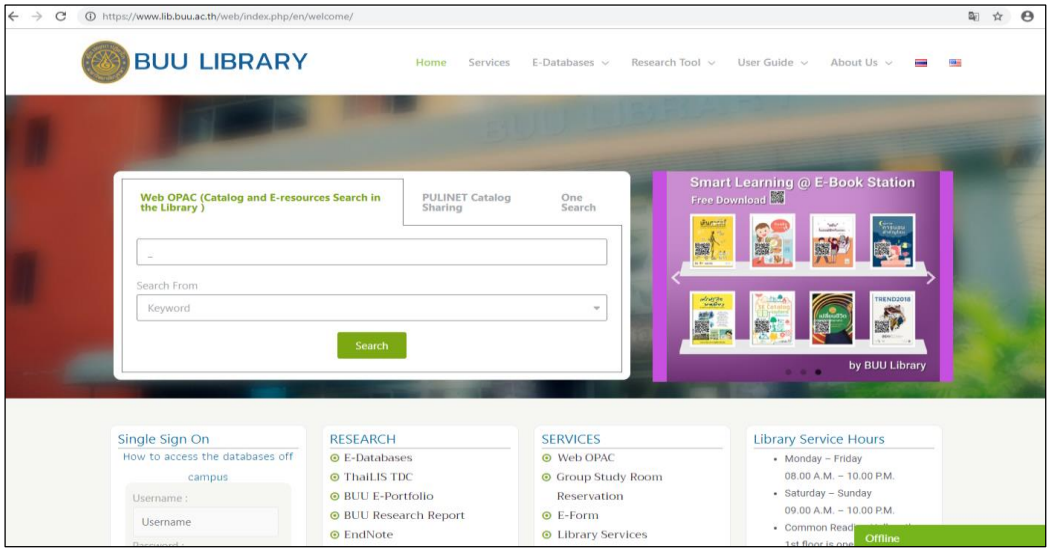


ภาพที่ 8 การติดตั้ง Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ที่ป้ายรอรถ สวัสดิการหอพักเทา-ทอง 2

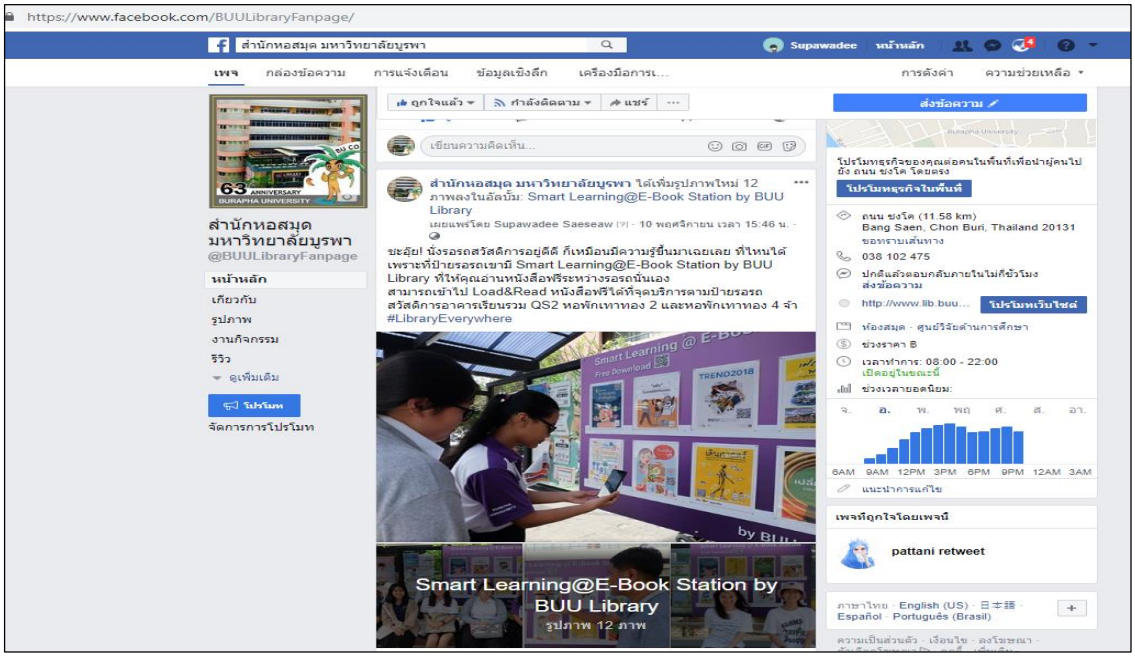


ภาพที่ 9 การติดตั้ง Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ที่ป้ายรอรถสวัสดิการหอพักเทา-ทอง 4

1.5 ประชาสัมพันธ์การให้บริการ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library โดยประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเว็บไซต์สำนักหอสมุด (www.lib.buu.ac.th) เฟซบุ๊ก (https://www.facebook.com/BUULibraryFanpage) และ Line (@buulibrary) ซึ่งเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่สะดวก รวดเร็วและเข้าถึงผู้ใช้บริการมากที่สุด



ภาพที่ 10 การประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์สำนักหอสมุด



ภาพที่ 11 การประชาสัมพันธ์บน facebook



ภาพที่ 12 การประชาสัมพันธ์บน Line@

1.6 ติดตามและประเมินผลการดำเนินการ สำนักหอสมุดได้ติดตามผลการดำเนินการโดยแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการและเก็บสถิติการเข้าใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ออกให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานในครั้งต่อไป

2. อภิปรายผล

สำนักหอสมุดได้เริ่มดำเนินการจัดทำ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ในเดือนกันยายน 2561 โดยได้รับความร่วมมือจากบุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศและ

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สามารถออกให้บริการ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ที่ป้ายรอรถสวัสดิการมหาวิทยาลัยได้ทั้ง 3 ป้าย ซึ่งถือว่าเป็น 3 จุดนำร่องในการส่งเสริมการอ่านและอำนวยความสะดวกให้กับนิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่ต้องการอ่านหนังสือบนอุปกรณ์พกพาขณะรอรถสวัสดิการมหาวิทยาลัยและพร้อมขยายพื้นที่ให้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้นิสิตและบุคลากรสามารถใช้บริการ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ได้ครอบคลุมทั่วทั้งมหาวิทยาลัยบูรพา

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 การจัดทำ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ควรจัดหาแหล่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ฟรีที่มีความหลากหลายและน่าสนใจให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งแนะนำหนังสือใหม่ หนังสือที่ได้รับรางวัลที่มีให้บริการในสำนักหอสมุดมาจัดทำเป็น Preview เพื่อให้นิสิตและบุคลากรที่สนใจสามารถเข้าอ่านเพิ่มเติมได้ที่สำนักหอสมุด

3.2 จัดให้มีกิจกรรมการส่งเสริมการใช้บริการ Smart Learning @ E-Book Station by BUU Library ที่หลากหลาย เช่น กิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัลจากหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ออกให้บริการ เป็นต้น

4. ประโยชน์ที่ได้รับ

4.1 สำหรับผู้ใช้บริการ สามารถอ่านหนังสือได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ผ่านอุปกรณ์พกพา เช่น Smart phone หรือ Tablet ในขณะนั่งรอรถสวัสดิการมหาวิทยาลัยหรือดาวน์โหลดหนังสือที่สนใจเพื่อเก็บไว้อ่านต่อไปได้

4.2 สำหรับสำนักหอสมุด เป็นการประชาสัมพันธ์การให้บริการเชิงรุกที่ส่งเสริมการอ่านและสนองความต้องการเรียนรู้ให้กับผู้ใช้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งเป็นการพัฒนาบุคลากรในด้านการเพิ่มพูนทักษะด้านเทคโนโลยี สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลหรือเอกสารของตนเองในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

4.3 ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และร่วมมือกันระหว่างฝ่ายบริการสารสนเทศและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการอ่านและการเน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

รายการอ้างอิง

จับ 3 เทรนด์สุขภาพของคนไทย ยุคนี้ต้องอีทคลีนกินมังฯ. (2561). เข้าถึงได้จาก https://brandinside.asia/3-trends-lifestyle-healthy

โปรแกรม PUBHTML5. (2561). เข้าถึงได้จาก http://pubhtml5.com

มหาวิทยาลัยบูรพา. (2561). *เส้นทางการเดินรถสวัสดิการ.* เข้าถึงได้จาก http://www.bbs.buu.ac.th/pages/currentStudent/bus.php

ศิวพร อโนทัยสินทวี. (2556). *การจัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.* วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, คณะอักษรศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รหัส (ไม่) ลับ QR Code สำหรับการเข้าใช้บริการวารสารฉบับออนไลน์
QR Code for Accessing Online Journal Service

เสาวภา เพ็ชรรัตน์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง
e-mail: psaowapa@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

QR Code สำหรับการเข้าใช้บริการวารสารฉบับออนไลน์ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลวารสารที่ยกเลิกฉบับพิมพ์และเผยแพร่เนื้อหาเฉพาะในรูปแบบฉบับออนไลน์ รวมถึงวารสารที่เผยแพร่ในรูปแบบฉบับพิมพ์ควบคู่กับรูปแบบฉบับออนไลน์ได้ โดยผู้ใช้บริการสแกน QR Code ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน (Smart Phone) เพื่อดำเนินการส่งเสริมการใช้วารสารฉบับออนไลน์และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น จากการนำเทคโนโลยี QR Code ที่กำลังเป็นที่นิยมเป็นอย่างสูงในปัจจุบันมาประยุกต์ใช้ในการบริการวารสารฉบับออนไลน์ ซึ่งเริ่มดำเนินการจัดกิจกรรมตั้งแต่เดือน มกราคม 2561 เป็นต้นมา โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ นิสิต อาจารย์ บุคลากรภายในและบุคคลภายนอกห้องสมุด ผลการจัดกิจกรรมพบว่า การนำเทคโนโลยี QR Code มาประยุกต์ใช้ช่วยส่งเสริมการใช้วารสารฉบับออนไลน์ให้แก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม QR Code สำหรับการเข้าใช้บริการวารสารฉบับออนไลน์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 และผู้ใช้บริการต้องการให้มีการจัดกิจกรรมนี้ต่อไปอีก

คำสำคัญ

เทคโนโลยี QR Code, บริการวารสารฉบับออนไลน์

ABSTRACT

QR Code for Accessing Online Journal Services” is the new service of Library Center of Thaksin University. The main purpose of this service is to provide convenient accessibility for users to online journals that are in both online-only and online-and-print journal types. The users can quickly access to online journals by scanning QR codes via smartphones. Consequently, the service supports promoting and using online journals. Moreover, the users are satisfied by the new library service approach integrating smartphone and QR code technologies. The service has been started since January 2018. The target users are students and lectures of Thaksin

University and public users. Hence, more users access online journals and they continue to use this service to access the online journals via this service. The level and average of satisfaction assessment are at the highest level and 4.57 respectively.

Keyword

QR Code Technology, Online Journal Service

บทนำ

เทคโนโลยีในปัจจุบันมีการก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดดอีกทั้งกระแสดิจิทัลที่กำลังขับเคลื่อนวงการสื่อที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนไปตามพฤติกรรมของผู้บริโภคได้ส่งผลกระทบต่อสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทวารสาร นิตยสาร ที่จะต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดเช่นกัน โดยการเปลี่ยนรูปแบบการเผยแพร่เนื้อหาเป็นแบบออนไลน์มีมากขึ้นตั้งแต่ปลายปี พ.ศ.2559 เป็นต้นมา นิตยสารหลายชื่อ เช่น ขวัญเรือน ครัว ดิฉัน บางกอกรายสัปดาห์ พลอยแกมเพชร และสกุลไทย ได้ทยอยยุติการจัดทำตัวเล่มลง ตลอดจนวารสารวิชาการหลายชื่อได้เปลี่ยนรูปแบบการเผยแพร่เนื้อหาจากฉบับพิมพ์เป็นรูปแบบออนไลน์แทน เช่น วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข วารสารวิชาการสาธารณสุข วารสารอาหาร วารสารการประมง วารสารหาดใหญ่วิชาการ เป็นต้น เพื่อการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีที่ทันสมัยตามการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคที่นิยมเข้าถึงสื่อออนไลน์มากขึ้นในยุคปัจจุบัน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง มีพันธกิจหนึ่งที่สำคัญในการแสวงหาพัฒนาระบบจัดเก็บและเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทเพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย งานจัดหาวารสารเป็นกระบวนการจัดหาวารสารมาให้บริการในสำนักหอสมุด ซึ่งจะดำเนินการจัดหาวารสารปีละ 1 ครั้ง ต่อปีงบประมาณ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้รับผิดชอบตั้งแต่การสำรวจรายชื่อวารสารจากผู้ใช้บริการ การสำรวจความซ้ำซ้อนของวารสารที่มีให้บริการ การรวบรวมข้อมูลใบสมัครสมาชิกวารสารเพื่อต่ออายุสมาชิกวารสารกับทางสำนักพิมพ์ ซึ่งจากการดำเนินงานจัดหาวารสารตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2559 เป็นต้นมา พบว่าผู้จัดทำวารสารที่ทางสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุงบอกรับเป็นสมาชิกได้ทยอยยุติการจัดทำตัวเล่ม และหลายรายชื่อผู้จัดทำวารสารได้แจ้งเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเผยแพร่เนื้อหาวารสารจากฉบับพิมพ์เป็นรูปแบบฉบับออนไลน์ เพื่อลดต้นทุนการผลิต และลดปริมาณกระดาษของผู้จัดทำวารสาร จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้วารสารฉบับพิมพ์ค่อย ๆ ทยอยหายไปจากชั้นวารสารไปเรื่อย ๆ และทางผู้จัดทำวารสารหลายรายชื่อมีนโยบายเผยแพร่เนื้อหาวารสารในรูปแบบฉบับพิมพ์ควบคู่กับรูปแบบฉบับออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น บรรณรักษ์ได้ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นของสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทวารสาร จึงได้นำเทคโนโลยี QR Code (Quick Response Code) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีการเขารหัสแบบสองมิติโดยนำข้อความมาเขารหัสเปนภาพที่สามารถใช้งานผ่าน อุปกรณสมาร์ทโฟน (Smart Phone) ในการสแกนเพื่อถอดรหัสในการเข้าถึงขอมูลที่ไดนำมาเขารหัสในรูปแบบอื่นหรือการทำงานอื่น เชน ขอความ การโหลดสูหนาเว็บเพจ

