

## การพัฒนาตัวแบบการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ของห้องสมุดประชาชนอำเภอ: กรณีศึกษาห้องสมุดประชาชนดีเด่น

ศิริงาม แผลงชีพ<sup>1</sup>, พรชิตา อุปถัมภ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนอำเภอ 2) ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนอำเภอ และ 3) พัฒนาตัวแบบการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนอำเภอ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย บุคลากรห้องสมุดประชาชนอำเภอ 3 คน และผู้ใช้ห้องสมุด จำนวน 300 คน จากห้องสมุดประชาชนดีเด่นปี พ.ศ. 2565 จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดอุบลราชธานี ห้องสมุดประชาชนอำเภอศรีสะเกษ จังหวัดสุโขทัย และห้องสมุดประชาชนอำเภอหัวหิน จังหวัดเพชรบุรี เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแบบอุปนัย

ผลการวิจัย พบว่า 1) การบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนอำเภอทั้ง 3 แห่ง ดำเนินการบริการสารสนเทศพื้นฐาน ผ่านช่องทางการบริการทั้งแบบดั้งเดิมและออนไลน์ ทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่ คือ สื่อสิ่งพิมพ์ 2) พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนอำเภอ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยรุ่น -นักศึกษา มีความถี่การใช้บริการ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ส่วนพฤติกรรมสารสนเทศ พบว่าเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ และด้านสุขภาพ โดยรูปแบบสารสนเทศที่ชอบมากที่สุดคือ สื่อสิ่งพิมพ์ ส่วนการค้นหาสารสนเทศ ส่วนใหญ่ต้องได้รับคำแนะนำจากคนอื่น และส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ และ 3) ตัวแบบการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนอำเภอมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) องค์ประกอบด้านการบริการและเครือข่าย ครอบคลุมการบริการสารสนเทศ ช่องทางการบริการ และเครือข่ายบริการ (2) องค์ประกอบด้านโครงสร้างและทรัพยากร ครอบคลุมบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก และเทคโนโลยีและการสื่อสาร และ (3) องค์ประกอบด้านนโยบายและการจัดการ ครอบคลุมนโยบายการบริการสารสนเทศ การประเมินคุณภาพการบริการ และผู้ใช้

**คำสำคัญ:** ห้องสมุดประชาชน, การบริการสารสนเทศ, การเรียนรู้ตลอดชีวิต

(Received: 18 April 2025; Revised: 1 June 2025; Accepted: 9 June 2025)

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อีเมล: siringam.p@rumail.ru.ac.th

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อีเมล: pornchita@rumail.ru.ac.th

**Developing a model of information services for promoting lifelong learning  
in district public libraries: A case study of outstanding libraries**

Siringam Plangcheep<sup>1</sup>, Pornchita Upatum<sup>2</sup>

**Abstract**

This research aimed to 1) examine the current state of information services for promoting lifelong learning in district public libraries, 2) study the information behavior of district public library users, and 3) develop an information service model to promote lifelong learning in district public libraries. A mixed methods research approach was employed. The participants consisted of three library staff members and three hundred library users from three outstanding public libraries in 2022, namely Ubon Ratchathani Provincial Public Library, Sri Satchanalai District Public Library in Sukhothai Province, and Hua Hin District Public Library in Phetchaburi Province. Research instruments included semi-structured interviews and questionnaires. Quantitative data were analyzed using percentages, means, and standard deviations, while qualitative data were analyzed through inductive content analysis. The research findings revealed that: 1) Information services for promoting lifelong learning in all three district public libraries primarily provided basic information services through both traditional and online service channels, with printed materials constituting the majority of information resources. 2) Information behavior of district public library users showed that most users were teenagers and students who used services twice per week, with borrowing-returning services being the most utilized. Regarding information behavior, the most sought-after information content included politics, economics, and health, primarily in printed format. Most users required guidance from others for information searching and mainly used information for education and learning purposes. 3) The information service model for promoting lifelong learning in district public libraries comprises three main components: (1) Services and networks components, including information services, service channels, and service networks, (2) Infrastructure and resources components, covering personnel, facilities, and technology and communication, and (3) Policy and management components, encompassing information service policies, service quality assessment, and users.

**Keywords:** Public libraries, Information services, Lifelong learning

---

<sup>1</sup> Assistant Professor, Library Science Department, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University

อีเมล: siringam.p@ru.ac.th

<sup>2</sup> Assistant Professor, Dr., Lecturer, Library Science Department, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University

อีเมล: pornchita@ru.ac.th

ห้องสมุดประชาชนอำเภอมีบทบาทสำคัญในการเป็นรากฐานของการเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน โดยมีภารกิจหลักในการจัดหาและบริการสารสนเทศที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนทุกช่วงวัยสามารถเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ได้อย่างเท่าเทียมและต่อเนื่อง การเรียนรู้ตลอดชีวิตถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกคนในศตวรรษที่ 21 ที่ความรู้และเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ห้องสมุดประชาชนจึงทำหน้าที่เป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้หรือศูนย์กลางของข่าวสารและความรู้ที่จะขับเคลื่อนประชาชนในชุมชนให้สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง (Vrdoljak, 2025; Learning Planet Institute, 2024)

การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้อย่างมีนัยสำคัญ โดยพบว่าการใช้บริการสารสนเทศออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ขณะที่การเข้ารับบริการ ณ หน่วยงานลดลงอย่างชัดเจน (Nuengjumnong, 2021; Siripanmuang, 2017) พฤติกรรมดังกล่าวสะท้อนถึงการก้าวเข้าสู่ “ชีวิตวิถีถัดไป (Next normal)” ซึ่งผู้คนมุ่งเน้นการเข้าถึงสารสนเทศที่สะดวก รวดเร็ว และหลากหลายผ่านช่องทางออนไลน์ (Fabius et al., 2020) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอ ในฐานะศูนย์กลางข่าวสารของชุมชน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องปรับรูปแบบการบริการสารสนเทศ จากการให้บริการ ณ หน่วยงานเป็นหลัก ปรับไปสู่การให้บริการแบบผสมผสาน เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่เข้มแข็งและเท่าเทียม (Organisation for Economic Co-operation and Development, 2020; International Federation of Library Associations and Institutions, 2018)

การวิจัยนี้มุ่งเน้น การพัฒนาตัวแบบการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนอำเภอ โดยเน้นสอดคล้องพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ในยุคชีวิตวิถีถัดไปและสภาพการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนอำเภอ ผลการศึกษาคาดหวังว่าจะเป็นต้นแบบสำหรับห้องสมุดประชาชนอำเภอในพื้นที่อื่น ๆ ในการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อยกระดับศักยภาพของคนในชุมชนสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน อันจะนำไปสู่การสร้างรากฐานทางปัญญาที่แข็งแกร่งและเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะยาว (Abumandour, 2021; Stenstrom et al., 2019; Öztemiz, & Tekindal, 2020; Organisation for Economic Co-operation and Development, 2020)

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนอำเภอ: กรณีศึกษาห้องสมุดประชาชนดีเด่น
2. ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอ
3. พัฒนาตัวแบบการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนอำเภอ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ได้แก่ บรรณารักษ์จากห้องสมุดประชาชนที่ได้รับรางวัลดีเด่นจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ พ.ศ. 2565 จำนวน 3 คน (แห่งละ 1 คน) ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดอุบลราชธานี ห้องสมุดประชาชนอำเภอศรีสะเกษ จังหวัดสุโขทัย และห้องสมุดประชาชนอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเกณฑ์คุณสมบัติ คือ เป็นบรรณารักษ์ประจำห้องสมุด และรับผิดชอบการบริการโดยตรง

2. ผู้ใช้ ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชนทั้ง 3 แห่ง ซึ่งมีจำนวนอนันต์ (Infinite population) การกำหนดขนาดตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้  $\pm 5\%$  ได้ขนาดตัวอย่าง 400 คน อย่างไรก็ตามเนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาและงบประมาณ จึงใช้ขนาดตัวอย่าง 300 คน วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ดังนี้ ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยแบ่งตามห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง และจัดสรรตัวอย่างแบบเท่าเทียมละ 100 คน ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ภายในห้องสมุดแต่ละแห่งคัดเลือกผู้ใช้ที่มาใช้บริการในช่วง 6 เดือน (สิงหาคม – ธันวาคม 2566) และยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้แบ่งการดำเนินการเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เครื่องมือการวิจัยประกอบด้วย แบบสำรวจเอกสาร และแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง โดยมีประเด็น/แนวคำถามสัมภาษณ์ครอบคลุม 8 ด้าน ได้แก่ (1) นโยบาย (2) บุคลากร (3) สิ่งอำนวยความสะดวก (4) ทรัพยากรสารสนเทศ (5) การบริการสารสนเทศ (6) เครือข่ายการบริการ (7) การประชาสัมพันธ์ (8) การประเมินคุณภาพการบริการ และ (9) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การเก็บรวบรวมข้อมูล โดย (1) การสังเกตการณ์วรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (2) การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บริการ จำนวน 3 คน การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลจากการสำรวจเอกสารวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มเนื้อหาตามประเด็น ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จัดหมวดหมู่ตามประเด็นการสัมภาษณ์และตั้งเคราะห์เป็นข้อค้นพบ

ระยะที่ 2 การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 พฤติกรรมสารสนเทศครอบคลุม 3 ด้าน คือ ความต้องการสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดย (1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและโครงสร้างโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน (2) การทดสอบความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (3) การทดลองใช้เครื่องมือกับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บ

