



Jan - Jun 2025

ปีที่ 69 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2568

Vol. 69 No. 1

วารสารห้องสมุด

TLA BULLETIN

ISSN 3027-6969 (Online)



วารสารห้องสมุด (TLA Bulletin)
สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (Thai Library Association)



วารสารห้องสมุด สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (TLA Bulletin)

ISSN: 3027-6969 (online)

ผู้จัดพิมพ์	สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ	
ที่ปรึกษาบรรณาธิการ	คณะกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ	
บรรณาธิการ	รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	
กองบรรณาธิการ		
รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ ชื่นชม	อาจารย์ ดร.ธณิสรา สุขขารมย์	
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ท.ปรีดี ปลื้มสำราญกิจ	ส.อ.พงศกร ตุกันยา	
มหาวิทยาลัยรามคำแหง	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	
อาจารย์ พิมพ์ประภัทร ทำสวน	นางสาวกนกวรรณ บัวงาม	
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ นกแก้ว	นายชาติรี วงษ์แก้ว	
สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	
นางสาวธนาภรณ์ จิมแพ		
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์		
กรรมการตรวจรูปแบบวารสาร		
นางสาวสีฟ้า ประดิษฐ์ภูมิ	อาจารย์ ศัญญา ธีระเดชอุปลัมภ์	
มหาวิทยาลัยรามคำแหง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	
นางสาววาสนา คำสงค์	นายพุดธิภัทร เสมอจิตร	
มหาวิทยาลัยนครพนม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	
นางสาวนาฏยา แซ่วัดดี		
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์		
ผู้จัดการวารสาร	นางสาวสุจิตรา สุภาพ	
	สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ	
กำหนดออก	ปีละ 2 ฉบับ (มกราคม-มิถุนายน และ กรกฎาคม-ธันวาคม)	
ค่าประเมินบทความ	สมาชิกสมาคมฯ 1,500 บาท บุคคลทั่วไป 3,000 บาท	

วารสารห้องสมุดสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย(TLA Bulletin)

ปีที่ 69 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2568

ISSN: 3027-6969 (online)

สารบัญ

หน้า

บทบรรณาธิการ

อาจารย์พิมพ์ประภัทร ทำสวน รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ ชื่นชม อาจารย์ ดร. ธนิกา สุขขารมย์ i
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ท. ปรีดี ปลื้มสำราญกิจ ส.อ. พงศกร สุกันยา นางสาวธนาภรณ์ จิมแพ

บทความวิชาการ

การใช้แชทจีพีที (ChatGPT) ในงานบริการห้องสมุด	1
นราธิป ปิติชนบดี	
การเล่าเรื่องข้อมูลกับการใช้งานในห้องสมุด	21
ปรีดี ปลื้มสำราญกิจ, สุนันทา วงศ์ตุรภัทร, มณฑิชา เกตุณะ	
การพัฒนาตัวแบบตัวการต้นสัญลักษณ์เพื่อสะท้อนอัตลักษณ์ท้องถิ่น : การวิเคราะห์	39
สารสนเทศจากวิถีชีวิตชุมชนสู่การขับเคลื่อนซอฟต์แวร์	
สุธิดา วรรณะปกรณ์	
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการเปลี่ยนผ่านจากพื้นที่จัดเก็บสู่พื้นที่การเรียนรู้	55
สายสุดา ปันตระกูล, บรรพต พิจิตรกำเนิด, ปรีศนา มัชฌิมา	

บทความวิจัย

ประสบการณ์ผู้ใช้ในการใช้และการเข้าถึงความรู้พิธีบายศรีสู่ขวัญ	66
วิศปัยย์ ชัยช่วย, ก้องพิพัฒน์ กองคำ, สุวรรณี ห้วยหงษ์ทอง, กันยารัตน์ เกวียเช่น	
พฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์: กรณีศึกษานักศึกษา	86
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง	
มณฑิชา เกตุณะ	
การแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ ในโรงเรียนผู้สูงอายุ	105
ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา	
พรพรรณ จันทร์แดง	

การพัฒนาตัวแบบการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ของห้องสมุดประชาชนอำเภอ: กรณีศึกษาห้องสมุดประชาชนดีเด่น ศิริงาม แผลงชีพ, พรชิตา อุปถัมภ์	122
แนวทางการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ วาทิตา เอื้อเจริญ, พรนภา พุทธิรักษา	137
พฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนเจนเอเรชั่นแซดในจังหวัดพิษณุโลก น้อย คั่นชั่งทอง	159
Thammasat University Library support of academic publishing through the Read & Publish model <i>Kwanchanok Sathapornpiboon</i>	178
บทวิจารณ์หนังสือ	
Web-scale discovery services: Principles, applications, discovery tools and development hypotheses อมรินทร์ ศรีสุวรรณ	190

บทบรรณาธิการ

วารสารห้องสมุด สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ แนวความคิด นวัตกรรม ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องเผยแพร่ผล การศึกษาค้นคว้า วิจัย ด้านสารสนเทศ แหล่งบริการสารสนเทศ การเรียนรู้ ของหน่วยงานและสถาบันที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเป็นสื่อกลางในการนำเสนอ อภิปราย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิกและผู้สนใจ

ขณะนี้ วารสารห้องสมุด อยู่ในกลุ่มที่ 2 (TCI 2) จากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย ซึ่งคณะ บรรณาธิการตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของวารสารอย่างต่อเนื่อง โดยยังคงมุ่งมั่นในการ ส่งเสริมมาตรฐานทางวิชาการ ทั้งในด้านกระบวนการจัดการบทความ การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) จากสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวนอย่างน้อย 3 ท่านต่อบทความ โดยใช้การพิจารณาแบบ Double Blind Review และการคัดสรรผลงานที่มีคุณค่า เพื่อเป็นเวทีทางวิชาการที่สนับสนุนความรู้และพัฒนาวิชาชีพ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ให้ก้าวต่อไปอย่างมั่นคง

สำหรับวารสารฉบับ ปีที่ 69 ฉบับที่ 1 (มกราคม 2568 – มิถุนายน 2568) ประกอบด้วยบทความ หลากหลายประเภท ได้แก่ บทความวิชาการ จำนวน 4 เรื่อง คือ 1) การใช้แชตจีพีที (ChatGPT) ในงานบริการ ห้องสมุด 2) การเล่าเรื่องข้อมูลกับการใช้งานในห้องสมุด 3) การพัฒนาตัวแบบการรู้ตนสัญลักษณ์เพื่อสะท้อนอัต ลักษณ์ท้องถิ่น : การวิเคราะห์สารสนเทศในวิถีชีวิตของชุมชน 4) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการเปลี่ยนผ่าน จากพื้นที่จัดเก็บสู่พื้นที่การเรียนรู้ บทความวิจัย จำนวน 6 เรื่อง คือ 1) ประสบการณ์ผู้ใช้กับการใช้และการเข้าถึง ความรู้พิธีบายศรีสู่ขวัญ 2) พฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์: กรณีศึกษานักศึกษาศาสาวิชา บรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 3) การแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้าน สุขภาพของผู้สูงอายุ ในโรงเรียนผู้สูงอายุ ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 4) การพัฒนาตัวแบบการบริการ สารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ของห้องสมุดประชาชนอำเภอ: กรณีศึกษาห้องสมุดประชาชน ดีเด่น 5) แนวทางการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ 6) พฤติกรรมสารสนเทศของ เยาวชนเจนเอเรชั่นแซดในจังหวัดพิษณุโลก 7) Thammasat University Library Support of Academic Publishing through the Read & Publish Model บทความหนังสือ จำนวน 1 เรื่อง คือ 1) Web-scale discovery services: Principles, applications, discovery tools and development hypotheses

บทความต่าง ๆ ข้างต้นสะท้อนถึงการเปลี่ยนผ่านของวงการสารสนเทศ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์กับงานห้องสมุด การอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมถึงการ ออกแบบบริการให้ตอบสนองต่อบริบทของผู้ใช้ที่หลากหลาย ซึ่งล้วนเป็นประเด็นสำคัญในยุคของการ เปลี่ยนแปลงทางข้อมูล ความรู้ และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว

ท้ายที่สุดนี้ คณะบรรณาธิการขอขอบพระคุณผู้เขียนบทความทุกท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ และผู้อ่านทุกท่านที่ร่วมกันขับเคลื่อนวารสารห้องสมุดแห่งนี้ให้เป็นแหล่งวิชาการที่มีคุณค่า และขอเชิญชวนสมาชิกสมาคมฯ และผู้สนใจส่งบทความผ่านระบบออนไลน์ ได้ที่ https://so06.tci-thaijo.org/index.php/tla_bulletin

อาจารย์ พิมพ์ภัทร ทำสวน
รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ ชื่นชม
อาจารย์ ดร.ธนิศา สุขขารมย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ท.ปรีดี ปลื้มสารานุกิจ
สิบเอก พงศกร สุกันยา
นางสาวชนาภรณ์ จิมแพ
บรรณาธิการประจำฉบับ

การใช้แชทจีพีที (ChatGPT) ในงานบริการห้องสมุด

นราธิป ปิติธนาบดี¹

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์โดยเฉพาะ ChatGPT กับงานบริการของห้องสมุด โดยการสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการตอบคำถาม บริการให้คำแนะนำ บริการช่วยค้นคว้า บริการสรุปเนื้อหา บริการสนับสนุนทางภาษา บริการสอนและเรียนรู้ บริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และบริการสารสนเทศสำหรับผู้พิการ ซึ่งการประยุกต์ใช้ ChatGPT มีประเด็นที่ต้องตระหนัก 3 ประการ คือ 1) เทคโนโลยีไม่สามารถตอบคำถามที่ซับซ้อนได้และขาดความสามารถในการแสดงความเห็นอกเห็นใจได้เหมือนมนุษย์ 2) ข้อมูลที่เป็นคำตอบซึ่งผู้ใช้ต้องใช้วิจารณญาณในการพิจารณาความน่าเชื่อถือและความถูกต้อง และ 3) จริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่มีความอ่อนไหวอาจเสี่ยงต่อความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย นอกจากนี้การประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบริการห้องสมุดยังมีความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้ของบรรณารักษ์ การกำหนดรูปแบบบริการห้องสมุดและสารสนเทศ การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย ตลอดจนการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล

คำสำคัญ: แชทจีพีที, ปัญญาประดิษฐ์, บริการห้องสมุด

(Received: 28 August 2024; Revised: 15 April 2025; Accepted: 27 April 2025)

¹ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อีเมล: npitithanabodee@gmail.com

Use of ChatGPT in library services

Narathip Pitithanabodee¹

Abstract

This article aims to present the application of artificial intelligence, specifically ChatGPT, to library services by synthesizing relevant documents. The results of the study found that the library uses ChatGPT to provide various services, including answering questions, advice service, research assistance service, content summary service, language support service, teaching and learning services, information resource provision service, and information services for people with disabilities. There are three things to be aware of when using ChatGPT: 1) Technology cannot answer complex questions and lacks the ability to empathize with humans; 2) the information is answered, and users must use their own judgment to determine its reliability and accuracy; and 3) ethics related to sensitive data may pose a risk to privacy and security. Moreover, the application of ChatGPT in library services has challenges related to the knowledge development of librarians, defining formats for library and information services, privacy and security protection, as well as improving the quality of data.