การสงอีเมลและอื่น ๆ QR Code เปนเทคโนโลยีที่เริ่มใชในประเทศสหรัฐอเมริกาในการทำการตลาด และได้ถูกนำมาใช้อยางแพรหลายในหลายกระบวนการทางธุรกิจ เชน การติดตามการผลิต การสงตอและการใหข่อมูล การเช็คอินการเดินทางของสายการบิน (Hampton, Peach, & Rawlins, 2012, pp. 404-407) โดยนำมาประยุกต์ใช้สำหรับบริการวารสารฉบับออนไลน์ ในสองลักษณะคือ 1) วารสารที่ยกเลิกฉบับพิมพ์และเผยแพร่เนื้อหาเฉพาะในรูปแบบฉบับออนไลน์ และ 2) วารสารที่เผยแพร่ในรูปแบบฉบับพิมพ์ควบคู่กับรูปแบบฉบับออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลวารสารฉบับออนไลน์โดยการสแกน QR Code ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน (Smart phone) รวมทั้งส่งเสริมการใช้งานวารสารฉบับออนไลน์ผ่าน QR Code ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการจากการนำเทคโนโลยี QR Coad มาประยุกต์ใช้ในการบริการวารสารฉบับออนไลน์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลวารสารที่ยกเลิกฉบับพิมพ์และเผยแพร่เนื้อหาเฉพาะในรูปแบบฉบับออนไลน์ และวารสารที่เผยแพร่ในรูปแบบฉบับพิมพ์ควบคู่กับรูปแบบฉบับออนไลน์ได้
2. เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลวารสารฉบับออนไลน์โดยการสแกน QR Code ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน (Smart Phone)
3. เพื่อส่งเสริมการใช้งานวารสารฉบับออนไลน์ผ่าน QR Coad
4. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการในการใช้งาน QR Coad สำหรับบริการวารสารฉบับออนไลน์

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

การนำเทคโนโลยี QR Code มาประยุกต์ใช้สำหรับบริการวารสารออนไลน์ทดแทนวารสารฉบับพิมพ์ที่ยกเลิกตีพิมพ์ มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 บรรณารักษ์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยี QR Code มาประยุกต์ใช้สำหรับบริการวารสารฉบับออนไลน์

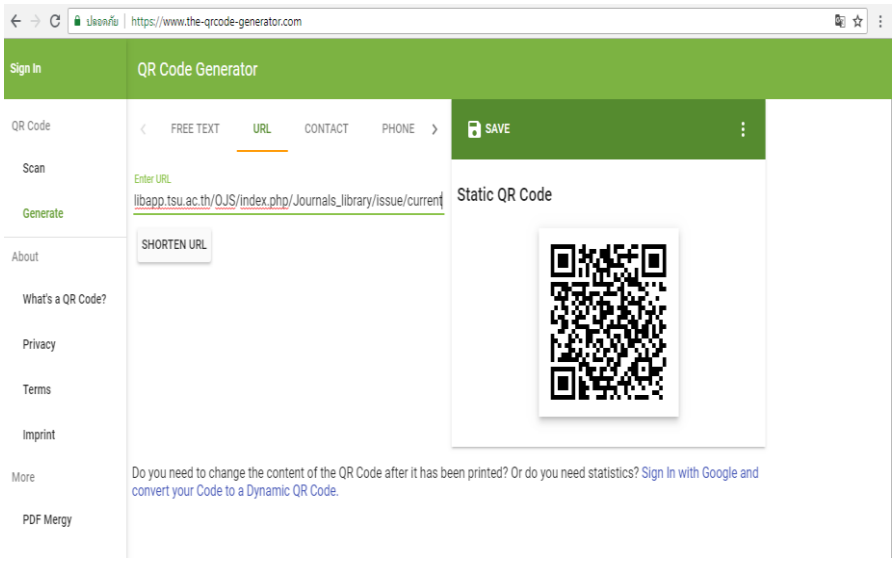
ขั้นตอนที่ 2 รวบรวมรายชื่อวารสารพร้อม URL ที่อยู่เว็บไซต์ของวารสารที่เปลี่ยนรูปแบบจากวารสารฉบับพิมพ์มาเป็นวารสารฉบับออนไลน์ ตัวอย่างวารสาร 10 ชื่อ ที่นำมาทำ QR Code สำหรับบริการวารสารฉบับออนไลน์

ตารางที่ 1 ตัวอย่างวารสาร 10 ชื่อ ที่นำมาทำ QR Code สำหรับบริการวารสารฉบับออนไลน์

ลำดับ	ชื่อวารสาร	URL	การเผยแพร่เนื้อหา
1	วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ	http://libapp.tsu.ac.th/OJS/index.php/Journals_library/issue/current	ออนไลน์
2	วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข	https://www.hsri.or.th/researcher/media/e-journal/e-journal	ออนไลน์
3	วารสารวิชาการสาธารณาสุข	http://thailand.digitaljournals.org/tdj/	ออนไลน์
4	วารสารควบคุมโรค	http://irem.ddc.moph.go.th/content/index/47	ออนไลน์
5	วารสารพฤติกรรมศาสตร์	http://bsris.swu.ac.th/journal/index_thai.html	ออนไลน์
6	วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา	http://bsris.swu.ac.th/jbsd/	ออนไลน์
7	วารสารเภสัชศาสตร์อีสาน	https://tci-thaijo.org/index.php/IJPS/issue/archive	ออนไลน์
8	วารสารวิจัยเทคโนโลยีการประมง	http://www.fishtech.mju.ac.th/FishNew1/Journal_FT/main/index.php?select=journal&&set=main	ออนไลน์
9	วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต	https://tci-thaijo.org/index.php/JCDLQ/issue/view/1139	ออนไลน์
10	For Quality	http://www.tpa.or.th/publisher/fqm.php	ออนไลน์

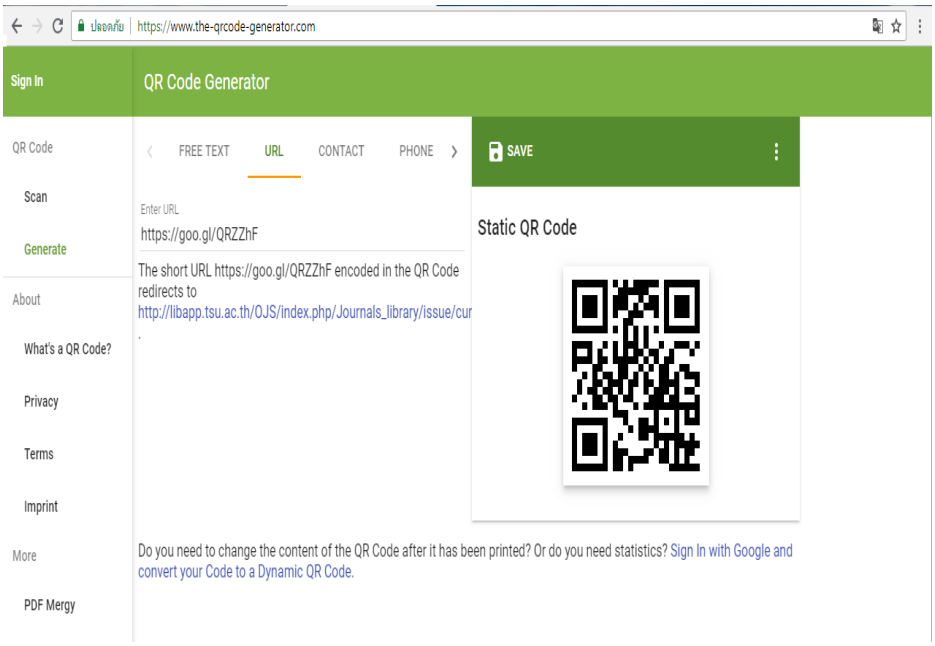
ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาโปรแกรมที่จะนำมาสร้าง QR Code โดยเลือกสร้าง QR Code จากบริการสร้างรหัส QR Code ฟรี จากเว็บ http://www.qr-code-generator.com

ขั้นตอนที่ 4 เลือกแถบเมนู URL และนำ URL ที่อยู่เว็บไซต์ของวารสารฉบับออนไลน์มาวางไว้ใต้ข้อความ Enter URL



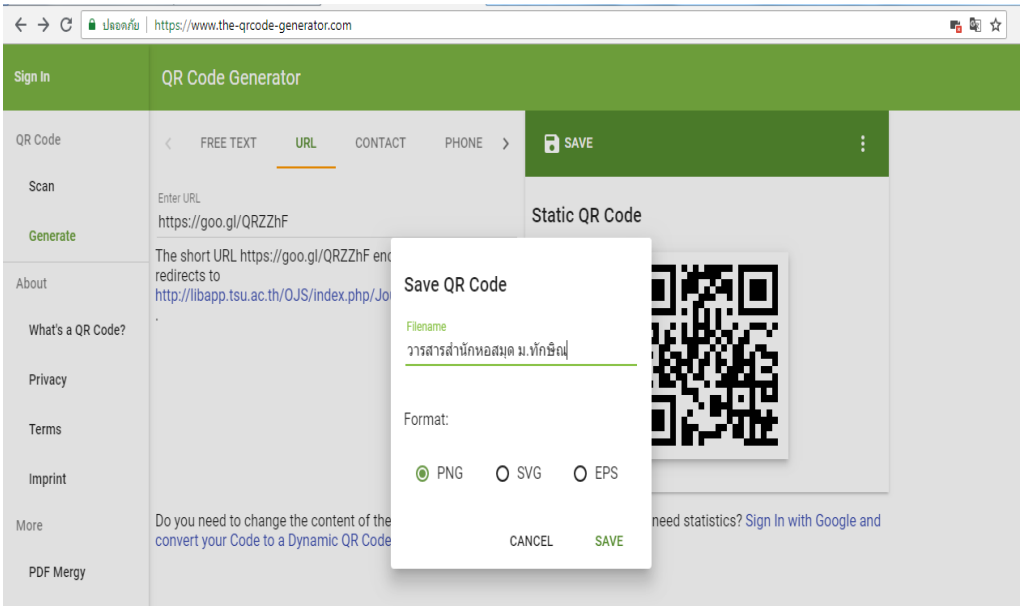
ภาพที่ 1 ภาพขั้นตอนที่ 4

ขั้นตอนที่ 5 คลิกที่ปุ่ม “SHORTEN URL” ระบบจะทำให้ URL สั้นกระชับเป็น https://goo.gl/ORZZhF ซึ่งสามารถสแกนไปยังเว็บไซต์ URL ที่นำมาวางได้ดังเดิม



ภาพที่ 2 ขั้นตอนที่ 5

ขั้นตอนที่ 6 คลิกปุ่ม SAVE ปรากฏกล่องข้อความให้ตั้งชื่อ QR Code และเลือกรูปแบบ (Format) เป็น PNG และคลิก SAVE ระบบจะทำการสร้าง QR Code ให้โดยอัตโนมัติ



ภาพที่ 3 ขั้นตอนที่ 6

ขั้นตอนที่ 7 นำรหัส QR Code พร้อมหน้าปกวารสารมาออกแบบตกแต่งให้สวยงาม (ดังภาพ)



ภาพที่ 4 ขั้นตอนที่ 7

ขั้นตอนที่ 8 จัดวางป้ายรหัส QR Code ที่จัดทำเสร็จเรียบร้อยแล้วไว้ที่ชั้นติดผนัง เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลวารสารที่ยกเลิกฉบับพิมพ์และเผยแพร่เนื้อหาเฉพาะในรูปแบบฉบับออนไลน์ ผ่านสมาร์ทโฟน (Smart Phone) ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว



ภาพที่ 5 ขั้นตอนที่ 8

ขั้นตอนที่ 9 จัดวางป้ายรหัส QR Code ที่ชั้นวารสารที่เผยแพร่ในรูปแบบฉบับพิมพ์ควบคู่กับรูปแบบฉบับออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลฉบับย้อนหลังของวารสารผ่านสมาร์ทโฟน (Smart Phone) ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว



ภาพที่ 6 ขั้นตอนที่ 9

ขั้นตอนที่ 10 ติดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการใช้ QR Code สำหรับบริการวารสารออนไลน์



ภาพที่ 7 ขั้นตอนที่ 10

ขั้นตอนที่ 11 ติดป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม Journal Big Points เพื่อส่งเสริมการใช้ QR Code สำหรับบริการวารสารออนไลน์เพียง "สแกน QR Code ปุ๊บ รับรางวัลปั๊บ" โดยสะสมแต้มครบ 10 แต้มผ่าน TSULib Line Official Account รับของรางวัลจากบรรณารักษ์ฟรี

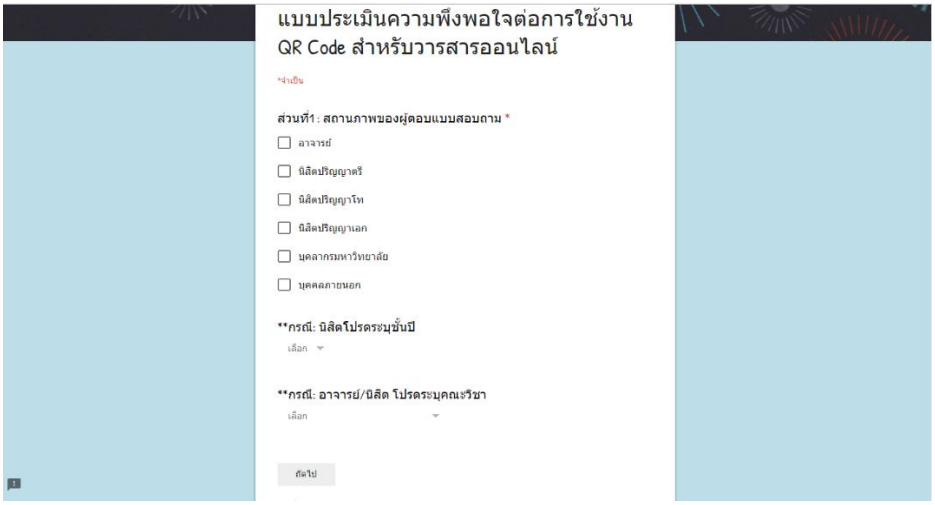


ภาพที่ 8 ขั้นตอนที่ 11

ขั้นตอนที่ 12 จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งาน QR Code สำหรับวารสารฉบับออนไลน์ และให้ผู้ใช้บริการประเมินและสรุปผลความพึงพอใจ

ภาพที่ 9 ขั้นตอนที่ 12

ตัวอย่าง QR Code แบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งาน QR Code สำหรับวารสารออนไลน์



ภาพที่ 10 ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งาน QR Code สำหรับวารสารออนไลน์ ผ่าน Google Form



ภาพที่ 11 ผู้ใช้บริการกำลังสแกน QR Code วารสารฉบับออนไลน์

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

จากการการนำเทคโนโลยี QR Code มาประยุกต์ใช้ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลวารสารที่ยกเลิกฉบับพิมพ์และเผยแพร่เนื้อหาเฉพาะในรูปแบบฉบับออนไลน์ และเข้าถึงข้อมูลวารสารที่เผยแพร่ในรูปแบบฉบับพิมพ์ควบคู่กับรูปแบบฉบับออนไลน์ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา เพราะเข้าถึงข้อมูลวารสารฉบับออนไลน์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน (Smart phone) และส่งเสริมการใช้งานวารสารฉบับออนไลน์จากการสแกน QR Code ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57

อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในการใช้ QR Code สำหรับบริการวารสารฉบับออนไลน์ ได้ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมินความพึงพอใจจากจำนวน 125 คน อยู่ในระดับมากที่สุด จากการดำเนินการจัดกิจกรรมได้ผลการตอบรับเป็นอย่างดี บรรณารักษ์เห็นควรดำเนินการจัดทำ QR Code สำหรับบริการวารสารภาษาอังกฤษฉบับออนไลน์ขึ้นมาเพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงที่หลากหลายและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด

1. ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

1.1 ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลวารสารที่ยกเลิกฉบับพิมพ์และเผยแพร่เนื้อหาเฉพาะในรูปแบบฉบับออนไลน์ และสามารถเข้าถึงข้อมูลวารสารที่เผยแพร่ในรูปแบบฉบับพิมพ์ควบคู่กับรูปแบบฉบับออนไลน์ได้

1.2 ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลวารสารฉบับออนไลน์ฉบับย้อนหลังโดยการสแกน QR Code ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน (Smart phone)

2. ประโยชน์ต่อบรรณารักษ์

2.1 มีแหล่งสารสนเทศรวบเกี่ยวกับวารสารที่ยกเลิกฉบับพิมพ์และเผยแพร่เนื้อหาเฉพาะในรูปแบบฉบับออนไลน์ และวารสารที่เผยแพร่ในรูปแบบฉบับพิมพ์ควบคู่กับรูปแบบฉบับออนไลน์

2.2 ประหยัดเวลาในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ URL ของวารสารที่ยกเลิกฉบับพิมพ์มาเป็นแนะนำให้ผู้ใช้บริการสแกน QR Code ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน (Smart phone)

3. ประโยชน์ต่อห้องสมุด

3.1 ห้องสมุดมีบริการเชิงรุกโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี QR Code เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.2 เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างห้องสมุดสามารถนำข้อมูลไปปรับประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของห้องสมุดอื่น ๆ ได้

รายการอ้างอิง

ทรงพันธ์ เจิมประยงค์. (2557). *การให้บริการห้องสมุดยุคใหม่ : แนวโน้มในปัจจุบันและความท้าทายในอนาคต.* เข้าถึงได้จาก http://203.131.219.180/km/wpcontent/uploads/2015/03/New-Library.pdf

ปาริชาติ แสงระชัฎ. (2559). บริการสารสนเทศในห้องสมุดยุคดิจิทัล. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 11*(38), 1-10.

Hampton, D., Peach, A., & Rawlins, B. (2012). Extending library services with QR Codes. *Journal The reference librarian, 53*(4), 403-414. 10.1080/02763877.2012.704576.

การประยุกต์ใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซลเพื่อเก็บรวบรวมสถิติห้องสมุด

Microsoft Excel's Fuction Application in Library se Statistics

อดินันท์ เจะตีแม

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
e-mail: adinan@g.swu.ac.th

บทคัดย่อ

ห้องสมุดส่วนใหญ่มีระบบจัดเก็บข้อมูลสถิติและจัดทำรายงานภายในระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้กันอยู่แล้ว อนึ่งรายงานที่ได้จากระบบมีลักษณะของข้อมูลดิบที่ไม่สามารถนำไปใช้รายงานข้อมูลหรือสถิติในรูปแบบที่ต้องการได้ทันที ทำให้บุคลากรห้องสมุดต้องใช้เวลาในการรวบรวมและสรุปข้อมูลสถิติเกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุดต่าง ๆ โดยการเก็บข้อมูลเพื่อนำเสนอเป็นรายงานสถิติของห้องสมุดดังกล่าวเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก ผู้พัฒนาจึงเลือกใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซลในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เนื่องจากตัวโปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซลนั้นถูกออกแบบมาให้ใช้ในงานสถิติตั้งแต่เริ่มต้นและเป็นโปรแกรมประจำสำนักงานที่สามารถทำความเข้าใจและใช้งานได้ไม่ยาก งานชิ้นนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและพัฒนาฟังก์ชั่นของโปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซลที่ใช้ในการสรุปข้อมูลสถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสำหรับบุคลากรฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้พัฒนาจึงนำโปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซลมาประยุกต์ใช้ในการเก็บรวบรวมสถิติห้องสมุดที่ต้องการ โดยเริ่มจากสถิติข้อมูลการยืม-คืนทรัพยากรห้องสมุด ผลที่ได้พบว่าโปรแกรมเอ็กเซลสามารถใช้เป็นเครื่องมือสำหรับบุคลากรในฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศนำไปใช้ประโยชน์ในการรวบรวมข้อมูลสถิติ สรุปผลและนำเสนอข้อมูลสถิติ นับเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการให้บริการตลอดจนยังสามารถนำไปใช้นำเสนอรายงานสถิติที่เป็นประโยชน์ของหน่วยงาน เพื่อใช้ในกำหนดนโยบายของผู้บริหารได้ต่อไป

คำสำคัญ:

สถิติการยืม, สถิติห้องสมุด, ไมโครซอฟต์เอ็กเซล

Abstract

Most of academic libraries have library resources' report functions in their own library automation system. Hence, the kind of report does not response the administrative need and how to get the library statistics waste much time of library's staff. The developer decides to work with Microsoft Excel because it is designed for office statistic and available as well as easy to use. This project aims to investigate and develop Microsoft Excel's function application for circulation staff to collect and present library resources use's statistics.

The developer initiate Microsoft Excel program' application at the department of circulation in order to gain library resources' use by the users in the Central Library. The results reveal that Microsoft Excel program can be used as an efficient tool for staff at the department of circulation in order to collect and summarize the usage data to present at the administrative meeting. This also shows power of program as staff performance and good service and this kind of statistics is benefit for the library as to administrative policy as well

Keyword:

Loan Statistics, Library Statsitics, Microsoft Excel

บทนำ

พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ไม่ว่าจะเป็นการสืบค้น การเข้ามาใช้ หรือการยืมทรัพยากรสารสนเทศล้วนเป็นสิ่งที่ต้องมีการบันทึกข้อมูลไว้เป็นสถิติทั้งสิ้น เพราะสถิติดังกล่าวมีความสำคัญต่อการบริหารงานและการให้บริการของห้องสมุดเป็นอย่างมาก ด้วยข้อมูลในรูปของสถิติเหล่านี้จะช่วยทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานหรือการให้บริการของห้องสมุดได้เป็นอย่างดี โดยผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงาน หรือเป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ ตลอดจนการบริหารงบประมาณ และการพัฒนาห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ก้าวหน้าต่อไปได้

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จัดเก็บรวบรวมสถิติของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อนำเสนอผู้บริหารห้องสมุดเป็นรายเดือน ได้แก่ การเข้าใช้ห้องสมุด การยืมและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง ebook และ ejournal การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เป็นต้น ในส่วนของฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศมีหน้าที่รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่

เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ห้องสมุด ได้แก่ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งยืมออกนอกห้องสมุด และการยืมใช้ภายในห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องรวบรวมนำเสนอได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง หนังสือเด็ก ปริญญานิพนธ์ วารสารและหนังสือประเภทอื่น ๆ สำหรับการจัดเก็บสถิติที่ผ่านมาจะได้รับรายงานจากโมดูลการยืม-คืน (Circulation module) ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALEPH ซึ่งรายงานในรูปของแฟ้มข้อมูลไมโครซอฟต์เอ็กเซลก่อน จากนั้นจึงนำมารวบรวมและแจกแจงภายใต้เลขหมวดหมู่อีกครั้งหนึ่ง ซึ่งบุคลากรที่ทำหน้าที่ดังกล่าวต้องใช้เวลาในการทำงานประมาณครึ่งวันถึงหนึ่งวัน ดังนั้น ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดจึงคิดค้นพัฒนาฟังก์ชั่นการทำงานของโปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซลมาใช้ประโยชน์เพื่อสามารถทำให้เก็บรวบรวมข้อมูล และนำเสนอเป็นสถิติได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาและพัฒนาฟังก์ชั่นของโปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซลที่ใช้ในการสรุปข้อมูลสถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสำหรับบุคลากรฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การพัฒนาฟังก์ชันของโปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

ระยะที่ 1: ศึกษาสภาพปัญหา

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ได้แลกเปลี่ยนความรู้กับเจ้าหน้าที่จัดเก็บสถิติของฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบ วิธีการทำงานที่ปฏิบัติอยู่ รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเก็บข้อมูลเพื่อการนำเสนอ

SUBLIBRARY	COLLECTION	CALL_NO	TOTAL
CL	CLAEC	341	2
CL	CLAEC	351	1
CL	CLAV	CDM	3
CL	CLAV	DVD	67
CL	CLBE0	005	12
CL	CLBE0	006	5
CL	CLMT	QX	5
CL	CLMT	WH	2
CL	CLTHR	929	1
CL	CLTHR	959	8