ข้อมูลจากผู้ให้บริการห้องสมุด จำนวน 300 คน การวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ลงรหัส และวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระยะที่ 3 การพัฒนาตัวแบบการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต วิธีการศึกษา ใช้การวิจัยและพัฒนา แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน เครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย แบบประเมินตัวแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ และแบบสัมภาษณ์ถึงมีโครงสร้างสำหรับการวิพากษ์ตัวแบบ การดำเนินการ (1) การพัฒนาร่างตัวแบบโดยบูรณาการผลการวิจัยระยะที่ 1 คือ สภาพการบริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนอำเภอ ณ ปัจจุบัน และระยะที่ 2 พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ และการสังเคราะห์วรรณกรรม (2) การวิพากษ์ร่างตัวแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต 1 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศศาสตร์ 2 คน โดยการประชุมกลุ่มย่อยผ่าน โปรแกรม ZOOM ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีการปรับตัวแบบโดยจำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ ด้านการบริการและเครือข่ายประกอบด้วย การบริการสารสนเทศ ช่องทางการบริการ และเครือข่ายบริการ ด้านโครงสร้างและทรัพยากรประกอบด้วย บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก เทคโนโลยี และการสื่อสาร และด้านนโยบายและการจัดการ ประกอบด้วย นโยบายการบริการสารสนเทศ การประเมินคุณภาพการบริการ และผู้ใช้ (3) การปรับปรุงตัวแบบตามข้อเสนอแนะ (4) การจัดทำแบบฉบับสมบูรณ์ การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา จัดกลุ่มข้อเสนอแนะ และสังเคราะห์เป็นแนวทางการปรับปรุงตัวแบบ

การรับรองจริยธรรมการวิจัย การวิจัยนี้ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เลขที่ RU-HRE 67/0004 โดยผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยและการปกป้องสิทธิของผู้ให้ข้อมูล

## ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนอำเภอ โดยศึกษาจากห้องสมุดประชาชนอำเภอดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2565 จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดอุบลราชธานี ห้องสมุดประชาชนอำเภอศรีสะเกษ จังหวัดสุโขทัย และห้องสมุดประชาชนอำเภอหัวหิน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ห้องสมุดประชาชนทั้ง 3 แห่งมีการดำเนินการบริการสารสนเทศ รวมทั้งปัจจัยอื่นๆ ที่เอื้อต่อการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำแนกประเด็น ดังนี้

1.1 การบริการสารสนเทศ ห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง ดำเนินการบริการสารสนเทศพื้นฐาน ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการส่งเสริมการอ่าน บริการนิทรรศการ บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการแนะนำแหล่งสารสนเทศ บริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

1.2 ช่องทางการบริการสารสนเทศ ห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง จัดเตรียมช่องทางการบริการ 2 ลักษณะ ได้แก่ การบริการ ณ หน่วยงาน เป็นการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ที่มาใช้บริการ ณ ห้องสมุด และการบริการ

จากภายนอกหน่วยงาน ประกอบด้วยบริการออนไลน์ เป็นการบริการสารสนเทศผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ไลน์) บริการเคลื่อนที่ เป็นการนำสารสนเทศ ความรู้ไปสู่ผู้ใช้ตามบ้านและชุมชน

1.3 ปัจจัยพื้นฐานที่เอื้อต่อการบริการสารสนเทศ ห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง จัดเตรียมปัจจัยพื้นฐานที่เอื้อต่อการบริการสารสนเทศครอบคลุม 1) ทรัพยากรสารสนเทศ มีการจัดหา จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย (สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อบุคคล) เพื่อบริการแก่คนทุกช่วงวัย 2) บุคลากร มีบรรณารักษ์ที่มีคุณวุฒิทางวิชาชีพ ที่สามารถทำงานแบบผสมผสานระหว่างการบริหารและการให้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ภาวการณ์พร้อม เป็นความร่วมมือกับหน่วยงาน กลุ่มบุคคล และบุคคลในระดับชุมชน และระดับประเทศ 4) การประชาสัมพันธ์ มีการสื่อสารข่าวสาร กิจกรรมไปยังชุมชนอย่างต่อเนื่อง 5) การประเมิน การประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศอย่างเป็นระบบและนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการสารสนเทศ 6) งบประมาณ มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ 7) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศครอบคลุมอุปกรณ์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับการบริการสารสนเทศ และ 8) สิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดเตรียมสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ห้องกิจกรรม ห้องประชุม แสงสว่าง โต๊ะ เก้าอี้) ที่พร้อมสำหรับการบริการแก่คนทุกช่วงวัย

2. ผลการศึกษาวงการบริการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนอำเภอทั้ง 3 แห่ง สรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ห้องสมุด จำแนก 2 ประเด็น ดังนี้

1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

1.1) อายุ กลุ่มที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ กลุ่มเด็กวัยรุ่น/นักศึกษา (ช่วงอายุระหว่าง 15-21 ปี) จำนวน 139 คน (ร้อยละ 46.33) รองลงมาคือ กลุ่มวัยทำงาน (ช่วงอายุระหว่าง 22-59 ปี) จำนวน 132 คน (ร้อยละ 44.01) และกลุ่มที่น้อยที่สุดคือ กลุ่มเด็กวัยเรียน (ช่วงอายุระหว่าง 6-14 ปี) จำนวน 29 คน (ร้อยละ 9.66)