Keywords: ChatGPT, Artificial intelligence, Library services

¹ Department of Library and Information Science, Faculty of Humanities, Chiang Mai University

E-mail: npitithanabodee@gmail.com

บทนำ

ปัจจุบันมีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานและดำเนินชีวิตประจำวันของคนในสังคม ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนทั้งวิธีการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลมีส่วนผลักดันให้คนในสังคมเกิดการตื่นตัวที่จะเรียนรู้และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม องค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญในการสนับสนุนบุคลากรและพัฒนาให้เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะของผู้เรียนรู้อย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต โดยบุคคลสามารถแสวงหา ใช้ และสร้างความรู้ที่ได้จากกระบวนการเรียนรู้ของตนเอง ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อการปฏิบัติงานของตนเองและการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การติดตามและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและบุคลากรต้องตระหนักและให้ความสำคัญ โดยเฉพาะเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่กำลังเป็นที่กล่าวถึงอยู่ในปัจจุบัน

ห้องสมุดในฐานะแหล่งสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตจำเป็นต้องปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด ซึ่ง Ram (2023) กล่าวว่า ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence: AI) กำลังปฏิวัติการให้บริการของห้องสมุดและยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้เข้าไปสู่ยุคใหม่แห่งประสิทธิภาพ การเข้าถึง และนวัตกรรม บทบาทที่โดดเด่นที่สุดของปัญญาประดิษฐ์ในห้องสมุดคือการทำให้กระบวนการต่าง ๆ เป็นอัตโนมัติ เช่น การทำรายการและการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งช่วยให้บรรณารักษ์สามารถพึ่งพาอัลกอริทึมของปัญญาประดิษฐ์เพื่อทำงานได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น บรรณารักษ์มีเวลามากขึ้นในการทำงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์และช่วยให้งานห้องสมุดมีความถูกต้องและเป็นระบบ ปัญญาประดิษฐ์สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมหาศาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ระบบค้นหาข้อมูลดีขึ้น และการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ราบรื่นยิ่งขึ้น ทั้งยังมีบทบาทในการปรับแต่งบริการห้องสมุดให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ผ่านอัลกอริทึมของการเรียนรู้ของเครื่อง ห้องสมุดสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้ ความชอบ และข้อมูลการใช้งานในอดีตเพื่อให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงกับแต่ละบุคคลได้

ความสำคัญของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้และปรับตัวให้ทันกับกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลง โดยบุคลากรต้องเล็งเห็นว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานของมนุษย์หรือทดแทนแรงงานได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ในแวดวงห้องสมุดและสารสนเทศซึ่งเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการจัดเตรียมและให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ จึงมีแนวคิดที่จะนำปัญญาประดิษฐ์มาเป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ดียิ่งขึ้น

ปัญญาประดิษฐ์คืออะไร

ปัญญาประดิษฐ์ หรือเรียกว่า สติปัญญาของเครื่องจักร (Machine intelligence) คือ สติปัญญาที่แสดงโดยเครื่องจักร ซึ่งตรงข้ามกับสติปัญญาตามธรรมชาติที่แสดงโดยมนุษย์และสัตว์อื่น ๆ เช่น การเรียนรู้ และการแก้ปัญหา เป็นต้น (Almulhim & Aramco, 2024) ปัญญาประดิษฐ์จึงเป็นศาสตร์และวิศวกรรมของการสร้างเครื่องจักรอันชาญฉลาดที่สามารถวิเคราะห์สถานการณ์และตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม ซึ่ง จอห์น แมคคาร์ธี (John McCarthy) ได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งปัญญาประดิษฐ์ โดยเป็นผู้ริเริ่มงานวิจัยในสาขาวิชานี้และเป็นผู้บัญญัติศัพท์คำว่า AI ในปี 1949 (Kangude & Raut, 2012) ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ปัญญาประดิษฐ์เป็นการสร้างเครื่องจักรให้มีคุณลักษณะในด้านสติปัญญา ความฉลาด ความสามารถ และการเรียนรู้ที่ทัดเทียมมนุษย์หรือเข้ามาแทนที่มนุษย์นั่นเอง

สำหรับการจำแนกประเภทของปัญญาประดิษฐ์นั้น Ghosh and Thirugnanam (2021) และ Almulhim and Aramco (2024) จัดแบ่งปัญญาประดิษฐ์ตามความสามารถเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ปัญญาประดิษฐ์แบบอ่อนหรือแบบแคบ (Weak or narrow AI) เป็นปัญญาประดิษฐ์ที่ถูกออกแบบเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะเจาะจงและสามารถทำงานเดียวได้เป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติตามชุดคำสั่งที่กำหนดไว้ล่วงหน้าและจำกัด ไม่มีความสามารถในการคิด เป็นปัญญาประดิษฐ์ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายที่สุด เช่น การแนะนำผลิตภัณฑ์สำหรับผู้ซื้อ การพยากรณ์อากาศ เป็นต้น 2) ปัญญาประดิษฐ์ทั่วไป (General AI) เป็นปัญญาประดิษฐ์ที่มีระดับการทำงานของความรู้ความเข้าใจเทียบเท่ามนุษย์ในหลายสาขาวิชา เช่น การประมวลผลภาษาและรูปภาพ โดยประกอบด้วยปัญญาประดิษฐ์แบบแคบนับพันระบบที่ทำงานร่วมกัน สื่อสารกันเพื่อเลียนแบบการใช้เหตุผลของมนุษย์ ซึ่งขณะนี้ยังไม่ประสบความสำเร็จ ไม่มีเครื่องจักรใดที่ทำงานเหมือนมนุษย์หรือสามารถคิดได้อย่างสมบูรณ์แบบเท่ามนุษย์ แต่ก็อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตอันใกล้ และ 3) ปัญญาประดิษฐ์ระดับสูงหรือแบบเข้ม (Super or strong AI) เป็นระบบที่สามารถก้าวข้ามขีดความสามารถของมนุษย์ได้ โดยคาดการณ์ว่าเครื่องจักรจะมีความสามารถเหนือกว่ามนุษย์ เช่น การตัดสินใจ การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล การสร้างสรรค์งานศิลปะ และการสร้างความสัมพันธ์ทางอารมณ์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ปัญญาประดิษฐ์ได้รับการออกแบบเพื่อการดำเนินงานเกี่ยวกับการเรียนรู้ การแก้ปัญหา การวางแผน และการรู้จำเสียง โดยเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่กำลังส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรและทรัพยากรทางการศึกษา (Educational resources) ปัญญาประดิษฐ์ใช้การวิเคราะห์ขั้นสูง (Advanced analytics) การเรียนรู้เชิงลึก (Deep learning) และการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine learning) ซึ่งการตอบคำถามของปัญญาประดิษฐ์เป็นไปอย่างซับซ้อน ช่วยค้นหาช่องว่าง (Gaps) ในการสอนและการเรียนรู้ ตลอดจนสนับสนุนความสามารถทางการศึกษา (Yamson, 2023) ดังนั้น ปัญญาประดิษฐ์จึงเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้

เกิดการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรที่อาจมีวัตถุประสงค์ของการนำไปประยุกต์ใช้แตกต่างกัน อาทิ การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการสร้างข้อความภาษาธรรมชาติเพื่อการสื่อสารโต้ตอบกับมนุษย์ที่เรียกว่า แชนบอทปัญญาประดิษฐ์ (AI Chatbot) เช่น ChatGPT, Claude, Perplexity, และ Gemini เป็นต้น ซึ่งองค์กรที่จะนำแชทบอทปัญญาประดิษฐ์ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำเป็นต้องศึกษาวิธีการใช้และทดลองใช้ โดยเปรียบเทียบความสามารถในการทำงานของแชทบอทเพื่อให้การประยุกต์ใช้ได้ผลลัพธ์ที่ตรงความต้องการของผู้ใช้และผู้ให้บริการสามารถออกแบบบริการห้องสมุดได้ในรูปแบบที่หลากหลายยิ่งขึ้น

ChatGPT คืออะไร

ChatGPT เป็นหนึ่งในแชทบอทปัญญาประดิษฐ์ที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมากจากผู้ทั่วโลก โดยเปิดตัวในช่วงปลายเดือนพฤศจิกายน ค.ศ. 2022 มีผู้ใช้งานหนึ่งล้านคนภายในเวลา 1 สัปดาห์ ChatGPT พัฒนาโดยบริษัท OpenAI ที่เป็นผู้สร้างโปรแกรมสร้างภาพที่มีชื่อเสียง คือ DALL-E โดย ChatGPT เป็นแบบจำลองทางภาษาขนาดใหญ่ (Large language model หรือ LLM) ที่ใช้เทคนิคการเรียนรู้เชิงลึกในการสร้างข้อความเพื่อตอบคำถาม สามารถสร้างเรียงความ อีเมล เนื้อเพลง สูตรอาหาร โค้ดคอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ เกม และการวินิจฉัยทางการแพทย์ (Cox & Tzoc, 2023) ซึ่ง ChatGPT เป็นแบบจำลองทางภาษาที่ขับเคลื่อนด้วยปัญญาประดิษฐ์ (AI-powered language model) เป็นระบบปัญญาประดิษฐ์ที่ใช้ในการสนทนาที่ได้รับการฝึกฝนจากข้อมูลข้อความจำนวนมากมหาศาล สามารถสร้างการตอบสนองที่คล้ายคลึงกับมนุษย์ต่อข้อความและข้อเสนอในบริบทและรูปแบบที่หลากหลาย ChatGPT ใช้สถาปัตยกรรมแบบ Transformer เป็นแบบจำลองการเรียนรู้เชิงลึกที่ใช้สำหรับงานการประมวลผลภาษาธรรมชาติ เช่น การจัดหมวดหมู่ข้อความ การแปลภาษา และการสร้างข้อความ ด้วยความสามารถในการประมวลผลภาษาธรรมชาติที่ล้ำสมัยและการสร้างข้อความที่มีคุณภาพสูง ChatGPT จึงเป็นระบบปัญญาประดิษฐ์เพื่อการสนทนาที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน (Verma, 2023)