ภาพที่ 1 ตัวอย่างรายงานข้อมูลการยืมจากระบบ ALEPH

จากตัวอย่างรายงานที่ออกมาจากระบบ ดังรูปที่ 1 พบว่ามีความหลากหลายของหมวดหมู่ (Collection) และเลขหมู่หนังสือ (Call number) กระจายตัวอยู่ทั่วทั้งรายงานจำนวนมาก ซึ่งทำให้ไม่สะดวกต่อการรวบรวมและสรุปผล เนื่องจากมีจำนวนย่อยของเลขหมู่ภายในหมวดหมู่ที่ซับซ้อน ทำให้เจ้าหน้าที่ใช้เวลาค่อนข้างมากในการจับกลุ่มและนับจำนวนเพื่อนำเสนอเป็นรายงานสถิติ ดังนั้น จึงประยุกต์การสร้างฟังก์ชันในโปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซลขึ้นเพื่อให้เป็นระบบคำนวณแบบอัตโนมัติที่สามารถสร้างเป็นรายงานสถิติจากรายงานที่ออกมาจากระบบ ได้ในแต่ละเดือน

ระยะที่ 2: วิเคราะห์ความต้องการและศึกษาความเป็นไปได้

1. ศึกษาลักษณะรายงานและข้อมูลที่ได้จากระบบ

รายงานที่ออกมาจากระบบ ตามรูปที่ 1 แสดงหมวดหมู่ (Collection) เลขหมู่หนังสือ (Call number) และจำนวนการใช้งานทรัพยากรห้องสมุด โดยแต่ละกลุ่มต้องใช้เวลาหลายชั่งโมงในการแบ่งกลุ่มและนับคำนวณ อนึ่ง รายงานดังกล่าวยังมีข้อผิดพลาดที่เกิดจากความผิดพลาดของมนุษย์ (Human error) ในกระบวนการให้หมวดหมู่หนังสือ ซึ่งจะพบได้ก็ต่อเมื่อมีผู้ใช้บริการมาขอยืมหนังสือเล่มนั้น อย่างไรก็ตาม เป้าหมายของการนำเสนอรายงานสถิติจำเป็นต้องมีความถูกต้องแม่นยำให้มากที่สุด จึงต้องมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดกลุ่มและนับคำนวณของกลุ่มนั้น ๆ ร่วมทำรายงานสถิติ

2. ศึกษาลักษณะการรวบรวมข้อมูลและนำเสนอสถิติ

รายงานจะแสดงข้อมูลสรุปที่มีการออกแบบไว้ โดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ให้คำแนะนำในการสร้างรายงานอัตโนมัติ และการจัดการ จำแนก และรวบรวมข้อมูลจะเป็นดังรูปที่ 2

3. ศึกษาโปรแกรมที่สามารถจัดการและจำแนกข้อมูลได้

เมื่อข้อมูลได้รับการจัดกลุ่ม จำแนก และรวบรวมแล้ว โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซลก็มีฟังก์ชันที่สามารถจัดเรียงข้อมูล จัดกลุ่มตามเงื่อนไขต่าง ๆ ตลอดจนรวบรวมและคำนวณผลรวมได้ จึงได้มีการพัฒนาฟังก์ชั่นช่วยคำนวณและทดสอบ

ผลทดสอบในครั้งแรกนั้นมีความผิดพลาดสูง เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากระบบมีความไม่ถูกต้องและฟังก์ชันการคำนวณยังไม่สามารถครอบคลุมได้ทั้งหมด จึงมีการปรับปรุงการทำงานโดยการแจ้งไปยังฝ่ายบรรณารักษ์เพื่อตรวจสอบข้อมูล แก้ไขข้อมูลของหนังสือ และแก้ไขฟังก์ชันช่วยคำนวณเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด

ระยะที่ 3: ออกแบบและพัฒนา

1. ออกแบบรายงานการนำเสนอสถิติ ตามที่ฝ่ายบรรณารักษ์ได้เตรียมไว้ ดังรูปที่ 2

รายงานการใช้ทรัพยากรห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง ปีงบประมาณ 2561					
MM/YYYY					
หมวดของทรัพยากร	ยืมออกนอกห้องสมุด		ใช้ภายในห้องสมุด		รวม / เล่ม
	ไทย	อังกฤษ	ไทย	อังกฤษ	
001 วิจัย	0	0	0	0	0
004 วิทยาการคอมพิวเตอร์	0	0	0	0	0
005 การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์	0	0	0	0	0
006 วิธีการทางคอมพิวเตอร์เฉพาะแบบ	0	0	0	0	0
025 บรรณารักษศาสตร์	0	0	0	0	0
028 การอ่าน	0	0	0	0	0
089 รวมเรื่อง	0	0	0	0	0
รวมหมวด 000	0	0	0	0	0

ภาพที่ 2 รูปแบบการนำเสนอรายงานสถิติ

2. จัดการและจำแนกข้อมูล ตามรูปแบบรายงานที่ออกแบบไว้โดยจะมีการจำแนกตามเลขหมู่ เช่น 000 100 200 ตามลำดับ ไปพร้อม ๆ กับหมวดย่อย เช่น 000-999 และหมวดหมู่ เช่น หนังสืออ้างอิง หนังสือแพทย์ ปริญญานิพนธ์ ภาพยนต์ เป็นต้น ดังรูปที่ 3 และรูปที่ 4

000 ความรู้ทั่วไป	000
001 วิจัย	
004 วิทยาการคอมพิวเตอร์	
005 การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์	
006 วิธีการทางคอมพิวเตอร์เฉพาะแบบ	
025 บรรณารักษศาสตร์	
028 การอ่าน	
089 รวมเรื่อง	
100 ปรัชญา	100
152 การรับรู้ความรู้สึก	
153 กระบวนการจิตสำนึก	
155 จิตวิทยาพัฒนาการ	
158 จิตวิทยาประยุกต์	
200 ศาสนา	200

ภาพที่ 3 โครงร่างข้อมูลของเลขหมู่หนังสือ (Call number)

Thai	000 to 999
"CLBT","CLBT0","CLBT3","CLBT6","CLAEC","CLMO","CLSET","CLRST","CLARC"	
Eng	
"CLBE","CLBE0","CLBE3","CLBE6","CLBF","CLBF0","CLBF3","CLBF6","CLRSE","CLSEE"	
Thai	Reference
"CLCL","CLKL","CLRT","CLRT1","CLRT2","CLRT3"	
Eng	
"CLRE","CLRE1","CLRE2","CLRF"	
Thai&Eng --> Q,W	Medicine
"CLME","CLMER","CLMT","CLMTR",	
Thai&Eng	Thesis
"CLTH","CLTHR"	
Thai&Eng	AV/Audio
"CLAV","CLAVM","CLBAV"	

ภาพที่ 4 โครงร่างข้อมูลของหมวดหมู่ (Collection)

3. โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล มีฟังก์ชันทางคณิตศาสร์ ในการจัดการ จำแนก และรวบรวมข้อมูล โดยใช้ฟังก์ชัน TRIM, SUM, SUMIF, SUMIFS โดยการกำหนดแต่ละช่องเซล (Cel) ตัวอย่างของฟังก์ชัน ดังรูปที่ 5

1. ฟังก์ชัน TRIM ใช้สำหรับตัดช่องว่างระหว่างคำ
2. ฟังก์ชัน SUM ใช้สำหรับหาผลรวม
3. ฟังก์ชัน SUMIF ใช้สำหรับหาผลรวมแบบมีเงื่อนไขเดียว
4. ฟังก์ชัน SUMIFS ใช้สำหรับหาผลรวมแบบมีหลายเงื่อนไข

=TRIM(...)
=SUM(...)
=SUMIF(...)
=SUMIFS(...)

ภาพที่ 5 สูตรสำหรับจัดการ จำแนก และรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 4: ทดสอบการใช้งาน ปรับปรุงแก้ไข

1. คัดลอกข้อมูลส่วนที่ต้องจากรายงานที่ได้จากระบบ ALEPH ดังรูปที่ 6

	A	B	C	D
1	SUBLIBRARY	COLLECTION	CALL_NO	TOTAL
5	CL	CLAEC	371	1
6	CL	CLAEC	379	1
7	CL	CLAEC	959	4
8	CL	CLAV	CDM	3
9	CL	CLAV	DVD	67
10	CL	CLAV	VCD	17
11	CL	CLBAV	003	3
12	CL	CLBAV	006	1
13	CL	CLBAV	425	1
14	CL	CLBAV	428	21
15	CL	CLBAV	438	2
16	CL	CLBAV	495	2
17	CL	CLBAV	613	1

ภาพที่ 6 รายงานที่ได้มาจากระบบ ALEPH

2. นำมาวางไว้ในช่องที่กำหนดให้ตรงกับประเภทของการใช้ทรัพยากร ดังรูปที่ 7

LOAN			INHOUSE		
COLLECTION	CALL_NO	TOTAL	COLLECTION	CALL_NO	TOTAL
CLMT	QU	1	CLAEC	306	1
CLMT	QW	3	CLAEC	341	2
CLMT	QW5	3	CLAEC	413	1
CLMT	QX	5	CLAEC	495	2
CLMT	WH	2	CLAEC	915	3
CLMT	WK	1	CLAEC	959	6
CLMT	WK8	1	CLAEC	E ส	1
CLMT	WL	7	CLBE0	150	3
CLMT	WN2	2	CLBE0	158	1
CLMT	WS1	2	CLBE0	160	1
CLMT	WU	10	CLBE3	300	4
CLMT	WU1	3	CLBE3	301	1
CLMT	WU2	1	CLBE3	302	6
CLMT	WU4	3	CLBE3	305	1

ภาพที่ 7 การคัดลอกลงในรายงานการนำเสนอสถิติที่เตรียมไว้

3. ใช้ฟังก์ชัน TRIM, SUM, SUMIF, SUMIFS ในโปรแกรม EXCEL เพื่อทำการจัดการ จำแนก รวบรวมข้อมูลตามที่ออกแบบไว้ ดังรูปที่ 8

```
=SUM(SUMIFS('Data Clean'!C$3:C$1200,'Data Clean'!A$3:A$1200,{"CLBT","CLBT0","CLBT3","CLBT6","CLAEC","CLMO","CLSET","CLARC"},'Data Clean'!B$3:B$1200,{"1";"2";"3"}))
```

ภาพที่ 8 สูตรรวมที่ใช้สำหรับจัดการ จำแนก และรวบรวมข้อมูล

4. ตรวจสอบความถูกต้องของรายงานทั้งในด้านการจัดการ การจำแนก และการรวมจำนวนข้อมูล ดังรูปที่ 9 และรูปที่ 10

รายงานการใช้ทรัพยากรห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง ปีงบประมาณ 2561					
MM/YYYY					
หมวดของทรัพยากร	ยืมออกนอกห้องสมุด		ใช้ภายในห้องสมุด		รวม / เล่ม
	ไทย	อังกฤษ	ไทย	อังกฤษ	
001 วิจัย	149	6	32	0	187
004 วิทยาการคอมพิวเตอร์	19	2	11	0	32
005 การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์	47	12	1	0	60
006 วิธีการทางคอมพิวเตอร์เฉพาะแบบ	40	6	13	0	59
025 บรรณารักษศาสตร์	20	2	0	0	22
028 การอ่าน	36	2	3	0	41
089 รวมเรื่อง	9	0	2	0	11
รวมหมวด 000	320	30	62	0	412
100 ปรัชญา	71	12	8	3	94
152 การรับรู้ความรู้สึก	22	1	1	0	24
153 กระบวนการจิตสำนึก	115	6	13	0	134
155 จิตวิทยาพัฒนาการ	58	6	8	0	72

ภาพที่ 9 ผลลัพธ์ที่ได้จากการคัดลอกข้อมูลลงในแบบรายงานการนำเสนอสถิติ 1

950 ประวัติศาสตร์เอเชีย	377	11	52	1	441
รวมหมวด 900	927	34	104	1	1,066
รวมหนังสือทั่วไป	7,255	597	2,598	248	10,698
หนังสืออ้างอิง (รวมห้องกุหลาบ หลักสูตร เอกสาร มศว)	45	15	163	65	288
หนังสือห้องมาเรีย (Easy Book)	431	116	16	1	564
	ยืมออกนอกห้องสมุด		ใช้ภายในห้องสมุด		รวม/เล่ม
หนังสือแพทย์					
- Q สุขภาวะเบื้องต้น	43		29		72
- W การแพทย์และเรื่องที่เกี่ยวข้อง	87		12		99
ปริญญานิพนธ์	1,635		229		1,864
นวนิยาย	1,042		73		1,115
หนังสือสำรอง (Reserve book)	2		0		2
วัสดุโสตฯ	121				121
รวมยืมออกนอกห้องสมุดทั้งหมด	11,389				เล่ม

ภาพที่ 10 ผลลัพธ์ที่ได้จากการคัดลอกข้อมูลลงในแบบรายงานการนำเสนอสถิติ 2

5. ปรับแก้ เพิ่มเติมฟังก์ชันให้เหมาะสมเพื่อความถูกต้องของข้อมูลและครอบคลุมหนังสือให้มากที่สุด เช่น การเพิ่มเติมข้อมูล CLAEC ในหมวดย่อยของ Easy book ที่จะกำหนดเป็น E ก, E ข, E ค เป็นต้น และ E A, E B, E C เป็นต้น ดังรูปที่ 11

Thai	Easy Book
"CLET","CLOTH",["CLAEC"->E ก, E ข, E ค, ...]	
Eng	
"CLEE","CLEF","CLER",["CLAEC"->E A, E B, E C, ...]	