1.2) ระดับการศึกษา ผู้ใช้ส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 134 คน (ร้อยละ 44.67) รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมต้น จำนวน 100 คน (ร้อยละ 33.33) และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน (ร้อยละ 9.67)

1.3) อาชีพ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง จำนวน 107 คน (ร้อยละ 35.67) รองลงมาคือ นักเรียน จำนวน 68 คน (ร้อยละ 22.67) และนักศึกษา/ นักศึกษา กศน. จำนวน 35 คน (ร้อยละ 11.67)

2) พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด ประกอบด้วย ความถี่การใช้บริการ บริการ/กิจกรรมที่ใช้บ่อย

2.1) ความถี่การใช้บริการ (ต่อสัปดาห์) ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 43.33) รองลงมาคือ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 34.30) และ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 16.99)

2.2) บริการ/กิจกรรมที่ใช้อย่างน้อยที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ อันดับที่ 1 ได้แก่ บริการยืม-คืน มีผู้ใช้บริการจำนวน 240 คน (ร้อยละ 80.00) อันดับที่ 2 ได้แก่ กิจกรรมการให้บริการสถานที่จัดประชุม สัมมนา การแสดงผลนิทรรศน์ กิจกรรมของเด็กและครอบครัว และกิจกรรมเอนกประสงค์ของชุมชน จำนวน 175 คน (ร้อยละ 58.33) และอันดับที่ 3 ได้แก่ บริการการอ่าน จำนวน 113 คน (ร้อยละ 37.67)

2.2 พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ครอบคลุม ความต้องการสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ

1) ความต้องการสารสนเทศ จำแนกตามเนื้อหาที่ผู้ใช้ต้องการมากที่สุด อันดับ 1-3 ได้แก่ ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ และด้านสุขภาพ ตามลำดับ โดยรูปแบบสารสนเทศที่ชื่นชอบมากที่สุด อันดับ 1-3 ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ (วิดีโอ) และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

2) การค้นหาสารสนเทศ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ค้นหาสารสนเทศโดยการได้รับคำแนะนำจากผู้อื่น มากที่สุด รองลงมา คือ ค้นหาด้วยตนเองที่บ้าน และค้นหาด้วยตนเองที่ห้องสมุด ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

3) การใช้สารสนเทศ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศที่ค้นหาได้เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ มากที่สุด รองลงมา คือ เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่น และเพื่อความต้องการส่วนบุคคล ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน

| พฤติกรรม                | รายการ                                                  | อันดับ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|---------------------------------------------------------|--------|-------|--------|
| ความต้องการ<br>สารสนเทศ | ด้านการเมือง (การเลือกตั้ง พรรคการเมือง)                | 1      | 238   | 79.33  |
|                         | ด้านเศรษฐกิจ (การประกอบอาชีพ การหารายได้ ตลาดงาน)       | 2      | 185   | 61.67  |
|                         | ด้านสุขภาพ (โรคต่างๆ วัคซีน การดูแลสุขภาพ)              | 3      | 169   | 56.33  |
| รูปแบบ<br>สารสนเทศ      | สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือ คู่มือ หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ)  | 1      | 207   | 69.00  |
|                         | วัสดุไม่ตีพิมพ์ (วิดีโอ)                                | 2      | 197   | 65.67  |
|                         | สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ) | 3      | 150   | 50.00  |
| การค้นหา<br>สารสนเทศ    | ผู้อื่นแนะนำ                                            | 1      | 226   | 75.33  |
|                         | ค้นหาด้วยตนเองที่บ้าน                                   | 2      | 196   | 65.33  |
|                         | ค้นหาด้วยตนเองที่ห้องสมุด                               | 3      | 190   | 63.33  |
| การใช้<br>สารสนเทศ      | เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้                             | 1      | 237   | 79.00  |
|                         | เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่น                      | 2      | 226   | 75.33  |
|                         | เพื่อความต้องการส่วนบุคคล                               | 3      | 157   | 52.33  |

3. การพัฒนาตัวแบบการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนอำเภอโดยนำผลการศึกษาระยะที่ 1 ระยะที่ 2 มาบูรณาการร่วมกับทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแบบการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนอำเภอมีองค์ประกอบพื้นฐาน 9 ประการที่ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

3.1 นโยบายการบริการสารสนเทศ เป็นแนวทางหรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นกรอบการจัดบริการอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้ ทรัพยากรที่มี เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง มาตรฐานวิชาชีพ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.2 การบริการสารสนเทศ เป็นการให้ข่าวสาร สารสนเทศ ความรู้แก่ผู้ใช้ จำแนกเป็นบริการสารสนเทศพื้นฐาน เป็นบริการหลักของห้องสมุด เช่น บริการยืม-คืน บริการแนะนำสารสนเทศ บริการเผยแพร่สารสนเทศ บริการตอบคำถาม ส่วนบริการสารสนเทศเชิงรุก เป็นบริการสารสนเทศที่จัดให้โดยวิเคราะห์ความต้องการผู้ใช้ เช่น บริการตอบคำถามอัจฉริยะ บริการจัดส่งสารสนเทศอัตโนมัติ บริการเฉพาะกลุ่มช่วงวัย บริการสุขภาพและสวัสดิการ นิทรรศการเสมือนจริง คลังปัญญาท้องถิ่น