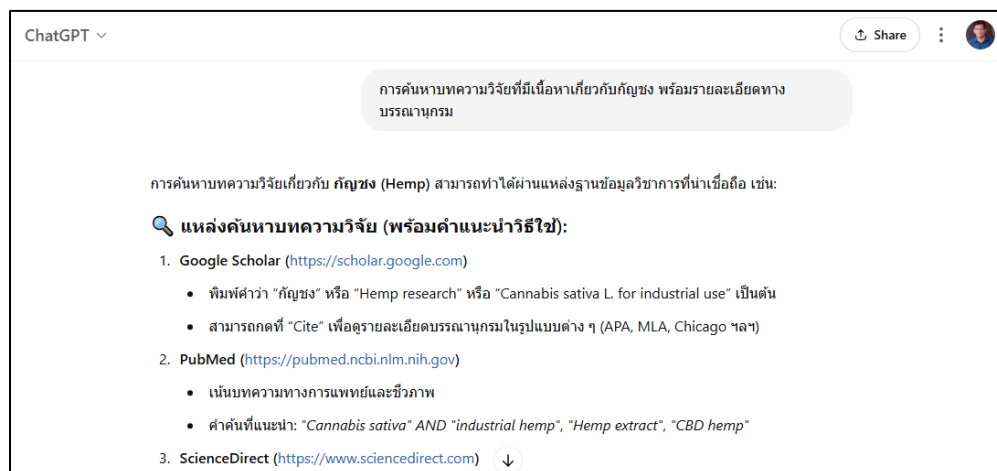
ในการสร้างคำถามหรือโจทย์ (Prompt) เพื่อสอบถามปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ใช้หลักแบบโต้ตอบ (Conversational prompting) ที่มีลักษณะการพูดคุยแบบสนทนาเพื่อให้ปัญญาประดิษฐ์สามารถเรียนรู้และเข้าใจบริบทของสถานการณ์ได้ลึกซึ้งขึ้นจากการอ้างอิงประเด็นที่ถามหรือตอบไปแล้วในการสนทนา (Khongrit et al., 2024) ผู้ใช้ต้องใช้โครงสร้างและรูปแบบการเขียนคำสั่งที่เหมาะสม โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ให้บริบท กำหนดงาน/คำสั่ง มีความชัดเจน ตรงประเด็นและกระชับ ให้ตัวอย่าง ระบุนรูปแบบที่ต้องการ กำหนดบทบาท กำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ระบุรายละเอียดที่สำคัญ กำหนดขั้นตอน และกำหนดข้อจำกัด (Kiawkaew et al., 2023) ซึ่ง Chuenphitthayavut (2023) อธิบายว่าการเขียนคำสั่งเพื่อให้ ChatGPT ทำงานมี 2 ลักษณะ ได้แก่ รูปแบบที่ 1 เป็นแบบทั่วไปที่สอบถามได้ง่ายคล้ายภาษามนุษย์ และรูปแบบที่ 2 เป็นแบบประยุกต์วิศวกรรม

ข้อความพร้อมสั่งงาน (Prompt engineering) ที่มีบางส่วนเป็นการเขียนตามแนวทางภาษาโปรแกรมหรือคอมพิวเตอร์ ดังตัวอย่างการเขียนคำสั่งให้ ChatGPT ทำงานต่อไปนี้

รูปแบบที่ 1: การค้นหาบทความวิจัยที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับกัญชง พร้อมรายละเอียดทางบรรณานุกรม

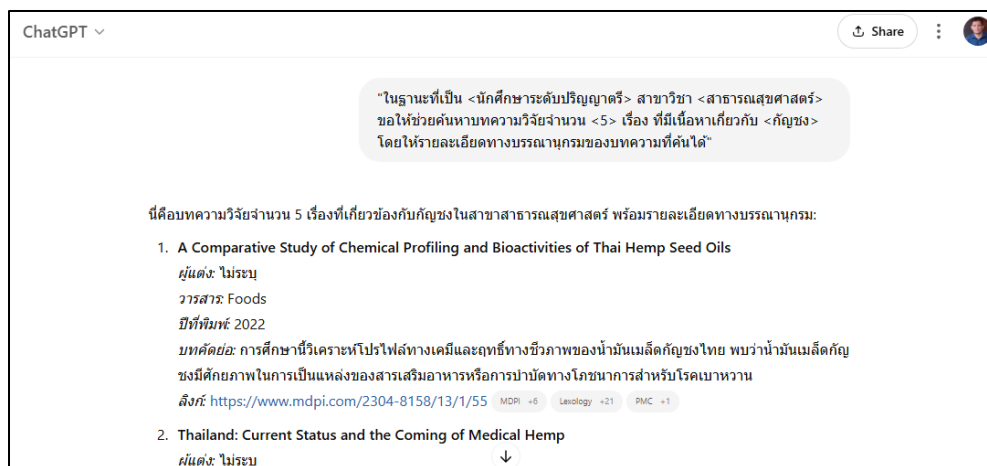
รูปแบบที่ 2: “ในฐานะที่เป็น <นักศึกษาระดับปริญญาตรี> สาขาวิชา <สาขารณสุขศาสตร์> ขอให้ช่วยค้นหาบทความวิจัยจำนวน <5> เรื่อง ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับ <กัญชง> โดยให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมของบทความที่ค้นได้”

เมื่อผู้ใช้ป้อนคำสั่งในรูปแบบที่ 1 โดยเป็นการสอบถามแบบทั่วไป ChatGPT จะแนะนำแหล่งข้อมูลที่ใช้ค้นหาบทความวิจัยเกี่ยวกับกัญชงและให้ตัวอย่างบทความวิจัยทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษในรูปแบบบรรณานุกรม (ภาพที่ 1) ขณะที่การใช้คำสั่งในรูปแบบที่ 2 เป็นการสอบถามโดยประยุกต์วิศวกรรมข้อความพร้อมสั่งงาน ผู้ใช้กำหนดบทบาทให้ ChatGPT เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในสาขาวิชาสาขารณสุขศาสตร์ ChatGPT จะให้ผลการค้นที่เป็นบทความวิจัยในสาขาสาขารณสุขศาสตร์ จำนวน 5 บทความ โดยให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมพร้อมจุดเชื่อมโยงไปยังบทความฉบับเต็มที่มีให้บริการในแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 1 การเขียนคำสั่งให้ ChatGPT ทำงานโดยสอบถามแบบทั่วไป

Note. From ChatGPT (GPT-4o) [Large language model], by OpenAI, 2024. (https://chatgpt.com).



ภาพที่ 2 การเขียนคำสั่งให้ ChatGPT ทำงานโดยสอบถามแบบประยุกต์วิศวกรรมข้อความพร้อมสั่งงาน

Note. From ChatGPT (GPT-4o) [Large language model], by OpenAI, 2024. (<https://chatgpt.com>).

เมื่อ ChatGPT ได้รับความนิยมมากขึ้น บุคลากรในหลายภาคส่วนเริ่มอภิปรายถึงผลกระทบและการประยุกต์ใช้ ChatGPT เพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษา โดยเฉพาะในวิชาชีพบรรณารักษ์และสารสนเทศที่ตั้งคำถามว่า การประยุกต์ใช้ ChatGPT ในห้องสมุดจะดำเนินการอย่างไรและมีส่วนช่วยสนับสนุนความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างไร (Cox & Tzoc, 2023) ดังนั้น การประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบริการห้องสมุดเพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้า วิจัย และเรียนรู้ของผู้ใช้จึงเป็นหน้าที่ประการหนึ่งของบรรณารักษ์ในการเพิ่มพูนความรู้และนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ในการให้บริการของห้องสมุดได้อย่างเหมาะสมและผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ตรงความต้องการมากที่สุด

ChatGPT กับห้องสมุด

การพัฒนาการบริการข้อมูลข่าวสาร (Informatization) การแปลงเป็นดิจิทัล (Digitization) และเชาวน์ปัญญา (Intelligence) ในห้องสมุดโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ อาทิ ปัญญาประดิษฐ์ ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) และการประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud computing) ได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนการดำเนินงานและรูปแบบบริการของห้องสมุด การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเหล่านี้จึงช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ช่วยปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และช่วยให้บุคลากรมีเวลามากขึ้นในการอุทิศเพื่อการทำงาน บทบาทของห้องสมุดจึงเปลี่ยนจากการให้บริการในรูปแบบเดิมไปสู่การจัดบริการที่ลึกซึ้งและสร้างสรรค์มากขึ้น (Xiao, 2023) ซึ่งปัญญาประดิษฐ์เชิงสนทนา (Conversational AI) ได้กลายเป็นเทคโนโลยีที่มี

ศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงบริการห้องสมุด โดยเฉพาะ ChatGPT ที่เป็นแบบจำลองทางภาษาขั้นสูง มีจุดมุ่งหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ห้องสมุดด้วยการสนทนาอย่างชาญฉลาดและมีปฏิสัมพันธ์ ChatGPT ทำหน้าที่ในฐานะบรรณารักษ์เสมือน (Virtual librarian) ที่สามารถสนทนาด้วยภาษาธรรมชาติกับผู้ใช้ สามารถทำงานที่หลากหลาย เช่น การตอบคำถามในหลากหลายสาขาวิชา การให้ความช่วยเหลือในการค้นคว้า การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ การเรียนรู้ภาษาด้วยการปฏิบัติเชิงปฏิสัมพันธ์ การเสนอแนะแนวทางการศึกษาเฉพาะบุคคล และการสนับสนุนการเรียนรู้ส่วนบุคคล ตลอดจนความสามารถในการสร้างคำตอบที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบททำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและสร้างประสบการณ์ให้แก่ผู้ใช้ (Hota & Hota, 2023)

ChatGPT นับเป็นความก้าวหน้าครั้งสำคัญในด้านปัญญาประดิษฐ์สำหรับการสนทนาในบริการห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดสามารถให้การสนับสนุนส่วนบุคคลได้ตลอด 24 ชั่วโมง ขยายการเข้าถึงไปยังผู้ใช้ที่กว้างขึ้น และช่วยให้ผู้ใช้สำรวจและเข้าถึงความรู้ได้อย่างมีส่วนร่วมและโต้ตอบมากขึ้น ChatGPT เปลี่ยนประสบการณ์การใช้ห้องสมุด ช่วยให้ห้องสมุดจัดบริการเชิงนวัตกรรมที่เหมาะสมในยุคดิจิทัล การนำ ChatGPT มาใช้ในบริการห้องสมุดจึงเป็นโอกาสในการปรับตัวให้เข้ากับภูมิทัศน์ดิจิทัล (Digital landscape) ที่เปลี่ยนแปลงและตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของผู้ใช้ ChatGPT จึงช่วยให้ห้องสมุดสามารถให้บริการที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางและมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเข้าถึงสารสนเทศและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต แม้ว่า ChatGPT จะมีศักยภาพอย่างมาก ห้องสมุดจำเป็นต้องคำนึงถึงประเด็นด้านจริยธรรม ความท้าทายที่อาจเกิดขึ้น และข้อจำกัด (Hota & Hota, 2023) ซึ่งการศึกษาผลกระทบของ ChatGPT บนฐานปัญญาประดิษฐ์ (AI-based ChatGPT) ที่มีต่อบริการห้องสมุด มีข้อค้นพบว่า ChatGPT เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์สำหรับห้องสมุดและผู้ใช้ โดยสนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศ การค้นคืนสารสนเทศ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการอ้างอิง การสอนการใช้ห้องสมุด และกิจกรรมการศึกษาค้นคว้า (Ali, 2023)