ภาพที่ 11 ตัวอย่างการเพิ่มเติมข้อมูลของ CLAEC ใน หมวด Easy book

ระยะที่ 5: ประเมินผล

จากการพัฒนาฟังก์ชันช่วยการทำงาน ทำให้การนำเสนอรายงานสถิติของฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศมีความชัดเจน และถูกต้องมากขึ้น นอกจากนั้น การเลือกใช้ฟังก์ชัน TRIM, SUM, SUMIF, SUMIFS ในโปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล ยังช่วยทำให้เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานมากขึ้นอีกด้วย เช่น การจัดการ การจำแนก และการรวบรวมข้อมูล ที่สอดคล้องกับความต้องการ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

จากการพัฒนาฟังก์ชันช่วยการทำงาน การทดสอบและประเมินผลด้านประสิทธิภาพและเวลา พบว่าเจ้าหน้าที่มีความเห็นโดยรวมเกี่ยวกับฟังก์ชันช่วยงานในระดับมาก

ด้านการออกแบบรายงานนำเสนอ พบว่า การออกแบบรายงานนำเสนอมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีการจัดเรียงรายงานที่ไม่ซับซ้อน สอดคล้อง และเหมาะสมกับประเภทของข้อมูล

ด้านการใช้งานฟังก์ชันช่วยการทำงาน พบว่าการใช้งานฟังก์ชันช่วยการทำงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ฟังก์ชั่นใช้งานง่าย สะดวก และรวดเร็ว

ด้านประสิทธิภาพการใช้งานฟังก์ชันช่วยการทำงาน พบว่าประสิทธิภาพการใช้งานฟังก์ชันช่วยการทำงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ลดระยะเวลาในการทำรายงานนำเสนอสถิติ และถูกต้องตามรายงานที่ออกแบบไว้

อย่างไรก็ตาม ในการพัฒนาโปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล เพื่อช่วยในการรวบรวมสถิติการใช้และยืมทรัพยากรห้องสมุด จะประสบผลสำเร็จด้วยดีนั้นจะต้องอาศัยความถูกต้องของฐานข้อมูล เนื่องจากในการปฏิบัติงานจริง หากพบว่าเลขหมู่หนังสือมีความผิดพลาด โปรแกรมจะไม่สามารถนับผลรวมได้ และจะต้องแก้ไขให้ถูกต้องก่อนจึงจะรวบรวมสถิติต่อไปได้

เมื่อพบข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการจัดหมวดหมู่หนังสือ ดังรูปที่ 12 ทางทีมพัฒนาฟังก์ชันจะประสานไปยังฝ่ายบรรณารักษ์เพื่อตรวจสอบข้อมูล และแก้ไขข้อมูลของหนังสือเล่มดังกล่าว

	A	B	C	D
1	SUBLIBRARY	COLLECTION	CALL_NO	TOTAL
2	CL	CLBT3	.00	1
3	CL	CLAEC	.24	5
4	CL	CLJE	90-	2
5	CL	CLJE	91-	7

ภาพที่ 12 ตัวอย่างข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการจัดหมวดหมู่หนังสือ

ข้อเสนอแนะ

การใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ของโปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซลนั้นมีประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่จัดเก็บสถิติของฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ เช่น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพให้การให้บริการ และเพิ่มรายงานสถิติที่เป็นประโยชน์กับหน่วยงาน แล้วยังใช้รายสถิติดังกล่าวเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารและหัวหน้าฝ่าย ในกำหนดนโยบายหรือแนวทางการปฏิบัติงาน

ฟังก์ชันในโปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล ยังสามารถพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นและประยุกต์ใช้ในการเก็บรวบรวมสถิติของฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้

รายการอ้างอิง

ธัชชัย จำลอง. (2557). *คู่มือใช้งาน Microsoft Office 2013 ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

Microsoft. (2561). *TRIM function*. เข้าถึงได้จาก https://support.office.com/en-us/article/TRIM-function-410388FA-C5DF-49C6-B16C-9E5630B479F9

Microsoft. (2561). *SUM function*. เข้าถึงได้จาก https://support.office.com/en-us/article/SUM-function-043E1C7D-7726-4E80-8F32-07B23E057F89

Microsoft. (2561). *SUMIF function*. เข้าถึงได้จาก https://support.office.com/en-us/article/SUMIF-function-169B8C99-C05C-4483-A712-1697A653039B

Microsoft. (2561). *SUMIFS function*. เข้าถึงได้จาก https://support.office.com/en-us/article/SUMIFS-function-C9E748F5-7EA7-455D-9406-611CEBCE642B

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

User Expectation and Satisfaction with the Academic Resource and Information Technology Center Services, Pibulsongkram Rajabhat University

อมรรัตน์ ศรีละออ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
e-mail: tieawsree@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มประชากร ประกอบด้วย อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาทั้งภาคปกติ ภาค กศ.ปป. (เสาร์-อาทิตย์) และบัณฑิตศึกษา รวมจำนวนทั้งสิ้น 16,423 คน เมื่อใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดความคลาดเคลื่อน (e) ± 5% ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 392 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 8 ด้าน คือ 1) ด้านสภาพแวดล้อม 2) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ 6) ด้านนวัตกรรมการบริการ 7) ด้านการสื่อสาร/ การประชาสัมพันธ์ และ 8) ด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 8 ด้านเช่นเดียวกับตอนที่ 2 และตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) และความพึงใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.23) แต่ก็มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม

มากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.23) ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมเรื่องความสะอาดของพื้นที่บริการ มีความพึงพอใจสูงสุดด้านสภาพแวดล้อมในเรื่องความสะอาดของพื้นที่บริการ และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่องความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi ภายในสำนักวิทยบริการฯ

คำสำคัญ:

ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, การบริการ

Abstract

The objectives of this research are to study user expectation and satisfaction with the Academic Resource and Information Technology Center services, Pibulsongkram Rajabhat University. It is a survey research, the samples are the lecturers, support staffs, regular collegian, extra collegian (Saturday-Sunday) and graduate students as 16,423 persons. A number of sample as 392 persons calculate by Taro Yamane table at 95% of confidence Interval and 5% of tolerance Interval. Data were collected by using questionnaire which divides to four sections. Section one is a general information of the answerer, this format is select answer. Section two is expectation of user on services of the Academic Resource and Information Technology Center, this section divide to eight categories are 1) Environment 2) Facility to access information 3) Information technology and communication 4) Resource of information 5) General Service 6) innovation of service 7) Communication and Public relations and 8) Support staff, the scale of measurement in this section are five levels. Section three is satisfaction of user on services of the Academic Resource and Information Technology Center, it is divide to eight categories with five levels measurements same as section two. Sector four is the other suggestions and comments with the open end question. The research results shown the user of the Academic Resource and Information Technology Center were expected services with high expectation level ($\overline{X}$ = 3.95) and service satisfied was high level ($\overline{X}$ = 4.04), also. By consider each type expectation of user. They expected in an environment with the high level ($\overline{X}$ = 4.23) and satisfied to environment the high level ($\overline{X}$ = 4.23) too. The expectation of user each categories, they expected in clean environment service area and satisfice in an environment the high level. The less satisfaction of user was the sufficiency of information technology and communication with Wi-Fi service point in the Academic Resource and Information Technology Center.

Keywords:

Expectation, Satisfaction, Services

บทนำ

สำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านการเรียนการสอน การทำวิจัย ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เนื่องจากสำนักวิทยบริการ ฯ เป็นแหล่งจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบเข้ามาให้บริการให้ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนการบริหารจัดการในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานด้านการบริหาร งานเทคนิคสารสนเทศ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานบริการสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งจากกรอบภาระหน้าที่ทำให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดเป้าหมายที่จะเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการทรัพยากรเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการบริการวิชาการแก่อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลทั่วไป

การจัดบริการให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้บริการเป็นส่วนสำคัญของระบบการบริการสารสนเทศ เมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อขอรับบริการจะมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน หากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดบริการได้ตรงตามความคาดหวัง และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในฐานะที่เป็นหน่วยงานส่งเสริมทางวิชาการของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าและวิจัย โดยมีงานบริการสารสนเทศเป็นงานด่านหน้าที่จะต้องติดต่อใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด เพื่อให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีสารสนเทศพื้นฐานเพื่อจัดบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานบริการสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด และเพื่อให้สำนักวิทยบริการ ฯ เป็นศูนย์กลางในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านสภาพแวดล้อม 2) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ

3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านการบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ 6) ด้านนวัตกรรมการบริการ 7) ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ และ 8) ด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาภาคปกติ ภาค กศ.ปป. (เสาร์-อาทิตย์) และบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำนวน 16,423 คน (ยอด ณ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2561)

กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาภาคปกติ ภาค กศ.ปป. (เสาร์-อาทิตย์) และบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ที่ได้รับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในช่วงระหว่างวันที่ 1 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561 ผู้วิจัยได้นำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane (1973) จากกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 16,423 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดความคลาดเคลื่อน ± 5% ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 392 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม แบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสภาพแวดล้อม 2) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านการบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ 6) ด้านนวัตกรรมการบริการ 7) ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ และ 8) ด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม แบ่งเป็น 8 ด้าน เช่นเดียวกับตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1) ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถาม โดยมีจำนวนเท่ากับจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง 2) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (ส่วนทะเลแก้ว) และดำเนินการ

แจกแบบสอบถามห้องสมุดคณะครุศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (ส่วนวังจันทน์) ในระหว่างวันที่ 1 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561 3) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และ 4) แนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาดำเนินการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาแปลงค่าคะแนน จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตาราง

สรุปผล อภิปรายผล ขอเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลสถานภาพและข้อมูลทั่วไป ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 392 คน จำแนกตาม เพศ สถานะ และคณะหรือหน่วยงานที่สังกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 288 คน (คิดเป็นร้อยละ 73.5) และเพศชาย จำนวน 104 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.5) กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 368 คน (คิดเป็นร้อยละ 93.8) บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.1) และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.1) คณะ/ หน่วยงานที่กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 128 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.6) คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 60 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 59 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.1) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 53 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.5) คณะวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น จำนวน 49 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.5) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 23 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.9) คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.3) บัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.5) และอื่น ๆ จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.3)

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

รายการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
1. ด้านสภาพแวดล้อม				
1.1 ความสะอาดของพื้นที่บริการ	4.34	0.64	4.34	0.69
1.2 บรรยากาศภายในสำนักวิทยบริการ ฯ เหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้าหาความรู้	4.25	0.71	4.25	0.73
1.3 ความเพียงพอของแสงสว่างในสำนักวิทยบริการ ฯ	4.31	0.70	4.23	0.76
1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่บริการ	4.28	0.69	4.22	0.72
1.5 ความเหมาะสมของระดับอุณหภูมิภายในสำนักวิทยบริการฯ	4.08	0.80	4.16	0.77
1.6 ความเหมาะสมของการแบ่งพื้นที่ในสำนักวิทยบริการ ฯ	4.14	0.76	4.23	0.71
1.7 ความพร้อมของระบบความปลอดภัย ทางหนีไฟ เครื่องดับเพลิง	4.19	0.72	4.18	0.78
ด้านสภาพแวดล้อม โดยรวม	**4.23**	**0.71**	**4.23**	**0.73**
2. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ				
2.1 ความเพียงพอของเครื่องมือช่วยค้น Online Public Access Catalog	4.02	0.81	4.11	0.81
2.2 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสม เข้าถึงง่าย	4.06	0.79	4.10	0.83
2.3 ความรวดเร็วของระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	3.84	0.94	4.11	8.83
2.4 ระบบการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.03	0.78	4.11	0.78
2.5 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ชี้แหล่งและ/ หรือสารสนเทศ	4.00	0.85	4.12	0.82
2.6 ความเป็นระเบียบของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	4.03	0.81	4.13	0.78
ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ โดยรวม	**4.00**	**0.83**	**4.11**	**0.80**
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร				
3.1 ความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi ภายในสำนักวิทยบริการฯ	3.40	1.00	3.48	1.00
3.2 ความรวดเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ	3.44	0.93	3.67	0.92
3.3 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต	3.58	0.94	3.66	0.90
3.4 ความเหมาะสมของอุปกรณ์ให้ยืมใช้บริการ ได้แก่ ปลั๊กไฟ สายชาร์ตแบตเตอรี่ Power Bank Notebook	3.61	0.95	NA	NA
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวม	**3.51**	**0.95**	**3.61**	**0.94**
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
4.1 ความเชื่อมโยงของเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ ฯ กับแหล่งความรู้อื่น ๆ เกิดประโยชน์กับผู้ใช้บริการ	3.93	0.72	4.08	0.73
4.2 ความครอบคลุมของฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักวิทยบริการ ฯ	3.95	0.78	4.02	0.77
4.3 ความทันสมัยของหนังสือ	3.85	0.84	3.96	0.79
4.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความสอดคล้องตรงกับความต้องการ ได้แก่ หนังสือหายาก นวนิยาย วรรณกรรม เรื่องสั้น เยาวชน	3.90	0.84	3.94	0.80
4.5 ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	3.88	0.79	3.96	0.71
4.6 ความเป็นปัจจุบันของวารสารวิชาการ	3.97	0.86	3.96	0.70
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวม	**3.91**	**0.80**	**3.99**	**0.75**
5. ด้านบริการของสำนักวิทยบริการฯ				
5.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.11	0.77	4.08	0.79
5.2 ความสะดวกในการขอใช้บริการตามขั้นตอน	4.10	0.74	4.03	0.70
5.3 ความถูกต้องในการให้บริการ	4.15	0.69	4.10	0.69
5.4 ความครอบคลุมของงานบริการที่จำเป็นสำหรับผู้ใช้บริการ	4.12	0.77	4.09	0.73
5.5 ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบบริการ	4.13	0.75	4.08	0.69