3.3 ช่องทางการบริการ เป็นวิธีการนำส่งข่าวสาร สารสนเทศ ความรู้แก่ผู้ใช้ จำแนกเป็น 3 ช่องทาง ได้แก่ ช่องทางการบริการแบบดั้งเดิม เป็นการบริการในสถานที่ (on-site services) ช่องทางการบริการออนไลน์ เป็นการบริการผ่านเว็บไซต์ สื่อสังคม แอปพลิเคชัน และช่องทางการบริการเคลื่อนที่ เป็นการนำบริการและกิจกรรมสู่ชุมชน

3.4 เครือข่ายบริการ เป็นความร่วมมือกับบุคคล กลุ่มบุคคล และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อแบ่งปันสารสนเทศ โดยอาจเป็นเครือข่ายภาคีแบบดิจิทัล เช่น เครือข่ายผู้เชี่ยวชาญ แพลตฟอร์มการเรียนรู้ร่วมกัน

3.5 บุคลากร เป็นผู้ให้บริการที่มีทักษะที่เอื้อต่อการบริการหลากหลาย เช่น ทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล การคิดสรรและจัดการเนื้อหาดิจิทัล ทักษะการสื่อสารออนไลน์

3.6 สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการรับบริการ ครอบคลุมพื้นที่อเนกประสงค์ที่ปรับเปลี่ยนได้ตามกิจกรรมและพื้นที่ทำงานร่วมกัน

3.7 เทคโนโลยีและการสื่อสาร ครอบคลุม โครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศที่เพียงพอต่อความต้องการ ประกอบด้วย อุปกรณ์ทันสมัย อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และระบบรักษาความปลอดภัย

3.8 การประเมินคุณภาพการบริการ เป็นระบบประเมินผลแบบเรียลไทม์ (Real-time) เพื่อนำผลประเมินมาปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างทันทีโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น แบบสำรวจออนไลน์ การประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) การวิเคราะห์ข้อมูลปิกดาต้า

3.9 ผู้ใช้ ครอบคลุมผู้มารับบริการและคาดว่าจะมารับบริการทั้ง ณ หน่วยงานและจากภายนอก หน่วยงาน โดยผู้ให้บริการต้องศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศผู้ใช้ยุคใหม่ การยอมรับเทคโนโลยี เพื่อนำมาเป็น



แนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ใช้ให้เกิดทักษะ และความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งการสร้างชุมชนผู้ใช้เพื่อให้เกิดเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกัน

### การอภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบจากการวิจัยนำไปสู่การอภิปรายใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) สภาพการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนอำเภอ 2) พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนอำเภอ และ 3) ตัวแบบการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนอำเภอ ดังนี้

1. สภาพการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนอำเภอ ข้อค้นพบจากการวิจัยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องอภิปราย ดังนี้

การบริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนอำเภอ ส่วนใหญ่เป็นการบริการสารสนเทศพื้นฐานขาดการบริการสารสนเทศเชิงรุก ซึ่งไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้ในยุคปัจจุบันที่มีความต้องการบริการสารสนเทศเชิงรุกดังงานวิจัยของ Pew Research Center (2013) พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการบริการสารสนเทศผ่านช่องทางการบริการออนไลน์

ช่องทางการบริการ เน้นการบริการ ณ หน่วยงานมากกว่าช่องทางการบริการออนไลน์ ซึ่งไม่ตอบสนองต่อพฤติกรรม Digital-First ของผู้ใช้ยุคดิจิทัลไป ดังการศึกษาของ Garcia-Febo (2021) ที่พบว่า การขาดช่องทางการบริการออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพอาจเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ส่งผลให้ห้องสมุดทั่วโลกต้องเร่งเปลี่ยนแปลงช่องทางการบริการ (Garcia-Febo, 2021)

ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดประชาชนอำเภอบริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ในขณะที่แนวโน้มการเรียนรู้ในยุคปัจจุบันที่ต้องการสารสนเทศรูปแบบหลากหลาย (มัลติมีเดีย) ดังการศึกษาของ Library & Information Science Education Network (2023) ที่พบว่า ห้องสมุดสมัยใหม่ได้พัฒนาเป็นศูนย์กลางข้อมูลและการเรียนรู้ที่นำเสนอทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และทรัพยากรดิจิทัล นอกจากนั้นการขาดความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศอาจเป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้เรียนในยุคปัจจุบันมีรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกันและต้องการสื่อที่หลากหลายเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของตน

2. พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนอำเภอ ข้อค้นพบจากการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจ คือ พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนอำเภอสะท้อนช่องว่างสำคัญระหว่างความต้องการและการตอบสนองในยุคดิจิทัลไป เมื่อวิเคราะห์ตามทฤษฎีของ Wilson (2000) พบว่า ผู้ใช้เผชิญอุปสรรคทั้งระดับบุคคลและสิ่งแวดล้อมในการเข้าถึงสารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศ ผู้ใช้ต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสุขภาพ โดยเป็นรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สอดคล้องกับการศึกษาของ Parvatham and Reddy (2009) ซึ่งพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนนิยมใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก อย่างไรก็ตาม แนวโน้มของผู้ใช้ที่ช่วงอายุน้อยมีแนวโน้มการใช้สารสนเทศที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น (Terentiev, 2023)

การค้นหาสารสนเทศ ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศโดยพึ่งพาคำแนะนำจากผู้อื่นเป็นหลัก ตามแบบจำลองของ Ellis (1989) เรื่อง "Chaining" ซึ่งเป็นการติดตามเส้นทางข้อมูลจากแหล่งหนึ่งไปยังอีกแหล่งหนึ่งผ่านการแนะนำและผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และผลการศึกษาของ Ahmad et al. (2023) แสดงให้เห็นว่าผู้คนที่พึ่งพาคำแนะนำและอิทธิพลจากเพื่อนร่วมเครือข่ายบนแพลตฟอร์มต่าง ๆ

การใช้สารสนเทศ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการศึกษาและเรียนรู้ สอดคล้องกับทฤษฎี Sense-Making ของ Dervin (1999) เกี่ยวกับการเติมเต็มช่องว่างความรู้ เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นช่วงวัยรุ่น-วัยเด็ก ดังนั้นการสร้างทำความเข้าใจ (Making sense) วัยรุ่นและเด็กมักเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ ๆ และต้องการสารสนเทศเพื่อทำความเข้าใจโลกรอบตัว ทำให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเติมเต็มช่องว่าง (Bridging the gap) ความรู้

3. ตัวแบบการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนอำเภอโดยการบูรณาการผลการวิจัย 2 ระยะ โดยผลการวิจัยระยะที่ 1 นำมาใช้พัฒนาองค์ประกอบด้านโครงสร้างและกระบวนการ ได้แก่ การบริการสารสนเทศ ช่องทางการบริการ บุคลากร เครือข่าย สิ่งอำนวยความสะดวก และเทคโนโลยี ระยะที่ 2 นำมาใช้พัฒนาองค์ประกอบด้านการตอบสนองความต้องการ ได้แก่ นโยบายการบริการ การประเมินคุณภาพ และผู้ใช้ รวมทั้งบูรณาการจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตัวแบบดังกล่าวอาศัยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบร่วมกัน องค์ประกอบที่ 1 เป็นการจัดบริการสารสนเทศผ่านช่องทางการบริการ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบที่ 2 เป็นรากฐานสนับสนุน จัดเตรียมบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีและการสื่อสาร และองค์ประกอบที่ 3 เป็นตัวกำหนดทิศทาง วางกรอบนโยบาย เข้าใจพฤติกรรมผู้ใช้ ดังภาพที่ 1 รายละเอียดดังนี้

3.1 องค์ประกอบด้านการบริการและเครือข่าย (Services and networks components) ประกอบด้วย

1) การบริการสารสนเทศ เป็นการให้สารสนเทศและความรู้แก่ผู้ใช้ จำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ บริการสารสนเทศพื้นฐาน ครอบคลุมบริการยืม-คืน บริการแนะนำสารสนเทศ บริการเผยแพร่สารสนเทศ บริการตอบคำถาม และบริการสารสนเทศเชิงรุก เป็นบริการที่จัดให้โดยวิเคราะห์ความต้องการผู้ใช้ ครอบคลุมบริการตอบคำถามอัจฉริยะ บริการจัดส่งสารสนเทศอัตโนมัติ บริการเฉพาะกลุ่มช่วงวัย บริการสุขภาพและสวัสดิการ นิทรรศการเสมือนจริง คลังปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lankes, 2011; Aittola et al., 2003)

2) ช่องทางการบริการ เป็นวิธีการนำส่งสารสนเทศแก่ผู้ใช้ จำแนกเป็น 3 ช่องทาง ได้แก่ ช่องทางการบริการแบบดั้งเดิม เป็นบริการในสถานที่ (On-site services) ช่องทางการบริการออนไลน์ เป็นบริการผ่านเว็บไซต์ สื่อสังคม แอปพลิเคชัน และช่องทางการบริการเคลื่อนที่ เป็นการนำบริการและกิจกรรมสู่ชุมชน (Stone et al., 2002; Kroski, 2008; McCook, 2000)

3) เครือข่ายบริการ เป็นความร่วมมือกับบุคคล กลุ่มบุคคล และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อแบ่งปันสารสนเทศ โดยอาจเป็นเครือข่ายภาคีแบบดิจิทัล เช่น เครือข่ายผู้เชี่ยวชาญ แพลตฟอร์มการเรียนรู้ร่วมกัน (Singh, 2009; Castells, 2010)

3.2 องค์ประกอบด้าน โครงสร้างและทรัพยากร (Infrastructure and resources components) ประกอบด้วย