อย่างไรก็ตาม ChatGPT เป็นปัญญาประดิษฐ์เชิงสนทนา การโต้ตอบระหว่างผู้ใช้กับ ChatGPT จึงต้องใช้ภาษาธรรมชาติที่ช่วยให้การตีความข้อความของผู้ใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ สามารถให้คำตอบหรือคำแนะนำที่ตรงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ซึ่งการนำ ChatGPT มาประยุกต์ใช้ในงานห้องสมุดทำให้เกิดผลกระทบต่องานบริการห้องสมุดในขอบเขตที่กว้างขวาง อาทิ ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริการประสบการณ์ของผู้ใช้ การเข้าถึงสารสนเทศ คำแนะนำส่วนบุคคล ความช่วยเหลือในการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ความร่วมมือและการมีส่วนร่วม การสอนการรู้สารสนเทศ และการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้ (Aithal & Aithal, 2023; Verma, 2023; Xiao, 2023) ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการนำ ChatGPT มาใช้ในงานบริการห้องสมุดเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ให้บริการ เนื่องจากการนำ ChatGPT มาสนับสนุนการให้บริการของห้องสมุดแทนการปฏิบัติงานของ

บรรณารักษ์เป็นการให้บริการที่ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา ไม่มีค่าใช้จ่าย ไม่ต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ และไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ ขณะที่ในส่วนของผู้ใช้บริการนั้น ChatGPT ช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัยให้แก่ผู้ใช้ ทั้งยังสามารถตอบข้อคำถามของผู้ใช้โดยให้คำตอบหรือคำแนะนำที่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของผู้ใช้อีกด้วย

ChatGPT กับการบริการของห้องสมุด

เมื่อบรรณารักษ์เลือกใช้ ChatGPT ในการสนับสนุนการจัดบริการของห้องสมุด การออกแบบบริการที่สามารถใช้ ChatGPT เป็นเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และการใช้บริการของผู้ใช้จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า หรืองานบริการสารสนเทศที่จำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์การใช้ ChatGPT ในงานบริการแต่ละงานว่า ChatGPT สามารถทำอะไรได้บ้าง มีขอบเขตการทำงานเป็นอย่างไร มีข้อดีและข้อจำกัดอะไรบ้าง และการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในแต่ละงานจะดำเนินการอย่างไร สำหรับการจัดเตรียมบริการห้องสมุดที่ใช้ ChatGPT เป็นเครื่องมือสนับสนุน การให้บริการอาจจัดแบ่งได้เป็น 8 บริการดังนี้ (Aithal & Aithal, 2023; Ali, 2023; Cox & Tzoc, 2023; Hota & Hota, 2023; Mali & Deshmukh, 2023; Negi, 2022; Prathibha & Shilpa Rani, 2021; Yamson, 2023)

1. บริการตอบคำถาม ChatGPT ทำหน้าที่เป็นบรรณารักษ์ในการให้บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual reference services) โดยให้ความช่วยเหลือในการตอบคำถามในทันที ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน ซึ่งเป็นการตอบคำถามอ้างอิงพื้นฐาน (Basic reference questions) เช่น บริการห้องสมุด เวลาเปิดให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด นโยบายของห้องสมุด การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ การศึกษาค้นคว้าวิจัย และการเขียนเอกสารอ้างอิง ทั้งนี้ ChatGPT ยังมีส่วนช่วยให้ผู้ใช้ได้สำรวจทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ตอบคำถามเฉพาะ (Specific questions) และตอบคำถามพบบ่อย (Frequently asked questions หรือ FAQs)

2. บริการให้คำแนะนำ ChatGPT สามารถวิเคราะห์ความชอบของผู้ใช้ ประวัติการใช้ ประวัติการสืบค้นสารสนเทศ (Search histories) การยืมทรัพยากรสารสนเทศ พฤติกรรมการอ่าน และนิสัยรักการอ่าน เพื่อแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมหรือทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่อาจตรงความต้องการในการวิจัยหรือความสนใจของผู้ใช้ เช่น หนังสือ บทความ วารสารวิชาการ และสื่อต่าง ๆ ทั้งยังแนะนำเนื้อหาและทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องตามความสนใจของผู้ใช้ซึ่งเป็นการสร้างประสบการณ์การอ่านให้แก่ผู้ใช้

3. บริการช่วยค้นคว้า ChatGPT ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถกำหนดคำค้นที่มีประสิทธิภาพ ให้คำแนะนำในการปรับแต่งคำค้น สืบค้นขั้นสูง และค้นพบสารสนเทศที่ตรงความต้องการ ใช้ค้นหารายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด ช่วยนักวิจัยในการทบทวนวรรณกรรม โดยป้อนคำค้นหรือวลีที่เกี่ยวข้องกับคำถาม การ

วิจัยเพื่อให้ ChatGPT ค้นหาและแสดงรายการแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น บทความและงานวิจัย อีกทั้งยังใช้ค้นหาและตรวจสอบแหล่งอ้างอิงที่ถูกต้องและสมบูรณ์ของการอ้างอิงในงานวิชาการ

4. บริการสรุปเนื้อหา ChatGPT สามารถสรุปเนื้อหาโดยภาพรวม จัดระบบข้อมูล กำหนดหัวข้อหลัก และแนวคิดหลักที่นำเสนอไว้ในเอกสาร รายงานการวิจัย บทความ และแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ โดยสรุปสาระสำคัญของเนื้อหาให้สั้นและกระชับ ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้ประหยัดเวลาและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหานั้น ๆ อย่างรวดเร็วก่อนที่จะศึกษาค้นคว้าในรายละเอียดที่ลึกซึ้งต่อไป

5. บริการสนับสนุนทางภาษา ChatGPT สามารถรองรับการใช้บริการของผู้ใช้ที่มีพื้นฐานทางภาษาที่หลากหลายและการให้บริการในหลายภาษา โดยสนับสนุนการสืบค้น การแนะนำ การตอบคำถาม และการแปลภาษาที่แตกต่างกัน ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้ได้รับคำตอบในภาษาที่เลือก เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างกว้างขวาง เสนอแนะทรัพยากรการเรียนรู้ทางภาษาและแบบฝึกปฏิบัติ ตลอดจนการเรียนรู้ภาษาอื่นตามที่คุณสนใจ

6. บริการสอนและเรียนรู้ ChatGPT ให้ประสบการณ์การเรียนรู้เชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactive learning experiences) เช่น การทำแบบทดสอบ การเรียนรู้ผ่านบทเรียนเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactive tutorial) การเรียนรู้โดยใช้เกม การทำงานมอบหมาย และหลักสูตรการเรียนรู้แบบชี้แนะแนวทาง (Guided learning paths) เพื่อให้ผู้ใช้เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในหัวข้อที่สนใจหรือเรียนรู้ทักษะใหม่โดยใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ChatGPT จัดเตรียมโปรแกรมการสอนเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด เช่น การแนะนำวิธีเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูล การประเมินแหล่งสารสนเทศ การศึกษาค้นคว้า ตลอดจนการติดตามและเข้าร่วมกิจกรรมห้องสมุด เช่น ชมรมหนังสือ พูดคุยกับนักเขียน และการฝึกอบรมในหัวข้อต่าง ๆ

7. บริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ChatGPT สามารถช่วยวิเคราะห์ข้อคำถามของผู้ใช้ ข้อมูลยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ และแนวโน้มความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ตรงความต้องการของผู้ใช้และเป็นหัวข้อเรื่องที่มีความนิยมในปัจจุบัน ตลอดจนช่วยในการกำหนดงบประมาณเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทมาให้บริการในห้องสมุด

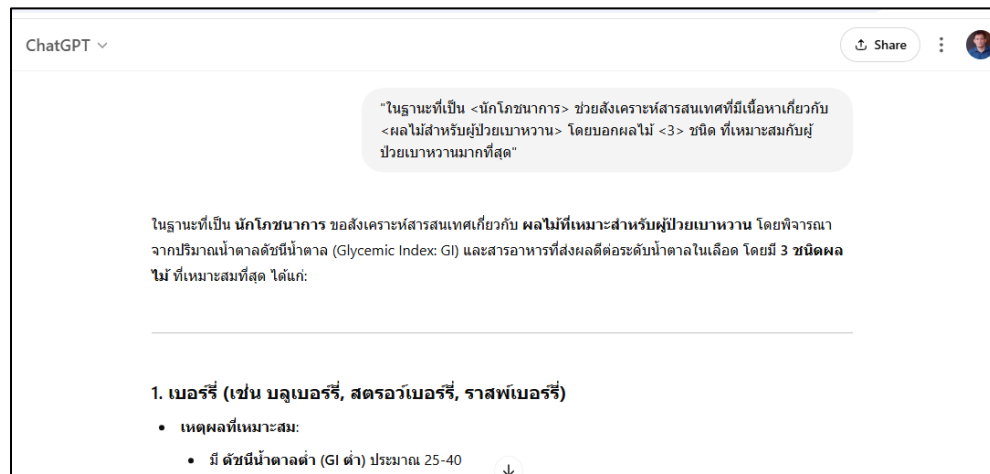
8. บริการสารสนเทศสำหรับผู้พิการ ChatGPT เอื้อให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่มีลักษณะเป็นภาพและเสียงได้ตามความต้องการ เช่น ให้คำอธิบายเนื้อหาที่ปรากฏในทรัพยากรสารสนเทศด้วยเสียงหรือวีดิทัศน์

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างการเขียนคำสั่งให้ ChatGPT ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องสมุด

ตัวอย่าง

ผู้ใช้งานมอบหมายให้ ChatGPT เป็นนักโภชนาการให้ช่วยสังเคราะห์สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับผลไม้สำหรับผู้ป่วยเบาหวาน โดยบอกชื่อผลไม้ 3 ชนิดที่เหมาะสมกับผู้ป่วยเบาหวานมากที่สุด ซึ่งคำสั่งที่ใช้และผลลัพธ์ที่ได้มีดังนี้

“ในฐานะที่เป็น <นักโภชนาการ> ช่วยสังเคราะห์สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับ <ผลไม้สำหรับผู้ป่วยเบาหวาน> โดยบอกผลไม้ <3> ชนิด ที่เหมาะสมกับผู้ป่วยเบาหวานมากที่สุด”



ภาพที่ 3 การเขียนคำสั่งให้ ChatGPT ทำงานโดยสังเคราะห์/สรุปเนื้อหาสารสนเทศ

Note. From ChatGPT (GPT-4o) [Large language model], by OpenAI, 2024. (<https://chatgpt.com>).

จากภาพข้างต้นเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการเขียนคำสั่งให้ ChatGPT ทำงานโดยสังเคราะห์หรือสรุปเนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับผลไม้สำหรับผู้ป่วยเบาหวาน ซึ่ง ChatGPT ให้ข้อมูลที่เป็นคำตอบเป็นผลไม้ 3 ชนิด ได้แก่ เบอร์รี่ แอปเปิล และฝรั่ง พร้อมอธิบายเหตุผลที่เหมาะสม

ตัวอย่าง

ผู้ใช้งานมอบหมายให้ ChatGPT เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านแผ่นดินไหว โดยให้ช่วยแนะนำวิดิทัศน์ที่ใช้สำหรับการสอนวิธีรับมือแผ่นดินไหว ซึ่งคำสั่งที่ใช้และผลลัพธ์ที่ได้มีดังนี้

“ในฐานะเป็น <ผู้เชี่ยวชาญด้านแผ่นดินไหว> ช่วยแนะนำ <วิดิทัศน์> ที่ใช้สอน <วิธีรับมือแผ่นดินไหว>”



ภาพที่ 4 การเขียนคำสั่งให้ ChatGPT ทำงานโดยแนะนำวิดิทัศน์ที่ใช้สอนวิธีรับมือแผ่นดินไหว

Note. From ChatGPT (GPT-4o) [Large language model], by OpenAI, 2024. (<https://chatgpt.com>).