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
5.6 ความต่อเนื่องของการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ	4.11	0.72	4.08	0.75
5.7 การพัฒนาระบบสนับสนุนการบริการห้องสมุดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ Application LINE	4.17	0.79	4.05	0.77
5.8 บริการห้องประชุม สัมมนา ห้องชมภาพยนตร์ ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่ม ห้องละหมาด ห้องศาสนกิจคริสตชน ห้องคาราโอเกะ มุม Video มุมกาแฟ และของว่าง	4.09	0.82	4.05	0.77
5.9 สามารถใช้อุปกรณ์พกพาน้ำดื่ม ถุงนอน ผ้าห่ม หมอน เข้ามาใช้บริการได้	3.76	0.98	3.81	0.95
5.10 เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.51	0.96	NA	NA
ด้านบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ โดยรวม	**3.77**	**0.79**	**4.04**	**0.76**
6. ด้านนวัตกรรมการบริการ				
6.1 ความสะดวกในการใช้นวัตกรรมการบริการ ได้แก่ ตู้ยืม-คืนอัตโนมัติ ระบบประตูเข้า-ออกแบบปีกนก Application LINE	4.18	0.76	4.18	0.82
6.2 ตู้ยืม-คืนอัตโนมัติ ระบบประตูเข้า-ออกแบบปีกนก Application LINE เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ	4.14	0.79	4.13	0.78
6.3 นวัตกรรมการบริการช่วยลดกระบวนการในการให้บริการ ได้แก่ การรอคิว ยืม-คืนหนังสือจากเจ้าหน้าที่ การแลกบัตรเข้า-ออก	4.15	0.76	4.17	0.78
ด้านนวัตกรรมการบริการ โดยรวม	**4.03**	**0.77**	**4.16**	**0.79**
7. ด้านการสื่อสาร/ การประชาสัมพันธ์				
7.1 ความชัดเจนของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	4.14	0.79	4.09	0.75
7.2 ความทั่วถึงของการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ/ กิจกรรม	4.15	0.77	4.03	0.76
7.3 ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์	4.17	0.74	4.10	0.73
7.4 ความหลากหลายของช่องทางการประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการ ฯ	4.17	0.74	4.08	0.74
7.5 ความเพียงพอของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	4.15	0.78	4.09	0.75
ด้านการสื่อสาร/ การประชาสัมพันธ์ โดยรวม	**4.15**	**0.76**	**4.08**	**0.74**
8. ด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ				
8.1 ความสุภาพของบุคลากร	4.03	0.90	4.15	0.84
8.2 ความกระตือรือร้นของบุคลากร	3.97	0.87	4.04	0.85
8.3 ความเอาใจใส่ของบุคลากร	4.04	0.86	4.05	0.83
8.4 ความรู้ความสามารถแบบมืออาชีพของบุคลากร	4.11	0.78	4.15	0.76
8.5 ความเสมอภาคในการให้บริการของบุคลากร	4.07	0.85	4.07	0.83
8.6 ความเป็นมิตรของบุคลากร	4.02	0.82	4.07	0.84
8.7 ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ณ จุดบริการต่าง ๆ	4.09	0.83	4.09	0.82
8.8 ความเหมาะสมด้านบุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากร	4.12	0.78	4.15	0.79
ด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ โดยรวม	**4.06**	**0.83**	**4.10**	**0.82**
เฉลี่ยรวม	**3.95**	**0.13**	**4.04**	**0.13**

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการศึกษาด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ ด้านนวัตกรรมการบริการ ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ พบว่า โดยรวมประชากรกลุ่มเป้าหมาย มีความคาดหวังในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านสภาพแวดล้อมมีความคาดหวังมากที่สุด คือ ความสะอาดของพื้นที่บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวารี มณีเนตร และเฉลิมชัย เอื้อวิริยะวิทย์ (2553) ได้ศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของบุคลากร ในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จากผลการศึกษา พบว่า ในการได้รับบริการอาคารสถานที่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก ด้านการจัดสภาพแวดล้อม ความคาดหวังในด้านพื้นที่ภายในอาคารมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ส่งเสริมต่อสุขภาพชีวิตการทำงาน มีความคาดหวังสูงสุด ระบบสาธารณูปโภค ความคาดหวังในด้านระบบแสงสว่างภายในห้องทำงานเพียงพอเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีความคาดหวังสูงสุด

2. ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ ด้านนวัตกรรมการบริการ ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์และด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ พบว่า โดยรวมประชากรกลุ่มเป้าหมายมีความคาดหวังในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านสภาพแวดล้อมมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของพื้นที่บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี เพชระ และคณะ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2554 ผลการวิจัยพบว่า ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องสมุดโดยรวม และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านลักษณะกายภาพ ได้แก่ การจัดสถานที่ให้บริการมีความสะดวกสบายเป็นสัดส่วนไม่แออัด มีการตกแต่งอย่างสวยงาม สะอาด และการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย

ขอเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ทำให้ทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ ตลอดจน แนวทางและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้เพื่อให้การพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสนองตอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อม ควรมีการกำชับแม่บ้านเรื่องการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ให้บริการและพื้นที่ที่ไม่ค่อยมีผู้ใช้บริการ เพื่อรักษาความสะอาดอยู่ตลอดเวลา

ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ควรมีการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศให้มีความเหมาะสม เข้าถึงง่าย ถูกต้องและตรงตามหมวดหมู่

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรจัดหาอุปกรณ์ให้ยืมใช้บริการ เช่น ปลั๊กไฟ สายชาร์ตแบตเตอรี่ Power Bank Notebook ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดหาวารสารใหม่ ๆ ที่มีความเป็นปัจจุบัน การจัดทำ Link ข้อมูลวารสารแบบออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกในการค้นหาบทความในวารสารจากตัวเล่ม

ด้านบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการ Application LINE อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน

ด้านนวัตกรรมการบริการ ควรอำนวยและเพิ่มความสะดวกในการใช้ตู้บริการยืม-คืนอัตโนมัติ ระบบประตูเข้า-ออกแบบปีกนก และ Application LINE โดยการแนะนำของเจ้าหน้าที่และจัดทำป้ายขั้นตอนการใช้บริการ

ด้านการสื่อสาร/ การประชาสัมพันธ์ ควรแก้ไขข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ให้เป็นปัจจุบันเพื่อสร้างความเข้าใจให้ถูกต้องและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ ควรจัดอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ตระหนักถึงจิตบริการและสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

รายการอ้างอิง

ยุวดี เพชระ, สงวน พงศ์กิจวิทูร, สิริพร ทิวะสิงห์, เหลาทอง สุริยะ, บุษกร อุสส่าห์กิจ, ประสิทธิ์ ประทุมรัตน์, วัชรีวรรณ มัฆวิมาลย์ และสมถวิล เพ็ชร์เจริญ. (2555) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2554. *อินฟอร์เมชั่น, 19*(2), 29-43.

สุวารี มณีเนตร และเฉลิมชัย เอื้อวิริยะวิทย์. (2553). ความคาดหวัง และความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. ใน *การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9*.(1034-1039). นครปฐม: คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสรี วงศ์ทวีลาภ. (2552). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร.* การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

Developing Quality of Service with International Standard Quality System of Office Academic Resources and Information Technology, Kamphaeng Phet Rajabhat University

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์, รุ่งรุจี ศรีดาเดช

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
e-mail: arunlak.tam@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ วิเคราะห์กระบวนการให้บริการ พัฒนากระบวนการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล และสำรวจความพึงพอใจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้แก่ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 30 คน และผู้ใช้บริการ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสำรวจ แบบสอบถาม แบบบันทึก สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1) สภาพและปัญหาการให้บริการ ผลโดยภาพรวมพบว่า บุคลากรมีความต้องการพัฒนางานที่เพิ่มคุณภาพการทำงานที่บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการให้บริการ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและจัดการเอกสารยังไม่เป็นระบบ และต้องการสร้างภาพลักษณ์ของงานบริการให้ผู้ใช้ประทับใจ 2) พัฒนากระบวนการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล 5 ขั้นตอน ได้แก่ 2.1) อบรมบุคลากรงานบริการสารสนเทศ 2.2) กำหนดนโยบายและขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพ 2.3) กำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนาคุณภาพ 2.4) จัดทำระบบเอกสารและวางกลไกการดำเนินงานบริการสารสนเทศ 7 งาน 2.5) ตรวจประเมินภายใน 3) ดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล พบว่า ผู้บริหารและบุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการทำงานตามมาตรฐานเพื่อให้ได้รับการยอมรับในระดับสากลอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85) มีการกำหนดนโยบาย ได้แก่ สร้างความเป็นเลิศด้านการให้บริการ พัฒนาความทันสมัย ยกระดับคุณภาพการบริหารงานตามมาตรฐานสากล และยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ กำหนดตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน 3 ตัวชี้วัด ดำเนินงานบริการสารสนเทศตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล 7 งาน และกำกับ ติดตามปีละ 4 ครั้งทุกไตรมาส 4) ความพึงพอใจ พบว่า 4.1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืน รองลงมา คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

คำสำคัญ:

การให้บริการ, คุณภาพการให้บริการ, ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

Abstract

The aim of this research was to Developing Quality of Service with International Standard Quality System of the Office Academic Resources and Information Technology, Kamphaeng Phet Rajabhat University. This were research and development 4 steps include service process analysis, developing process with international quality system, use of process in operation and service satisfaction aspect. The samples were 384 users, 30 service providers. Instrument used was questionnaire, survey, recording form. Statistics applied for data analysis were frequency distribution, percentage, arithmetic average, and standard deviation. Findings were found as follow:

1. Condition and Problems. It was found that personnel need to improve the quality of work that everyone is involved, manuals and document management are not systematics and create image of service to impress user.

2. Develop the process of work to the international standard quality system 5 steps: Staff training for information service, determine the policy and scope of the quality management system, set of indicators, documentation system and operation mechanism, internal audit.

3. Performance of international standard quality system. It was found that most of administrators and library personnel have knowledge, understanding the process was at highest level ($\overline{X}$ = 4.85), policy: service excellence, modern development, enhance the quality of administration to international standards, the organization to excellence. 3 performance indicators for working, perform quality system processes for 7 services and internal audit 4 times for year.

4. Service satisfaction. It was found that service providers overall satisfaction was at highest level ($\overline{X}$ = 4.58), however, when considered the highest

average, the most satisfied was the operational, quality of service and personnel development, respectively. Satisfaction of user: overall satisfaction was at highest level ($\overline{X}$ = 4.51), when considered the highest average, the most satisfied was Circulation Service, secondary for references service and electronic media service (electronic database) have the same mean.