1) บุคลากร เป็นผู้ให้บริการที่มีทักษะที่เอื้อต่อการบริการที่หลากหลายทั้งเนื้อหาและช่องทางการบริการ เช่น ทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล การคัดสรรและจัดการเนื้อหาดิจิทัล ทักษะการสื่อสารออนไลน์ (American Library Association, 2021)

2) สิ่งอำนวยความสะดวก ครอบคลุมสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการรับบริการทั้งกายภาพที่ปรับเปลี่ยนได้ตามกิจกรรมและพื้นที่ทำงานร่วมกัน (Mates, 2000)

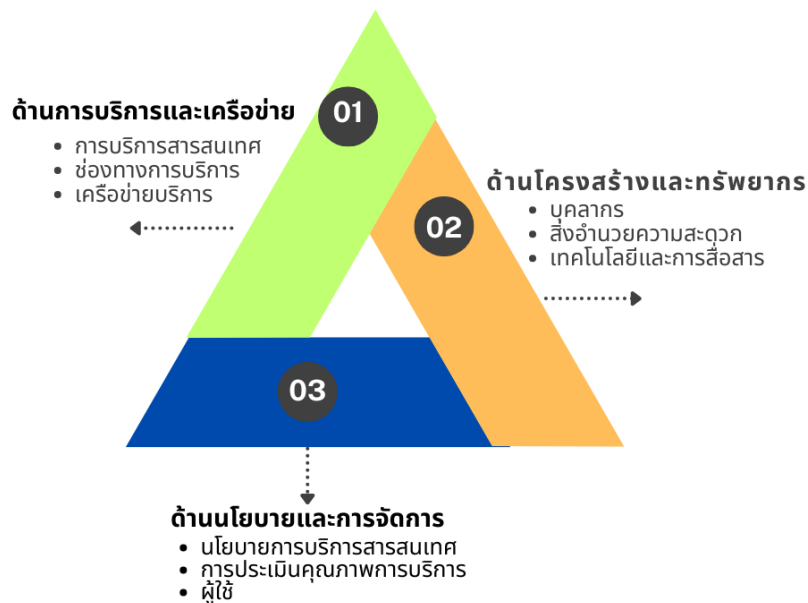
3) เทคโนโลยีและการสื่อสาร ครอบคลุมโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่เพียงพอต่อการบริการ รวมทั้งอุปกรณ์ทันสมัย อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ระบบรักษาความปลอดภัย (Cao & Ni, 2016; Xu, 2017)

3.3 องค์ประกอบด้านนโยบายและการจัดการ (Policy and management components) ประกอบด้วย

1) นโยบายการบริการสารสนเทศ แนวทางหรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็น กรอบการจัดบริการอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้ ทรัพยากรที่มี เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง มาตรฐานวิชาชีพ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (International Federation of Library Associations and Institutions, 2010; Koufogiannakis, 2012)

2) การประเมินคุณภาพการบริการ เป็นการประเมินผลแบบเรียลไทม์ เพื่อนำผลมาปรับปรุงคุณภาพการบริการทันที โดยใช้เครื่องมือ เช่น แบบสำรวจออนไลน์ การประชุมกลุ่มย่อย การวิเคราะห์ข้อมูลบิกดาต้า (Association of Research Libraries, 2020; Breeding, 2016)

3) ผู้ใช้ ครอบคลุมผู้มารับบริการและผู้ที่คาดว่าจะมารับบริการ โดยมีการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศ เพื่อนำมาพัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองและสร้างชุมชนผู้ใช้ เพื่อเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกัน (Wilson, 2000; Delors et al., 1996)



ภาพที่ 1 ตัวแบบการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนอำเภอ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะใน 2 ลักษณะ คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ห้องสมุดประชาชน สามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางสำหรับการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้ โดยพัฒนาการบริการแบบผสมผสาน (hybrid services) การจัดการบริการสารสนเทศที่หลากหลายเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเฉพาะ ทักษะสารสนเทศ เพิ่มช่องทางบริการออนไลน์ให้มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มการใช้บริการออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น

2. ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ สามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางสำหรับการออกแบบกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศ / ห้องสมุดประชาชนได้

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนต่อบริการสารสนเทศออนไลน์

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของกลุ่มเยาวชน

3. การพัฒนาระบบแนะนำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับห้องสมุดประชาชน

4. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดประชาชนกับองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน

## References

- Abumandour, E.-S.T. (2021). Public libraries' role in supporting e-learning and spreading lifelong education: a case study. *Journal of Research in Innovative Teaching & Learning*, 14(2), 178-217.
- Ahmad, S., et al. (2023). Information seeking behaviors of individuals impacted by COVID-19 international travel restrictions: An analysis of two international cross-sectional studies. *Frontiers in Communication*, 8, 1101548. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2023.1101548>
- Aittola, M., Ryhänen, T., & Ojala, T. (2003). SmartLibrary-location-aware mobile library service. *Proceedings of the 5th International Conference on Human Computer Interaction with Mobile Devices and Services*, 411-416.
- American Library Association. (2021). Library and information studies and human resource utilization: A statement of policy. American Library Association.
- Association of Research Libraries. (2020). LibQUAL+® survey: Measuring library service quality. Association of Research Libraries.
- Breeding, M. (2016). Library analytics and metrics: Using data to drive decisions and services. *American Libraries*, 47(5), 28-31.
- Cao, G., & Ni, W. (2016). Research on smart library model based on internet of things technology. In *Proceedings of the 2016 International Conference on Intelligent Transportation, Big Data & Smart City* (pp. 629-632). IEEE.
- Castells, M. (2010). *The rise of the network society: The information age: Economy, society, and culture* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
- Dervin, B. (1999). On studying information seeking methodologically: The implications of connecting metatheory to method. *Information Processing & Management*, 35(6), 727-750.
- Delors, J., Al Mufti, I., Amagi, I., Carneiro, R., Chung, F., Geremek, B., & Nanzhao, Z. (1996). *Learning: The treasure within*. UNESCO Publishing.
- Ellis, D. (1989). A behavioral approach to information retrieval design. *Journal of Documentation*, 45(3), 71-212.
- Fabius, V., Kohli, S., Timelin, B., & Veranen, S. M. (2020). *Meet the next-normal consumer*. <https://www.mckinsey.com/capabilities/growth-marketing-and-sales/our-insights/meet-the-next-normal-consumer>

- Garcia-Febo, L. M. (2021). The transformation of library services during the pandemic: Lessons learned and future directions. *International Federation of Library Associations and Institutions d Journal*, 47(3), 345-362.
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2010). *IFLA public library service guidelines* (3rd ed.). <https://repository.ifla.org/handle/20.500.14598/988>
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2018). *Global vision discussion document: Library services in the post-pandemic world*. <https://repository.ifla.org/handle/20.500.14598/24>
- Koufogiannakis, D. (2012). Academic librarians' conception and use of evidence sources in practice. *Evidence Based Library and Information Practice*, 7(4), 5-24.
- Kroski, E. (2008). On the move with the mobile web: Libraries and mobile technologies. *Library Technology Reports*, 44(5), 1-48.
- Lankes, R. D. (2011). *The atlas of new librarianship*. MIT Press.
- Learning Planet Institute. (2024). *The importance of lifelong learning*. <https://www.learningplanetinstitute.org/2024/01/17/the-importance-of-lifelong-learning/>
- Library & Information Science Education Network. (2023). *Multimodal learning resources in modern libraries: A global perspective*. LISE Network Publications.
- Mates, B. T. (2000). *Adaptive technology for the Internet: Making electronic resources accessible to all*.
- McCook, K. de la P. (2000). *A place at the table: participating in community building*. American Library Association.
- Nuengjumnong, S. (2021). *Public satisfaction with the service of the public library in BanBung District. Non-Formal Education of BanBung District*. [In Thai]
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *Building back better: A sustainable, resilient recovery after COVID-19*. [https://www.oecd.org/en/publications/building-back-better-a-sustainable-resilient-recovery-after-covid-19\\_52b869f5-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/building-back-better-a-sustainable-resilient-recovery-after-covid-19_52b869f5-en.html)
- Öztemiz, S. & Tekindal, M. A. (2020). Estimation of GDP from public library usage: Turkey sample. *Library Management*, 41(4/5), 153-171. <https://doi.org/10.1108/LM-10-2019-0078>
- Parvathamma, N., & Reddy, S. (2009). *Use of information resources and services in public libraries: A case of Bidar District, Karnataka State, India*. <http://nopr.niscair.res.in/handle/123456789/7263>
- Pew Research Center. (2013). *Library services in the digital age*. Pew Research Center.

- Singh, S. P. (2009). Library partnerships: trends and models. *Library Management*, 30(6/7), 384-396.
- Siripanmuang, T. (2017). A model of proactive information service management for promoting lifelong learning of public libraries in Sakon Nakhon Province. *TLA Research Journal*, 10(2), 55-67. [In Thai]
- Stenstrom, C., Cole, N., & Hanson, R. (2019). A review exploring the facets of the value of public libraries. *Library Management*, 40(6/7), 354-367. <https://doi.org/10.1108/LM-08-2018-0068>
- Stone, M., Hobbs, M., & Khaleeli, M. (2002). Multichannel customer management: The benefits and challenges. *Journal of Database Marketing*, 10(1), 39-52.
- Terentiev, S. (2023). Main trends in electronic resources of public libraries. *Bibliotekoznavstvo, Dokumentoznavstvo, Informologîa*, 1. <https://doi.org/10.32461/2409-9805.1.2023.276761>
- Vrdoljak, I. (2025). The importance of lifelong education in modern economy. *ENTRENOVA – ENTERprise REsearch InNOVation*, 10(1), 601–617.
- Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-56.
- Xu, L. D. (2017). Information architecture for supply chain quality management. *International Journal Of Production Research*, 55(5), 1459-1475.
- Yamane, T. (1976). *Statistic: An introduction analysis* (2<sup>nd</sup> ed). Harper & Row.