จากภาพตัวอย่างข้างต้นเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการเขียนคำสั่งให้ ChatGPT ทำงานโดยแนะนำวิดิทัศน์ที่ใช้สอนวิธีรับมือแผ่นดินไหว ซึ่ง ChatGPT ได้แนะนำวิดิทัศน์ 4 รายการ โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงานที่จัดทำ เนื้อหาโดยสังเขป กลุ่มเป้าหมาย และช่องทางการรับชม

สำหรับประเภทของบริการห้องสมุดที่สามารถประยุกต์ใช้ ChatGPT ในการสนับสนุนการให้บริการข้างต้น จะเห็นได้ว่า ChatGPT สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้โดยให้สารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการจัดแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ 1) สารสนเทศที่เป็นคำตอบ มีลักษณะเป็นการตอบคำถามอ้างอิงทั่วไป คำถามอ้างอิงเฉพาะ และคำถามพบบ่อย เช่น สอบถามเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ บริการและกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดให้บริการ สอบถามข้อมูลเชิงลึกในเรื่องราวต่าง ๆ เป็นต้น 2) สารสนเทศที่เป็นรายการทรัพยากรสารสนเทศ มีลักษณะเป็นรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่/ทันสมัยในสาขาวิชาต่าง ๆ ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ/ความสนใจเฉพาะบุคคล ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้อ่านหรือยืม และทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ตรวจสอบข้อมูลการอ้างอิง 3) สารสนเทศที่เป็นโครงสร้างใหม่หรือเรียบเรียงในภาษาใหม่ มีลักษณะเป็นการกำหนดแนวคิดหลักและสรุปเนื้อหาสารสนเทศในภาพรวม การสรุปสาระสำคัญของสารสนเทศ การแปลและเรียบเรียงเนื้อหาสารสนเทศในภาษาที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้ และ 4) สารสนเทศที่เป็นวิธีการเรียนรู้ มีลักษณะเป็นหลักสูตรการเรียนรู้ที่ผู้ใช้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองในหัวข้อเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ ได้แก่ การกำหนดความต้องการสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศ การวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศ ตลอดจนการใช้สารสนเทศ โดยผู้ใช้สามารถเรียนรู้ผ่านบทเรียน สื่อการเรียนรู้ งานมอบหมาย และแบบทดสอบเชิงปฏิสัมพันธ์

ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้ ChatGPT ในงานบริการห้องสมุด

การนำ ChatGPT มาประยุกต์ใช้ในงานบริการห้องสมุดเป็นสิ่งที่บรรณารักษ์ต้องให้ความสำคัญในการศึกษาคุณลักษณะและการทำงานของ ChatGPT จากนั้นจึงพิจารณาถึงข้อดีและข้อจำกัดของการนำไปใช้ในทางปฏิบัติว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เมื่อนำไปใช้แล้วอาจเกิดปัญหา/อุปสรรคใดบ้าง และแนวทางในการปฏิบัติและแก้ปัญหาเพื่อให้การประยุกต์ใช้งาน ChatGPT มีความเหมาะสมกับประเภทของบริการที่ห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ควรเป็นอย่างไร สำหรับข้อดีของการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบริการห้องสมุดสรุปได้เป็น 4 ประเด็น คือ การบริการสารสนเทศ การแบ่งปันความรู้ การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ และการเข้าถึงสารสนเทศ ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (Ali, 2023; Mali & Deshmukh, 2023; Prathibha & Shilpa Rani, 2021)

1. การบริการสารสนเทศ ChatGPT เป็นเครื่องมือที่ให้ความช่วยเหลือในด้านการค้นคว้าและวิจัย โดยช่วยตอบคำถามที่ซับซ้อน ให้สารสนเทศที่เป็นคำตอบตรงตามข้อความของผู้ใช้ ให้สารสนเทศที่ทันสมัย ถูกต้องและสมบูรณ์ เช่น งานวิจัยใหม่ ๆ ในหัวข้อที่หลากหลาย โดยจัดเตรียมคำตอบในภาษาที่แตกต่างกันและสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน ซึ่งช่วยให้ประหยัดเวลาของผู้ใช้

2. การแบ่งปันความรู้ ChatGPT เป็นพื้นที่ความร่วมมือที่ผู้ใช้สามารถทำงานและแบ่งปันความรู้ร่วมกันในโครงการวิจัยที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน

3. การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ ChatGPT ใช้ในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อจัดหาให้บริการในห้องสมุด

4. การเข้าถึงสารสนเทศ ChatGPT มีส่วนต่อประสานที่ง่ายสำหรับผู้ใช้งาน (User-friendly interface) จึงเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนการค้นคืนและเข้าถึงสารสนเทศในหัวข้อหรือสาขาวิชาต่าง ๆ ที่ครอบคลุมในวงกว้าง ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ตรงความต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยให้สารสนเทศที่ค้นได้จากทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย เช่น หนังสือ วารสาร บทความ และสื่อต่าง ๆ ทั้งยังสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีลักษณะพิเศษ เช่น หนังสือหายาก ต้นฉบับตัวเขียน และเอกสารจดหมายเหตุ เป็นต้น

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างการเขียนคำสั่งให้ ChatGPT ทำงานโดยผู้ใช้งานกำหนดบทบาทให้ ChatGPT เป็นบรรณารักษ์ให้ช่วยแนะนำฐานข้อมูลที่ใช้ค้นหาสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับปลาหมอสี่ ซึ่งคำสั่งที่ใช้และผลลัพธ์ที่ได้มีดังนี้

“ในฐานะที่เป็น <บรรณารักษ์> ช่วยแนะนำ <ฐานข้อมูล> ที่ใช้ค้นหาสารสนเทศซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับ <ปลาหมอสี่>”



ภาพที่ 5 การเขียนคำสั่งให้ ChatGPT ทำงานโดยช่วยแนะนำฐานข้อมูลที่ต้องใช้

Note. From ChatGPT (GPT4-o) [Large language model], by OpenAI, 2024. (<https://chatgpt.com>).

จากภาพตัวอย่างข้างต้นเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการเขียนคำสั่งให้ ChatGPT ทำงานโดยช่วยแนะนำฐานข้อมูลที่ใช้ค้นหาสารสนเทศซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับปลาหมอสี ซึ่ง ChatGPT ได้แนะนำฐานข้อมูล ได้แก่ ฐานข้อมูล ThaiLIS ฐานข้อมูล AGRICOLA ฐานข้อมูล FishBase ฐานข้อมูล ScienceDirect และ Google Scholar โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับเว็บไซต์ ขอบเขตเนื้อหา และวิธีการค้นหา

นอกจากการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบริการห้องสมุดจะมีข้อดีหลายประการ แต่การนำ ChatGPT มาประยุกต์ใช้ในงานบริการห้องสมุดมีข้อจำกัดที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต้องตระหนักรู้และให้ความสำคัญสรุปเป็น 3 ประเด็น คือ เทคโนโลยี ข้อมูล และจริยธรรม ดังนี้ (Hota & Hota, 2023; Mali & Deshmukh, 2023; Verma, 2023)

1. เทคโนโลยี (Technology) ChatGPT มีความสามารถจำกัดในการเข้าใจและตอบสนองต่อคำถามหรือข้อสงสัยที่ซับซ้อน ซึ่งอาจไม่สามารถให้คำตอบที่ละเอียดหรือช่วยเหลือในงานที่ซับซ้อนได้ โดยอาจมีความยากลำบากในการเข้าใจเจตนาที่แท้จริงในข้อความของผู้ใช้ การตีความคำถามที่ไม่ชัดเจนหรือการเขียนคำถามที่ไม่ชัดเจนผิดพลาดจนนำไปสู่การให้คำตอบที่ไม่ถูกต้องหรือไม่สามารถเข้าใจคำถามของผู้ใช้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีความแม่นยำเท่ากับข้อมูลการฝึก (Training data) เท่านั้น ChatGPT ขาดความสามารถในการแสดงความเห็นอกเห็นใจได้เหมือนมนุษย์ โดยไม่สามารถเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการทางอารมณ์และความละเอียดอ่อนทางภาษาที่อาจส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้ที่ไม่ดีเท่าที่ควร นอกจากนี้ในบางสถานการณ์อาจต้องพึ่งพาเทคโนโลยีที่เมื่อเกิดการขัดข้องอาจส่งผลกระทบต่อการใช้งานที่ต้องการและอาจส่งผลให้ตอบคำถามของผู้ใช้ได้ไม่ครบถ้วนตามที่จำกัด

2. ข้อมูล (Data) ChatGPT สามารถสร้างข้อความหรือคำตอบโดยการถอดความ (Paraphrasing) และสามารถตอบคำถามของผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว หากผู้ใช้เชื่อว่าข้อมูลที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง ผู้ใช้อาจขาดการคิดเชิงวิเคราะห์ที่จะตรวจสอบข้อมูลนั้น ๆ ก่อนนำไปใช้ ChatGPT อาจตอบคำถามโดยให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ขาดความน่าเชื่อถือ กำกวม หรือคลุมเครือ ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่เข้าใจบริบทที่ถูกต้องชัดเจนเพียงพอ โดยเฉพาะคำถามที่มีความซับซ้อน ละเอียดย่อย หรือเฉพาะเจาะจง จึงอาจส่งผลให้ผู้ใช้ได้รับคำตอบที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือต้องขอรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อคำถามของผู้ใช้ที่จะช่วยให้สามารถตอบคำถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เมื่อผู้ใช้งานตั้งคำถามการวิจัยที่ซับซ้อนหรือต้องการความรู้เชิงลึกจึงอาจได้รับคำตอบที่ไม่ครอบคลุมหรือตรงกับความจริงเทียบเท่ากับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา

3. จริยธรรม (Ethics) ChatGPT อาจสร้างคำตอบที่มีอคติ (Bias) หรือไม่เหมาะสมซึ่งอาจเป็นอคติที่ปรากฏอยู่ในข้อมูลการฝึก โดยเฉพาะในหัวข้อเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน การตรวจสอบอย่างรอบคอบและการลดอคติอาจเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้บริการห้องสมุดมีความเป็นธรรมและครอบคลุม ChatGPT อาจมีข้อจำกัดในเรื่องความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย (Privacy and security) เนื่องจากทำงานโดยการประมวลผลคำถามและการโต้ตอบของผู้ใช้ที่อาจเกี่ยวข้องกับการแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลที่มีความอ่อนไหว (Sensitive information) ที่ถูกแบ่งปันและเปิดเผยจึงอาจเสี่ยงต่อความปลอดภัยของข้อมูล อีกทั้งอาจเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่รวบรวมและนำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ซึ่งอาจมีความเสี่ยงต่อการถูกโจมตีทางไซเบอร์