Keywords:

Service, Quality of Service, International Standard Quality System, Academic Resources and Information Technology, Kamphaeng Phet Rajabhat University

บทนำ

โลกแห่งการแข่งขันที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทำให้องค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจำเป็นจะต้องปรับตัวเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อไม่ให้ล้าหลัง ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางหรือหลักการจัดการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศอยู่เสมอ แนวคิดที่สำคัญในปัจจุบันคือ คุณภาพ เพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการและปรารถนาโดยเฉพาะลูกค้า ดังนั้นหากองค์กรต้องการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพในทุกขั้นตอนของการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า ปัจจุบันระบบจัดการองค์กรสมัยใหม่ได้เน้นเรื่องของคุณภาพที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากขึ้น ในหลายประเทศทั่วโลกมีการให้รางวัลคุณภาพแห่งชาติกับองค์กรที่มีระบบจัดการคุณภาพที่เป็นเลิศ รวมถึงประเทศไทยที่มีรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) (นพปฎล สุนทรนนท์, 2557) และยังมีเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพองค์กรที่หลากหลาย เช่น การประกันคุณภาพ SERQUAL ISO 9001 เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำ ISO 9001 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญเพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพและความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กรมาใช้ในการดำเนินการเพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานให้ตรงตามที่กำหนดไว้ และตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแนวคิดสำคัญของ ISO 9001 คือ การจัดวางระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่าง ๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงานเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการจดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในระบบหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดรวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม และในปัจจุบันมีการพัฒนามาเป็นเวอร์ชั่น 2015 ซึ่งมีมาตรฐานการจัดการที่มีคุณภาพและได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายในหลาย ๆ ประเทศในระดับสากล ซึ่งเน้นบทบาทของผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องให้ความสำคัญกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง องค์กรทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรมการผลิตหรือภาคบริการทั้งรัฐและเอกชนสามารถนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในการช่วยยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการให้เทียบเคียงกับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงได้ ซึ่งเป็นพื้นฐานหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถมุ่งสู่การพัฒนาได้

อย่างยั่งยืน (สถาบันรับรองมาตรฐาน ไอ เอส โอ, 2560) สำหรับองค์กรที่ให้บริการสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุดคือ คุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นหน่วยงานที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศหลายแห่งได้มีการนำระบบการบริหารและการจัดการคุณภาพมาใช้เพื่อการพัฒนาคุณภาพขององค์กร เช่น ISO 9001 ได้แก่ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นต้น เพื่อให้บริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบันซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มาห้องสมุดเพื่อใช้สถานที่ทำงานหรือกิจกรรมส่วนตัวแต่ไม่ได้ใช้ทรัพยากรข้อมูลในห้องสมุด กลุ่มที่สองมีการผสมผสานกันระหว่างการใช้ทรัพยากรกับการใช้พื้นที่ห้องสมุด และกลุ่มที่สามเป็นกลุ่มที่ไม่ได้เข้าห้องสมุดแต่ใช้ทรัพยากรของห้องสมุดผ่านฐานข้อมูลออนไลน์ที่เข้าถึงได้ด้วยอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ห้องสมุดต้องมีการปรับกระบวนการทำงานให้เป็นระบบที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่สนับสนุนการเรียนการสอน และการบริการแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การพัฒนาคุณภาพการทำงานและการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับ สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยข้อที่ 3 เร่งรัดการสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจากการประเมินตนเองด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงานอยู่ในระดับดีมากมาอย่างต่อเนื่อง 3 ปี เพื่อการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพกับระบบงานในการสนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความประสงค์ที่จะพัฒนาคุณภาพงานบริการสารสนเทศเข้าสู่คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2015 จึงได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับงานบริการสารสนเทศซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์กระบวนการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการ โดยการศึกษาเอกสาร ตำรา การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจาก การวิเคราะห์เอกสาร ได้แก่ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ และการสนทนากลุ่มผู้บริหาร บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน 30 คน

2. นำผลการวิเคราะห์มากำหนดประเด็นหลักที่สำคัญ และนำมาจัดลำดับ

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนากระบวนการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 ตามผลการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นหลักจากการวิเคราะห์กระบวนการให้บริการ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำราเกี่ยวกับระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015
2. กำหนดขอบเขตงานเพื่อให้ครอบคลุมประเด็นหลักของกระบวนการพัฒนางานด้านการให้บริการ
3. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 และการให้บริการสารสนเทศ ได้แก่ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ ที่ปรึกษาด้านการดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตฐานสากล จำนวน 17 คน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015
4. ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินงานบริการสารสนเทศตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) จัดอบรมบุคลากรงานบริการสารสนเทศ 2) กำหนดนโยบายและขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล 3) กำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน 4) จัดทำระบบเอกสารและวางกลไกให้การดำเนินงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการข้อมูลท้องถิ่น บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และบริการวิชาการและฝึกอบรม 5) ตรวจประเมินภายในเพื่อกำกับ ติดตามการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ มีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการทั้ง 7 งาน จำนวน 20 คน และผู้ใช้บริการที่เข้ามารับบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรในปีการศึกษา 2560 สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ จำนวน 384 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อกำหนดขอบเขต และแนวทางในการสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล

2.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตของเนื้อหาการให้บริการทั้ง 7 งาน

2.3 นำเครื่องมือไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา

2.4 นำเครื่องมือไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในปีการศึกษา 2560 ตรวจสอบและพิจารณาความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่ได้มาคำนวณหาค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษา

1. ศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการ จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นพบว่า มีประเด็นหลักที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านกิจกรรมและบริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งรายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ด้านบุคลากรให้บริการ มีบุคลากรประจำแต่ละงานที่ชัดเจนตามลักษณะงาน มีทั้งบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ บุคลากรได้รับการอบรมและพัฒนาศักยภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความต้องการพัฒนางานที่เพิ่มคุณภาพเป็นระบบควบคุมคุณภาพที่บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า มีการทำงานตามขอบเขตภาระงานที่ได้รับมอบหมายตามภารกิจของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยตามตำแหน่งงานแต่การจัดระบบและการควบคุมเอกสารของงานบริการยังไม่ดีเท่าที่ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ครบทุกงานบริการและรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน มีการเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานแต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันและไม่หลากหลายช่องทางในการเผยแพร่ มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตลอดปีการศึกษาแต่การติดตามการนำปัญหา อุปสรรคที่พบมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นยังไม่ครบทุกงานบริการ และการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของผู้ใช้บริการ เช่น การเสียค่าปรับ เป็นต้น ด้านกิจกรรมและบริการ พบว่า มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายและหมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง ลักษณะการให้บริการมีทั้งภายในห้องสมุดและการออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า มีการพัฒนาฐานข้อมูลและจัดเก็บในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปเล่ม สื่อโสตทัศนวัสดุ และฐานข้อมูล เป็นต้น

2. ผลการพัฒนากระบวนการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 พบว่า มีการพัฒนากระบวนการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล 5 ขั้นตอน คือ 1) อบรมบุคลากรงานบริการสารสนเทศ 2) กำหนดนโยบายและขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล 3) กำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน 4) จัดทำระบบเอกสารและวางกลไกให้การดำเนินงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการข้อมูลท้องถิ่น บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และบริการวิชาการและฝึกอบรม และกระบวนการบริหาร 5) ตรวจประเมินภายในเพื่อกำกับ ติดตามการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล

3. ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 พบว่า

3.1 จัดอบรมบุคลากรงานบริการสารสนเทศ เพื่อสร้างความพึงพอใจและยอมรับตามมาตรฐานสากล พบว่า ผู้บริหารและบุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการทำงานตามมาตรฐานเพื่อให้ได้รับการยอมรับในระดับสากลอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85) รองลงมาคือ ความเข้าใจในองค์กรและบริบทองค์กรเพื่อการพัฒนาระบบการทำงาน ($\overline{X}$ = 4.67) การกำหนดแผนงานและมาตรการในการดำเนินงานให้บรรลุผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ต่อระบบการบริหารคุณภาพ ($\overline{X}$ = 4.55) การติดตามการเปลี่ยนของปัจจัยและการทบทวน การดำเนินงานตามรอบเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 4.53) และข้อกำหนด กฎระเบียบและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ในการดำเนินงาน ($\overline{X}$ = 4.50) ตามลำดับ

3.2 กำหนดนโยบายและขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2015 พบว่า มีนโยบาย 4 ประเด็นคือ 3.2.1) สร้างความเป็นเลิศด้านการให้บริการ 3.2.2) พัฒนาความทันสมัย ความถูกต้อง รวดเร็ว 3.2.3) ยกระดับคุณภาพการบริหารงานตามมาตรฐานสากล 3.2.4) ยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

3.3 กำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน พบว่า มีตัวชี้วัดทั้งหมด 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ 3.3.1) บุคลากรงานบริการสารสนเทศได้จัดทำระบบเอกสารเพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการ 3.3.2) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และ 3.3.3) ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

3.4 จัดทำระบบเอกสารและวางกลไกให้การดำเนินงานบริการสารสนเทศ พบว่า มีการจัดทำระบบเอกสารเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 3.4.1) การกำหนดประเด็นเพื่อการจัดทำคู่มือตามตัวชี้วัด ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ ขอบเขตงาน คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบ การตรวจเอกสาร ผังกระบวนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากร มาตรฐานคุณภาพงาน ระบบติดตามประเมินผล แบบฟร์อม ปัญหาหรือความเสี่ยงที่พบในการปฏิบัติงาน และแนวทางแก้ไขปัญหาบรรณานุกรม 3.4.2) การจัดทำฉบับสำเนาจัดเก็บในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ 3.4.3) กำหนดอายุการใช้งานของเอกสาร 3.4.4) ประวัติการแก้ไขเอกสาร 3.4.5) การกำหนดหมายเลข การตั้งชื่อเอกสาร 3.4.6) สมุดควบคุมเอกสาร 3.4.7) การตรวจประเมินระบบเอกสารและการปฏิบัติงาน

3.5 พัฒนาระบบงานบริการ 7 งาน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการข้อมูลท้องถิ่น บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แล ะบริการวิชาการและฝึกอบรม พบว่า มีการจัดทำคู่มือคุณภาพของหน่วยงาน และคู่มือการปฏิบัติงานบุคลากรงานบริการ และมีการควบคุมเอกสารอ้างอิงเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ รายละเอียดของเนื้อหาประกอบด้วย 3.5.1) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3.5.2) ความเสี่ยงหรือปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น พร้อมแนวทางการแก้ไข 3.5.3) การทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อนำเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบและลงลายมือชื่อในคู่มือเพื่อเป็นหลักฐานเก็บต้นฉบับไว้ให้ผู้ปฏิบัติงาน 3.5.4) การปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาระบบงานบริการโดยภาพรวมอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การวิเคราะห์ความเสี่ยง การประเมินข้อมูลย้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย

3.6 ตรวจสอบภายใน (Internal audit) เพื่อกำกับ ติดตามการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล พบว่า มีการกำหนดระยะเวลาในการกำกับ ติดตามการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ปีละ 4 ครั้ง ทุกไตรมาส ได้แก่ เดือน มีนาคม มิถุนายน กันยายน ธันวาคม มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจติดตามระบบบริหารงานคุณภาพ จำนวน 7 ชุด มีการกำหนดแบบฟร์อมติดตามการดำเนินงานเป็นรายบุคคล มีการนำเสนอผลการประเมินต่อผู้บริหารในรูปของเอกสารและการประชุม

3.7 ความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 4.68) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีการจัดการเอกสารที่เป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.62) รองลงมาคือ มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดี ($\overline{X}$ = 4.59) และมีการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ($\overline{X}$ = 4.57) ตามลำดับ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเป็นระบบในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.55) รองลงมาคือ มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 4.52) ความพร้อมและประสิทธิภาพในการให้บริการและความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.50) ตามลำดับ และด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาระบบคุณภาพเพื่อการพัฒนากระบวนการทำงานและการให้บริการ และการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.54) รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และการยอมรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน ($\overline{X}$ = 4.52) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.50) ตามลำดับ 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 7 งานบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืน ($\overline{X}$ = 4.53) รองลงมา คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.52) และบริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 4.51) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริการข้อมูลท้องถิ่น และบริการวิชาการและฝึกอบรม ($\overline{X}$ = 4.49)

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร คณะผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. สภาพและปัญหาการให้บริการมีประเด็นหลักที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรให้บริการด้านการปฏิบัติงาน ด้านกิจกรรมและบริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องจากลักษณะของงานบริการของห้องสมุดส่วนใหญ่มีเป้าหมายหลักที่คล้ายคลึงกันคือ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากประเด็นปัญหาที่พบคือ การจัดระบบและการควบคุมเอกสารของงานบริการยังไม่ดีเท่าที่ควร มีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ครบทุกงานบริการและรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน และบุคลากรมีความต้องการพัฒนางานที่เพิ่มคุณภาพเป็นระบบควบคุมคุณภาพที่บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานด้านการให้บริการบุคลากรที่ผ่านมายังไม่ได้ให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ทำให้เห็นกระบวนงานที่แต่ละคนรับผิดชอบอย่างชัดเจนทุกงาน และเอกสารส่วนใหญ่มีการจัดเก็บเป็นแฟ้มงานที่ยังไม่มีระบบการจัดการที่ดีทำให้ยากต่อการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะมีเพียงบางส่วนงานที่จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานตามรูปแบบของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพเมื่อเทียบแล้วคิดเป็นร้อยละ 3 ของบุคลากรงานบริการทั้งหมด และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการไม่ใช่บรรณารักษ์หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการจึงไม่ได้จัดทำเอกสารการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม ซึ่งส่งผลให้กระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในการเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงานเช่นกัน ดังนั้นจะเห็นว่าการปฏิบัติงานที่เป็นระบบจะทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้นและส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสอดคล้องกับสรวิชญ์ เปรมชื่น (2560, หน้า 43) ที่พบว่าการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมงานบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนใหญ่เน้นการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการให้บริการ ซึ่งการวัดคุณภาพการบริการจะวัดจากความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจ การเข้าใจและรู้จักลูกค้าเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Parasuraman, Ziethaml and Berry (2013, pp. 41-50) และเบญชภา แจ้งเวชฉาย (2559, หน้า 8) และการให้บริการที่ดีต้องมีมาตรฐานและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับว่าเป็นบริการระดับมืออาชีพ (นิติพล ภูตะโชติ, 2549, หน้า 180-182) สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ ศิริไปล์ (2560, บทคัดย่อ) พบว่า ด้านการบริการและด้านสภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรในการการพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณภาพและสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิณณพัต ชื่นชมน้อย (2555, บทคัดย่อ) ที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ/ เจ้าหน้าที่ ด้านเวลาและด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก ดังนั้นการบริหารงานห้องสมุดที่มีคุณภาพจึงเป็นการจัดการกระบวนการปฏิบัติงานและทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นระบบตามมาตรฐานสากล ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับน้ำทิพย์ วิภาวิน (2548, หน้า 116) ที่กล่าวว่า การบริหารงานคุณภาพโดยการวิเคราะห์งานแต่ละด้านจะทำให้เกิดความเข้าในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์กร และการทำงานของบุคลากรหากเลือกใช้เครื่องมือการบริหารคุณภาพที่เหมาะสมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย และสัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการ นอกจากนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังพบว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการยังเกิดความผิดพลาดทำให้เกิดการให้บริการที่ล่าช้าและพบข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

การปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม ซึ่งมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของภัคภิญญา สว่างวงศ์ (2551) ได้กล่าวถึง การดำเนินงานของห้องสมุดต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นหลักสำคัญ ด้วยเหตุนี้ภารกิจหลักของห้องสมุดจึงเป็นการให้บริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยที่ห้องสมุดจะต้องจัดบริการสารสนเทศให้มีความทันสมัย มีคุณภาพ และต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ดังนั้นการศึกษาและการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นถือได้ว่าเป็นความรับผิดชอบสำคัญประการหนึ่งของผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532) จึงต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ให้ความสำคัญของการบริหารงานที่มีคุณภาพโดยความร่วมมือของบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพงานให้ผู้ใช้พึงพอใจมากที่สุด

2. การดำเนินงานด้านการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 มีการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) อบรมบุคลากรงานบริการสารสนเทศ 2) กำหนดนโยบายและขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล 3) กำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน 4) จัดทำระบบเอกสารและวางกลไกให้การดำเนินงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการข้อมูลท้องถิ่น บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และบริการวิชาการและฝึกอบรม และกระบวนการบริหาร 5) ตรวจประเมินภายในเพื่อกำกับ ติดตามการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปตามข้อกำหนดระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 เพื่อให้การดำเนินงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับน้ำทิพย์ วิภาวิน (2545, หน้า 119) กล่าวว่า คุณภาพเป็นเรื่องของคนที่ต้องการให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์หรือมีความพึงพอใจเป็นบรรทัดฐาน โดยคุณภาพ เกิดขึ้นจากความรับผิดชอบของบุคลากรทุกฝ่ายในองค์กรและทุกคนมีส่วนสร้างคุณภาพของงาน องค์กรจึงต้องมีคนทำงานที่มีคุณภาพและมีความเข้าใจในกระบวนงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Castell (2016, Abstract) ที่พบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมของการนำ ISO 9001 มาใช้ในการบริหารองค์กรนั้นการสร้างความเข้าใจในระบบมาตรฐานการรับรู้ การฝึกอบรมและการศึกษาอย่างต่อเนื่องรวมทั้งความมุ่งมั่นในการจัดการจะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและต้องมีกระบวนงานการจัดการคุณภาพและการตรวจสอบของงานที่ชัดเจนสอดคล้องกับแน่งน้อย อู่วิเชียร (2556, บทคัดย่อ) พบว่า การจัดทำเอกสาร และสร้างแบบฟอร์มการทำงานในการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิตบริษัทออนเนสตี้ ทูวิน จำกัด โดยพัฒนาระบบคุณภาพได้แก่ การจัดทำผังกระบวนการธุรกิจ การจัดทำนโยบายคุณภาพ จัดทำคู่มือคุณภาพ จัดทำระเบียบการปฏิบัติงาน จัดทำวิธีการปฏิบัติงาน และจัดทำแบบฟอร์มการทำงานมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลาที่บุคลากรทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติทุกขั้นตอน มีการติดตามนำมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบันเพื่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ซึ่งศักยภาพของระบบงานและความพร้อมของบุคลากรก็มีผลต่อการพัฒนาระบบงานเช่นกัน สอดคล้องกับการวิจัยของวิศิษฎ์ สายพรหม (2542, บทคัดย่อ) ที่พบว่า

โรงเรียนมัธยมศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีศักยภาพและความพร้อมด้านทรัพยากร บุคลากร รวมทั้งระบบงานและวัฒนธรรมขององค์กรจะส่งผลต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและสามารถวัดคุณภาพของผลการดำเนินงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับไสว ชัยบุญเรือง (2555, หน้า 12) ที่พบว่าเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการและปรับปรุงคุณภาพบริการได้แก่ ด้านการจัดการระบบงานที่ดี ทั้งระบบบริการ ระบบสนับสนุนบริการ ระบบพัฒนาบริการ และระบบบริหารจัดการ ด้านกระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ และคุณภาพด้านผลลัพธ์ ได้แก่ ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั่นเอง ซึ่งคุณภาพงานที่ดีมีประสิทธิภาพของการผลิตหรือการดำเนินงานต้องมีการควบคุมคุณภาพให้อยู่ในมาตรฐานโดยเฉพาะการพัฒนาความชำนาญของบุคลากร การพัฒนาเครื่องมือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน (ความสมดุลในแนวทางปฏิบัติ, 2551) และสอดคล้องกับแนวคิดของพัชณพงศกรณ์ สุดประเสริฐ (ม.ป.ป.) ที่กล่าวว่า มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 เป็นระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพสามารถสนองความต้องการของลูกค้า มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการบริหารงานอย่างเป็นระบบที่มีโครงสร้างการบริหาร มีเป้าหมายคุณภาพที่ชัดเจนเข้าใจทั่วทั้งองค์กร มีการกำหนดกระบวนการ การดำเนินงานและใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม เพียงพอที่จะทำให้เกิดคุณภาพ ทำให้สามารถปรับปรุงสมรรถนะขององค์การเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความมั่นใจให้กับองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของสรวิชญ์ เปรมชื่น (2560, บทคัดย่อ) พบว่า การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมงานบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนใหญ่เน้น การตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยหน่วยงานที่มีประสบการณ์จากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับหน่วยงานภายนอกจะมีขีดความสามารถในการเพิ่มการบริการงานที่มีนวัตกรรมและเน้นให้ความสำคัญต่อการมุ่งรักษามาตรฐานระบบงานและเน้นการจัดทำนโยบาย แผนงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ไปสู่การปฏิบัติได้ผลดีขึ้น สอดคล้องกับศิริพร ขอพรกลาง (2545, หน้า 36-37) และบรรจง จันทมาศ (2544, หน้า 12) เห็นว่าการดำเนินงานตามระบบบริหารมาตรฐานคุณภาพ ISO ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการประกันคุณภาพโดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการเพื่อให้เกิดคุณภาพ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของกระบวนการที่ดีผลลัพธ์ที่ได้จะดีตามไปด้วยเช่นกัน

3. ความพึงพอใจในการให้บริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้านพบว่า ด้านการปฏิบัติงาน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีการจัดการเอกสารที่เป็นระบบ มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดี มีการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเป็นระบบในการให้บริการ รองลงมาคือ มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความพร้อมและประสิทธิภาพในการให้บริการและความน่าเชื่อถือ และด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรพบว่า มีความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาระบบคุณภาพเพื่อการพัฒนากระบวนการทำงานและการให้บริการ และการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ความกระตือรือร้นในการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และการยอมรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรได้มีการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรที่จะพัฒนางานให้มีคุณภาพเป็นระบบมากขึ้น ส่งผลให้บุคลากรงานบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่กำหนดเพื่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรได้เล็งเห็นถึงศักยภาพในการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรให้ได้รับ การยอมรับในระดับสากลเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัย จึงให้การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลดังกล่าว รวมทั้งบุคลากรได้ตระหนักถึงคุณภาพการทำงานในการพัฒนางานเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อการพัฒนาสู่การได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล นอกจากนี้ยังพบว่าการยอมรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน และผู้ใช้บริการจะทำให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทั้งด้านบุคลากร อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทำให้ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของจิณณพัต ชื่นชมน้อย (2555, บทคัดย่อ) ที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ ด้านเวลาและด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของอมรรัตน์ ศิริไปล์ (2560, บทคัดย่อ) พบว่า ด้านการบริการและด้านสภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรในการพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณภาพและสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 7 งาน พบว่า โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืน รองลงมา คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และบริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริการข้อมูลท้องถิ่น และบริการวิชาการและฝึกอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจรัตน์ สีทองสุก (2551, บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศนักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก โดยบริการที่นักศึกษาพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการยืม-คืน หนังสือ และบริการสืบค้นสารสนเทศด้วย OPAC สอดคล้องกับลัดดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์ (2551, บทคัดย่อ) พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของวิทยาลัยพยาบาลราชชนนี ชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายด้านพบว่ามีความพึงพอใจต่อบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานของห้องสมุดต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นหลักสำคัญ ด้วยเหตุนี้ภารกิจหลักของห้องสมุดจึงเป็นการให้บริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยที่ห้องสมุดจะต้องจัดบริการสารสนเทศให้เป็นระบบ ลดความซ้ำซ้อน และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอซึ่งการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีการพัฒนากระบวนงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับนั้นจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีทั้งผู้ให้บริการและหน่วยงานให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน

1. ควรนำระบบการบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ควรให้บุคลากรทุกส่วนงานได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานที่เป็นระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน
3. มีการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำทุกงานเพื่อให้เห็นกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เป็นปัจจุบันสามารถนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกส่วนงานได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานและตระหนักถึงคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ให้บริการจะต้องศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
2. ประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. การพัฒนานวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การนำไปใช้ประโยชน์

เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้มีประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการให้บริการตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล

รายการอ้างอิง

ความสมดุลในแนวทางปฏิบัติ. (2551). เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=368&pageid=1&read=true&count=true.

จิณณพัต ชื่นชมน้อย. (2555). การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์. ใน *การประชุมวิชาการแห่งชาติครั้งที่ 9 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.* (หน้า 1082-1092). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นพปฎล สุนทรนนท์. (2557). *องค์กรแห่งคุณภาพ: ความท้าทายที่รออยู่เบื้องหน้า.* เข้าถึงได้จาก https://chalaemphong7.wordpress.com/2014/01/11/%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B9%8C%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%81%E0%B8%AB%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%B8%E0%B8%93%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%97/.

น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2545). *e-Library: ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์.* กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.

น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2548). *การบริหารห้องสมุดยุคใหม่.* กรุงเทพฯ: เอสอาร์ พริ้นติ้ง แมสโปรดักส์.

นิติพล ภูตะโชติ. (2549). *การบริหารการขาย.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

แน่งน้อย อู่วิเชียร. (2556). *การพัฒนาระบบคุณภาพของบริษัทด้วยแนวคิด ISO9000 กรณีศึกษาบริษัท ออนเนสตี้ ทู วิน จำกัด*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาครุศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

บรรจง จันทมาศ. (2544). *ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 : 2000* (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

เบญจรัตน์ สีทองสุก. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ประภาวดี สืบสนธิ์. (2532). พฤติกรรมสารนิเทศ. *ชมรมนิสิตวิชาบรรณารักษศาสตร์ 9 ฉบับฉลองหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์*, 24-40.

พัชณพงศกรณ์ สุดประเสริฐ. (ม.ป.ป.). *การบริหารงานคุณภาพในองค์กร*. เข้าถึงได้จาก https://sites.google.com/site/rtech603xx/unit-10.

ภัคภิญญา สว่างวงศ์. (2551). *การพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน.* ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ลัดดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์. (2551). *ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี*. ชลบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สถาบันพระบรมราชชนก.

วิศิษฎ์ สายพรหม. (2542). *การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้กับโรงเรียนมัธยมศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.

ศิริพร ขอพรกลาง. (2545). *ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000.* กรุงเทพฯ: สกายบุ๊กส์

สถาบันรับรองมาตรฐาน ไอ เอส โอ. (2560). *มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001*. เข้าถึงได้จาก http://masci.or.th/service/%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B8%90%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%9A%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%84%E0%B8%B8/.

สรวิชญ์ เปรมชื่น. (2560). คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระบบราชการไทย. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคม*, *2*(2), 43-59.

ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). *คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อมรรัตน์ ศิริไปล์. (2560). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานหอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

Castell, Y. (2016). *Strategies to implement ISO 9001 in a government organization in jamaica* (Order No. 10249507). Available from ABI/INFORM Collection; ProQuest Dissertations & Theses Global. (1848667485). Retrieved from https://search.proquest.com/docview/1848667485?accountid=31947.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A conceptual model of service quality and its Implications for future research. *Journal of Marketing, 49*, 41-50.