อย่างไรก็ตาม การนำ ChatGPT มาประยุกต์ใช้ในงานบริการของห้องสมุดนั้น บรรณารักษ์และผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าวควรให้ความสำคัญใน 2 ประเด็น คือ 1) คำถาม กล่าวคือ การที่ ChatGPT สามารถใช้งานได้ง่ายและสามารถเข้าใจภาษาธรรมชาติของมนุษย์ได้มากขึ้น ChatGPT อาจไม่สามารถเข้าใจและตอบสนองต่อคำถามที่ซับซ้อนได้ หรืออาจมีความเข้าใจและตีความคำถามได้ไม่ชัดเจน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของข้อมูลที่เป็นคำตอบที่ผู้ใช้ได้รับ 2) คำตอบ กล่าวคือ ข้อมูลหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการตอบคำถามของ ChatGPT นับเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าวิจัย สามารถตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา ให้บริการตลอดเวลา ให้สารสนเทศที่ตรงความต้องการและให้บริการหลายภาษา ซึ่งผู้ใช้จำเป็นต้องพิจารณาข้อมูลที่ได้รับทั้งในด้านอคติ ความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง และความครอบคลุมของคำตอบในบริบทที่สอบถาม ดังนั้น ประเด็นที่เกี่ยวกับคำถามและคำตอบจึงเป็นสิ่งที่บรรณารักษ์ควรให้ความสำคัญในการศึกษาวิจัยและทดลองว่าการตั้งคำถามเพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการ ควรมีลักษณะเป็นอย่างไร และการใช้ภาษาอย่างไรจึงจะทำให้ได้คำตอบที่ตรงความต้องการมากที่สุด

ความท้าทายของ ChatGPT ในงานบริการห้องสมุด

เมื่อบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการสารสนเทศได้เริ่มนำ ChatGPT เข้ามาให้บริการแก่ผู้ใช้ การศึกษารายละเอียดและผลกระทบเกี่ยวกับการใช้งาน ChatGPT นับเป็นส่วนที่ต้องให้ความสำคัญ นอกจากการนำ ChatGPT มาประยุกต์ใช้ในงานบริการห้องสมุดข้างต้นแล้วยังมีความท้าทายอีกหลายประการที่ผู้ปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญ อาทิ ความท้าทายในเรื่องการพัฒนาความรู้ของบรรณารักษ์ การกำหนดรูปแบบบริการห้องสมุดและสารสนเทศ การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย ตลอดจนการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (Aithal & Aithal, 2023; Panda & Kaur, 2023; Xiao, 2023; Yamson, 2023)

1. การพัฒนาความรู้ของบรรณารักษ์ บรรณารักษ์จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่หลากหลายทั้งความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาของตนเองและความเข้าใจในเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ การวิเคราะห์ข้อมูล และแง่มุมต่าง ๆ ของเทคโนโลยี ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์กับเครื่องจักร ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง บรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ในระยะยาว โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของผู้ใช้ (User experience) และประสิทธิภาพในการใช้ (Usage effectiveness) บรรณารักษ์จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมการใช้ ChatGPT และเครื่องมือต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นการสร้างคำสั่งอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้คำตอบที่รวดเร็วตรงความต้องการ และช่วยยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้ให้ดีขึ้น นอกจากนี้บรรณารักษ์และนักพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ควรมีโอกาสทำงานร่วมกันในการพัฒนาระบบที่ตรงความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจากการดำเนินงานด้านเทคนิคและบริการห้องสมุดสามารถประยุกต์ใช้ระบบผู้เชี่ยวชาญและปัญญาประดิษฐ์ได้

2. การกำหนดรูปแบบบริการห้องสมุดและสารสนเทศ ChatGPT เป็นเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดรูปแบบของบริการห้องสมุดและสารสนเทศในอนาคต ซึ่งสนับสนุนการตอบคำถามส่วนบุคคล การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรดิจิทัล และการค้นคืนสารสนเทศที่ตรงความต้องการ เนื่องจากมีความสามารถในการสร้างคำตอบด้วยภาษาธรรมชาติและการจัดการสารสนเทศที่ซับซ้อน ChatGPT จึงเป็นทางเลือกในการปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้และคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยบรรณารักษ์สามารถบูรณาการการทำงานของ ChatGPT ร่วมกับเทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น เทคโนโลยีความจริงเสมือน (Virtual and augmented reality) ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถปฏิสัมพันธ์กับทรัพยากรห้องสมุดและสารสนเทศต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้การศึกษาวิจัยและการทดลองในอนาคตจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับ ChatGPT ในบริบทของงานบริการห้องสมุด โดยเฉพาะการพัฒนาให้ผู้มีปฏิสัมพันธ์กับทรัพยากรห้องสมุดและสารสนเทศ ตลอดจนการปรับปรุงความสามารถในการเข้าถึงและประสิทธิภาพของบริการห้องสมุด

3. การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย กรณีที่ ChatGPT ได้ดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดการข้อมูลผู้ใช้ (User data) เป็นจำนวนมาก บรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องมีมาตรการในการป้องกันและคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของผู้ใช้ที่เหมาะสม ซึ่งการดำเนินงานห้องสมุดต้องสร้างความมั่นใจถึงความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้เพื่อหลีกเลี่ยงการรั่วไหลและการใช้ที่ไม่ถูกต้อง โดยบรรณารักษ์สามารถกำหนดแนวปฏิบัติได้หลายวิธี อาทิ การกำหนดนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy policy) การใช้และการคุ้มครองข้อมูลผู้ใช้ การระบุความเสี่ยงส่วนบุคคล การกำหนดมาตรการป้องกันและคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ การคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูล การเลือกใช้มาตรการต่าง ๆ เช่น การเข้ารหัสลับของข้อมูล การสำรองข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล และการพิจารณาข้อมูลป้อนกลับ เป็นต้น

4. การปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล ข้อมูลที่เป็นคำตอบหรือผลลัพธ์ของ ChatGPT ที่ผู้ใช้ได้รับจากคลังข้อมูล (Corpus) ขนาดใหญ่ จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงให้มีความถูกต้อง ปราศจากอคติ และไม่มี ความผิดพลาด ซึ่งข้อคำถามของผู้ใช้ที่นำเสนอในภาษาและวัฒนธรรมที่ต่างกันอาจส่งผลต่อคำตอบหรือผลลัพธ์ที่ขาด การตีความในเชิงบริบท โดยข้อมูลที่นำเข้า (Input data) ในระบบของ ChatGPT ควรได้รับการปรับปรุงและ ประมวลผลในเชิงเทคนิค เช่น การทำความสะอาดข้อมูล (Data cleaning) การทำเหมืองข้อมูล (Data mining) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และน่าเชื่อถือ ทั้งนี้บรรณารักษ์ต้องศึกษาวิจัยในเชิงลึกเพื่อให้เกิด ความเข้าใจและฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการแสดงภาษาและวัฒนธรรมในบริบทที่ต่างกัน การสร้างมาตรฐานการ บริการทางเทคนิค (Technical service standards) ที่เป็นการกำหนดขอบเขต จุดมุ่งหมาย การประมวลผลและ ผลลัพธ์ของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ChatGPT การประเมินและตรวจสอบประสิทธิภาพของการประยุกต์ใช้ ChatGPT ตลอดจนการสร้างระบบที่ตรวจสอบได้

อนึ่ง ความท้าทายของการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบริการห้องสมุดข้างต้นอาจสรุปได้ว่ามีความ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรใน 2 หน่วยงาน คือ 1) หน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ เป็นแหล่งที่ ให้บริการข้อมูล/สารสนเทศแก่ผู้ใช้ เช่น ห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศ มีบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศทำ หน้าที่ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการสารสนเทศจำเป็นต้องเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และ เทคโนโลยีต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำความรู้ที่ได้มาบูรณาการเข้ากับการทำงานในศาสตร์/สาขาวิชาของตน โดยเฉพาะการทำงานด้านการให้บริการสารสนเทศที่สนับสนุนการค้นหาค้นคว้าและสืบค้นคำตอบหรือสารสนเทศที่ ผู้ใช้ต้องการ การสอนวิธีการใช้ ChatGPT เพื่อให้ผู้ใช้สามารถถามคำถามและค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเองและมี ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพิ่มขึ้น การวิเคราะห์งานบริการของห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศว่า มีงานใดบ้างที่สามารถประยุกต์ใช้ ChatGPT ได้บ้าง ตลอดจนการศึกษาวิจัยและทดลองการใช้คำสั่งในการ ทำงานของ ChatGPT เพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการและช่วยให้ผู้ใช้มีปฏิสัมพันธ์กับทรัพยากรสารสนเทศของ

ห้องสมุดผ่าน ChatGPT หรือเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่มีความเหมาะสม และ 2) หน่วยงานที่พัฒนา ChatGPT เป็นหน่วยงานที่พัฒนาความสามารถในการทำงานของ ChatGPT ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และมีความก้าวหน้าในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาการตอบคำถามหรือให้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับคำถามของผู้ใช้ที่มีความน่าเชื่อถือ ทันสมัย ถูกต้อง สมบูรณ์ และปราศจากอคติ โดยเป็นระบบที่เข้าใจและตอบสนองต่อคำถามของผู้ใช้ในบริบททางภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การทำงานของ ChatGPT ต้องให้ความสำคัญกับการให้ความคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้และความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจกำหนดนโยบายและมาตรการที่เป็นแนวทางในทางปฏิบัติให้มีความชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ตลอดจนการกำหนดให้มีมาตรฐานในการประเมินและตรวจสอบข้อมูลในคลังจัดเก็บข้อมูลข้อความของ ChatGPT อย่างสม่ำเสมอ

บทสรุป

ChatGPT เป็นแพลตฟอร์มปัญญาประดิษฐ์ที่ได้รับความนิยมสูงมาประยุกต์ใช้ในงานบริการห้องสมุด เนื่องจาก ChatGPT สามารถช่วยสนับสนุนการทำงานของบรรณารักษ์โดยเฉพาะการตอบข้อคำถามและการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ChatGPT จึงเป็นเครื่องมือที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองของทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้งานสารสนเทศ ในส่วนของบรรณารักษ์ที่เป็นผู้ให้บริการจำเป็นต้องติดตามและเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการบูรณาการการทำงานในห้องสมุดให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด โดยศึกษาและวิเคราะห์ความสามารถของ ChatGPT ว่าสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานบริการใดได้บ้าง ศึกษาและกำหนดแนวทางการให้บริการ ChatGPT ของห้องสมุดเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้และปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน สำหรับในส่วนของผู้ใช้บริการนั้นจำเป็นต้องเรียนรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ด้วยเช่นกัน เพื่อให้สามารถใช้งาน ChatGPT ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งคำตอบหรือผลลัพธ์ที่ผู้ใช้งานจะได้รับจากการใช้งาน ChatGPT จะได้จากข้อคำถามที่มีความชัดเจนทั้งในเชิงภาษาและบริบทที่ป้อนคำสั่งลงไป เมื่อผู้ให้บริการได้คำตอบที่ต้องการแล้วก็จำเป็นต้องรู้วิธีประเมินสารสนเทศที่ได้ว่ามีความน่าเชื่อถือและถูกต้องมากน้อยเพียงใด ควรศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากแหล่งสารสนเทศอื่นหรือไม่ ซึ่งประเด็นต่างๆ ที่กล่าวถึงนี้จะช่วยให้ผู้ให้บริการและผู้ใช้งานสามารถใช้งาน ChatGPT ได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

อย่างไรก็ตาม บรรณารักษ์ในฐานะผู้ให้บริการสารสนเทศสามารถประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบริการห้องสมุดได้ในรูปแบบที่หลากหลาย อาทิ บริการตอบคำถาม บริการให้คำแนะนำ บริการช่วยค้นคว้า บริการสรุปเนื้อหา บริการสนับสนุนทางภาษา บริการสอนและเรียนรู้ บริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และบริการ

สารสนเทศสำหรับผู้พิการ ซึ่งบริการดังกล่าวอาจให้สารสนเทศแก่ผู้ใช้ในลักษณะที่แตกต่างกัน ได้แก่ คำตอบที่ตรงความต้องการ รายการทรัพยากรสารสนเทศ สารสนเทศที่เรียบเรียงขึ้นใหม่ และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ของผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการต้องตระหนักถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ข้อมูล และจริยธรรม เนื่องจาก ChatGPT อาจเป็นเทคโนโลยีที่ไม่สามารถตอบคำถามที่ซับซ้อนและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดีเท่าที่ควร ChatGPT อาจสร้างข้อมูลข้อความที่เป็นคำตอบซึ่งผู้ใช้ต้องใช้วิจารณญาณในการประเมินความน่าเชื่อถือและความถูกต้องก่อนนำไปใช้ อีกทั้ง ChatGPT อาจสร้างคำตอบที่มีอคติหรือไม่เหมาะสมและอาจเสี่ยงต่อความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล

References

- Aithal, S., & Aithal, P. S. (2023). Effects of AI-based ChatGPT on higher education libraries. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences*, 8(2), 96-108.
- Ali, M. Y. (2023). AI ChatGPT application in libraries: Challenges and opportunities. *The Journal of Information and Documentation Studies*, 20, 18-26.
- Almulhim, A. A., & Aramco, S. (2024). Introduction to artificial intelligence. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 9(7), 2619-2621.
- Chuenphitthayavut, K.(2023). Advances in ChatGPT and behavioral science research: Applications, benefits, risks, and ethical issues in research. *Warasan Phuettikammasat*, 29(2), 154-173.
- Cox, C., & Tzoc, E. (2023). ChatGPT: Implications for academic libraries. *College & Research Libraries News*, 84(3), 99-102.
- Ghosh, M., & Thirugnanam, A. (2021). Introduction to artificial intelligence. In K. G. Srinivasa et al. (Eds.), *Artificial intelligence for information management: A healthcare perspective* (pp. 23-44). Springer.
- Hota, P. K., & Hota, L. (2023). Streamlining digital library services: Harnessing the potential of ChatGPT to amplify user experiences. *University News*, 61(43), 66-72.
- Kangude, N. A., & Raut, S. B. (2012). Introduction to artificial intelligence. *International Journal of Computer Science & Engineering Technology*, 2(3), 958-962.
- Khongrit, A., Limsiri, C., & Meehom, S. (2024). Application of generative artificial intelligence in data cleaning and preparation: A case study of recycled polypropylene composite mixed with tea residue. *Journal of Vongchavalitkul*, 37(1), 112-140.

- Kiawkaew, T., Maneerat, P., & Chootongchai, S. (2023). Pattern analysis and clustering of generative AI prompts. *Sripatum Chonburi Interdisciplinary Journal*, 9(3), 141-153.
- Mali, T. S., & Deshmukh, R. K. (2023). Use of ChatGPT in library services. *International Journal of Creative Research Thoughts*, 11(4), 264-266.
- Negi, D. S. (2022). *Use of ChatGPT in libraries: Optimising language model for library services*.
<https://doi.org/10.5958/2249-3182.2022.00005.3>
- OpenAI. (2024). *ChatGPT* (GPT-4o) [Large language model]. <https://chatgpt.com>
- Panda, S., & Kaur, N. (2023). Exploring the viability of ChatGPT as an alternative to traditional chatbot systems in library and information centers. *Library Hi Tech News*, 40(3), 22-25.
- Prathibha, S. N., & Shilpa Rani, N. R. (2021). ChatGPT: A boon to library services. *LIS Links Newsletter*, 7(1), 8-13.
- Ram, B. (2023). Transforming libraries: The impact of artificial intelligence. *IP Indian Journal of Library Science and Information Technology*, 8(2), 74-75.
- Verma, M. (2023). Novel study on AI-based chatbot (ChatGPT) impact on the traditional library management. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 7(1), 961-964.
- Xiao, H. (2023). The impact and challenge of ChatGPT on library work. In *Proceedings of the 2023 9th International Conference on Humanities and Social Science Research (ICHSSR 2023)* (pp. 997-1003). https://doi.org/10.2991/978-2-38476-092-3_122
- Yamson, G. C. (2023). Immediacy as a better service: Analysis of limitations of the use of ChatGPT in library services. *Information Development*, 1-10. <https://doi.org/10.1177/026666669231206762>

การเล่าเรื่องข้อมูลกับการใช้งานในห้องสมุด

ปรีดี ปลื้มสำราญกิจ¹, สุนันทา วงศ์คุรุภัทร², มณฑิชา เกตุณะ³

บทคัดย่อ

การเล่าเรื่องข้อมูลเป็นการนำเสนอข้อมูลที่มีปริมาณมากเพื่อให้เข้าใจง่ายและรับรู้สิ่งที่ต้องการจะสื่อได้ในระยะเวลาอันสั้น เป้าหมายของการเล่าเรื่องข้อมูล เป็นกระบวนการเพิ่มคุณค่าให้กับข้อมูลที่มีอยู่ ส่งผลให้ผู้รับสารเข้าใจสิ่งที่ต้องการจะสื่อ รวมถึงเข้าใจกระบวนการคิดของผู้นำเสนอ ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการพัฒนาสินค้าและบริการ การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาการดำเนินงาน ตลอดจนการเชื่อมโยงข้อมูล และการสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กร บทความนี้นำเสนอความหมาย ความสำคัญ องค์ประกอบของการเล่าเรื่องข้อมูล ขั้นตอนการเล่าเรื่องข้อมูล การใช้การเล่าเรื่องข้อมูล การใช้การเล่าเรื่องข้อมูลในห้องสมุด และตัวอย่างการปรับเปลี่ยนการนำเสนอให้เป็นการเล่าเรื่องข้อมูลซึ่งปรากฏข้อมูลเชิงลึกได้ทันทีเมื่อมองเห็นภาพ

คำสำคัญ: ข้อมูล, การเล่าเรื่อง, ห้องสมุด

(Received: 24 January 2025; Revised: 6 April 2025; Accepted: 9 April 2025)

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อีเมล preedee.p@ru.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อีเมล sununthar.v@ru.ac.th

³ อาจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อีเมล monticha.k@ru.ac.th

Data storytelling in library

Preedee Pluemsamrungsit¹, Sununthar Vongjaturapat², Monticha Ketna³

Abstract

Data story telling is the presentation of large amounts of information to make it easy to understand and get the message across in a short period of time. The objective of data storytelling is to enhance the value of existing data, allowing the receiver to understand what is being communicated, including the thought process of the presenter, leading to decisions that benefit the organization in developing products and services, solving problems and improving operations, as well as connecting data and communicating within the organization. This article presents the meaning, importance, elements of data storytelling, the process of telling data stories, using data storytelling, using data storytelling in libraries. And an example of transforming the presentation into a data storytelling that shows immediate insights when visualized.

Keywords: Data, Storytelling, Library

¹ Assistant Professor, Department of Library Science, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University
E-mail: preedee.p@rumail.ru.ac.th

² Assistant Professor, Department of Library Science, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University
E-mail: sununthar.v@rumail.ru.ac.th

³ Lecturer, Department of Library Science, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University
E-mail: monticha.k@rumail.ru.ac.th

บทนำ

ข้อมูลเป็นทรัพย์สินที่มีค่ามากที่สุดในโลก ข้อมูลที่ปรากฏในปัจจุบันมีอยู่มากมายและเพิ่มขึ้นตลอดเวลา โดยทั่วไปการนำเสนอข้อมูลมีหลากหลายรูปแบบ เช่น การบรรยายข้อมูลด้วยข้อความ การนำเสนอข้อความและภาพประกอบการบรรยาย การใช้แผนภูมิรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น การนำเสนอด้วยข้อความเพียงอย่างเดียวอาจไม่น่าสนใจ ในขณะที่การใช้ภาพประกอบซึ่งอาจเป็นภาพที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลหรือภาพในลักษณะแผนภูมิจะดึงดูดความสนใจได้มากกว่า งานวิจัยของ SHIFT Disruptive Learning พบว่ามนุษย์ประมวลผลภาพได้เร็วกว่าตารางหรือข้อความ 60,000 เท่า ในขณะที่สมองของมนุษย์จดจำภาพในระยะยาวได้ดีกว่า เมื่อเวลาผ่านไป 3 วัน ผู้เข้าร่วมงานวิจัยจดจำข้อมูลที่เป็นตัวอักษรหรือคำพูดได้เพียงร้อยละ 10 ถึงร้อยละ 20 เปรียบเทียบกับจดจำภาพได้ถึงร้อยละ 65 (Santosh, 2022) ลักษณะข้อมูลที่ใช้ในงานต้องการในปัจจุบันคือ สั้นและน่าเชื่อถือ (Buraphadeja, 2022, p. 4) ดังนั้นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นภาพจะมีประโยชน์และเป็นการนำเสนอที่ดีกว่าการนำเสนอข้อมูลที่เป็นตัวอักษรเพียงอย่างเดียว

การเล่าเรื่องด้วยข้อมูลเป็นการสื่อสารข้อมูลด้วยการเล่าเรื่องหรือการบรรยายข้อมูลด้วยภาพซึ่งอาจนำเสนอด้วยแผนภูมิ กราฟ ภาพเคลื่อนไหว โดยนำมาออกแบบแล้วผสานกับการนำเสนอข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อช่วยให้การตีความหมายข้อมูลหรือการวิเคราะห์ข้อมูลง่ายขึ้นแทนการนำเสนอข้อมูลด้วยตารางที่มีข้อมูลทั้งข้อความและตัวเลขจำนวนมาก เป้าหมายของการเล่าเรื่องข้อมูล เป็นกระบวนการเพิ่มคุณค่าให้กับข้อมูลที่มีอยู่ ส่งผลให้ผู้รับสารเข้าใจสิ่งที่ต้องการจะสื่อ รวมถึงกระบวนการคิดของผู้นำเสนอ นำไปสู่การตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการพัฒนาสินค้าและบริการ การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาการดำเนินงาน ตลอดจนการเชื่อมโยงข้อมูล และการสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กรได้ด้วย

การเล่าเรื่องข้อมูลที่น่ามาไว้ในห้องสมุดอาจยังเป็นเรื่องใหม่และเป็นประเด็นที่น่าสนใจ บทความนี้นำเสนอความหมาย ความสำคัญ ประเภทของการเล่าเรื่องข้อมูล การใช้การเล่าเรื่องข้อมูล การใช้การเล่าเรื่องข้อมูลในห้องสมุด

ความหมาย

การเล่าเรื่องข้อมูล (Data storytelling) เป็นการนำเสนอข้อมูลผ่านกระบวนการคิดและเลือกวิธีการนำเสนอให้เหมาะสมกับผู้รับสาร โดยแปลงข้อมูลที่มีอยู่เป็นเรื่องราวด้วยภาพที่เข้าใจง่าย เชื่อมโยงกันได้ และอาจนำไปใช้เพื่อการปฏิสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลหรือสื่อสารข้อมูลเชิงลึกไปยังผู้รับสารในวงกว้าง การเล่าเรื่องข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจและยังช่วยลดความเสี่ยงความผิดพลาดจากการนำเสนอข้อมูลที่มีปริมาณมากและซับซ้อน เมื่อผู้รับสารได้รับรู้ข้อมูลที่นำเสนอแล้วนอกจากจะเข้าใจข้อสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูล อาจมีส่วนช่วยส่งเสริมให้เกิดการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารด้วย (Hancock, 2022; JCU Online Blog, 2022; Meyer, 2023)

การเล่าเรื่องข้อมูลที่ดีควรกำหนดเรื่องที่จะเล่าที่เข้าถึงได้ง่าย มีสาระสำคัญชัดเจน นำข้อมูลและสถิติเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของเรื่องเล่าได้ จากนั้นจึงเป็นการเลือกและวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งควรเลือกข้อมูลที่ น่าเชื่อถือและเลือกเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นเท่านั้น จากนั้นจึงอธิบายข้อมูลเป็นภาพ ซึ่งอาจเป็นสัญลักษณ์ แผนภูมิ ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหว โดยออกแบบและนำเสนอให้สวยงามและดึงดูดใจ (featuring_tae, 2022) อาจกล่าวได้ว่าการเล่าเรื่องข้อมูลเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ผู้ที่ทำหน้าที่เล่าเรื่องข้อมูลจำเป็นต้องใช้ ทักษะหลายประการ เช่น การสรุปใจความสำคัญ การวิเคราะห์และการสังเคราะห์เนื้อหา การออกแบบภาพ เป็นต้น

ความสำคัญ

การเล่าเรื่องข้อมูลมีความสำคัญดังนี้ (Gillis, & Laskowski, n.d.; Davenport, 2015)

1. การเล่าเรื่องด้วยข้อมูลเป็นวิธีที่ดีสำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงลึกและนำเสนอให้เข้าใจได้ง่าย ด้วยภาพซึ่งจัดทำในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสม เนื่องจากการเล่าเรื่องเป็นวิธีที่ช่วยลดความซับซ้อน ของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์และ สะท้อนความหมายของข้อมูลที่ซ่อนอยู่ และอาจเชื่อมโยงข้อมูลให้น่าสนใจ มากขึ้น
2. การเล่าเรื่องข้อมูลทำให้ข้อมูลมีชีวิตหรืออาจเรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มมูลค่าแก่ข้อมูลและยัง นำไปใช้ประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การตัดสินใจหรือการดำเนินการ การวิเคราะห์แนวโน้มหรือสถานการณ์ใน อนาคต การสร้างแรงบันดาลใจ เป็นต้น
3. การเล่าเรื่องด้วยข้อมูลช่วยให้ผู้รับสารจดจำสิ่งที่นำเสนอได้ในระยะเวลาด้านใน รูปแบบที่ สวยงามและดึงดูดใจ
4. การเล่าเรื่องข้อมูลช่วยอำนวยความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลแก่ผู้ที่ต้องการรับรู้ผลการ วิเคราะห์ข้อมูลและอาจไม่มีเวลาวิเคราะห์ข้อมูลหรือวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเองไม่ได้

องค์ประกอบของการเล่าเรื่องข้อมูล

การเล่าเรื่องข้อมูลมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ข้อมูล (Data) ภาพ (Visuals) และการเล่า เรื่อง (Narrative) การเล่าเรื่องต้องใช้ข้อมูลเพื่ออธิบาย (Explain) สถานการณ์แก่ผู้รับสาร รวมถึงการนำเสนอ ข้อมูลเชิงลึกซึ่งมีความสำคัญต่อการนำเสนอ เมื่อนำภาพไปใช้นำเสนอร่วมกับข้อมูลจะช่วยให้ผู้รับสาร เข้าใจ (Enlighten) ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น หากไม่มีแผนภูมิหรือกราฟที่ใช้สำหรับการเล่าเรื่อง ผู้รับสารอาจจะ มองเห็นข้อมูลเชิงลึกนั้นได้ไม่ชัดเจนหรือมองไม่เห็นเลยก็เป็นไปได้ เมื่อรวมการเล่าเรื่องและภาพ ผู้ส่งสาร มีส่วนร่วม (Engage) หรือทำให้กับผู้รับสารเพลิดเพลินได้ด้วย จากนั้นรวมองค์ประกอบทั้งสามประการ ก็ จะเป็นเรื่องราวข้อมูลที่มีอิทธิพลและขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (Change) ได้ด้วย (Dykes, 2016) ดังภาพ

ที่ 1 การนำเสนอองค์ประกอบของการเล่าเรื่องข้อมูลนี้นำเสนอด้วยแผนผังทับซ้อนกันบางส่วน (Venn chart) ทำให้เห็นจุดเด่นขององค์ประกอบที่ต้องการนำเสนอ เป็นรูปแบบการเล่าเรื่องข้อมูลที่ได้รับความนิยมและเข้าใจง่าย เหมาะสำหรับข้อมูลที่มีข้อมูล 3 ประการซึ่งมีความสัมพันธ์กัน

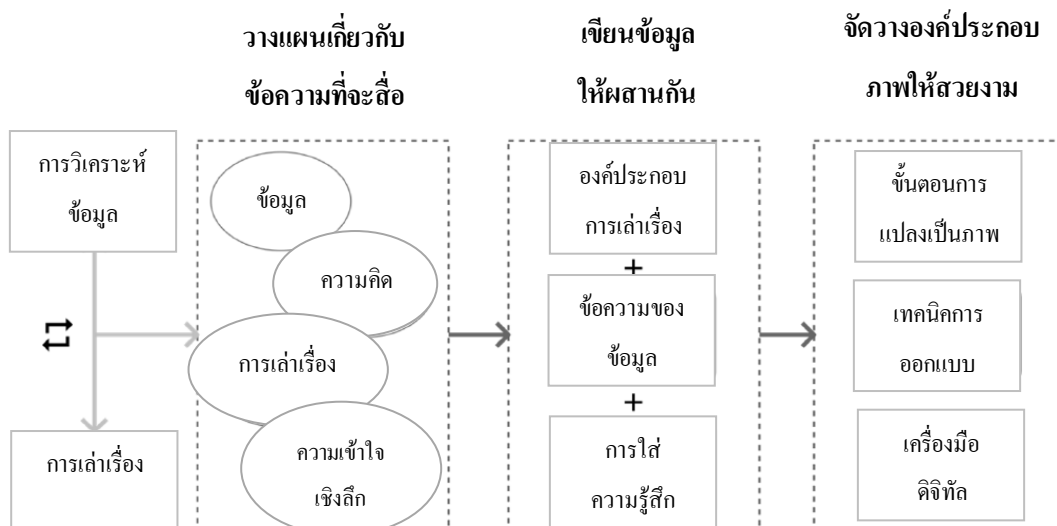


ภาพที่ 1 แผนภาพองค์ประกอบของการเล่าเรื่องข้อมูล

ที่มา : Dykes, 2016

ขั้นตอนการเล่าเรื่องข้อมูล

การใช้ประโยชน์จากการแสดงภาพข้อมูล นอกจากจะเป็นวิธีที่ให้ผู้รับสารเข้าใจและเพลิดเพลินแล้วยังทำให้เห็นข้อมูลที่ต้องการนำเสนอได้ชัดเจน ส่งผลให้เกิดการนำข้อมูลนั้นไปใช้การดำเนินงานและการประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการเล่าเรื่องข้อมูลจึงเริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่อาจเข้าใจได้ยากและมีปริมาณมาก เพื่อเลือกประเด็นที่สนใจหรือต้องการนำไปเล่าเรื่อง โดยเริ่มจากการวางแผนเพื่อนำเสนอข้อมูลที่ต้องการนำเสนอด้วยการเชื่อมโยงความคิด การเล่าเรื่อง และความเข้าใจเชิงลึก จากนั้นจึงนำข้อมูลที่จัดเตรียมไว้มาเขียนให้เป็นเรื่องราวเดียวกัน โดยคำนึงถึงองค์ประกอบที่จำเป็นของการเล่าเรื่อง การเลือกข้อความสำคัญของข้อมูล และการใส่ความรู้สึกเข้าไปในข้อมูลที่นำมาพาดสานกัน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาจัดวางองค์ประกอบให้สวยงาม โดยเลือกเทคนิคสำหรับการออกแบบที่เหมาะสมกับข้อมูลหรือใช้เครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นโปรแกรมประยุกต์สำหรับการจัดทำรูปภาพโดยเฉพาะหรือโปรแกรมใดก็ได้ที่นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตามความต้องการได้ ดังภาพที่ 2

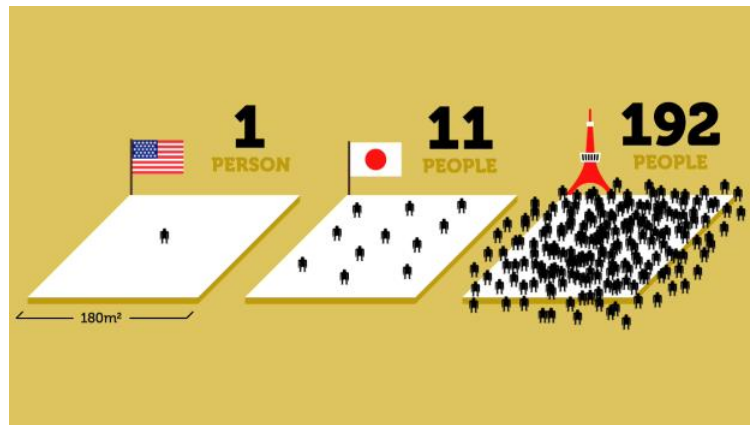


ภาพที่ 2 ขั้นตอนการเล่าเรื่องข้อมูล (ดัดแปลงจากต้นฉบับ)

ที่มา : Zhang, 2022

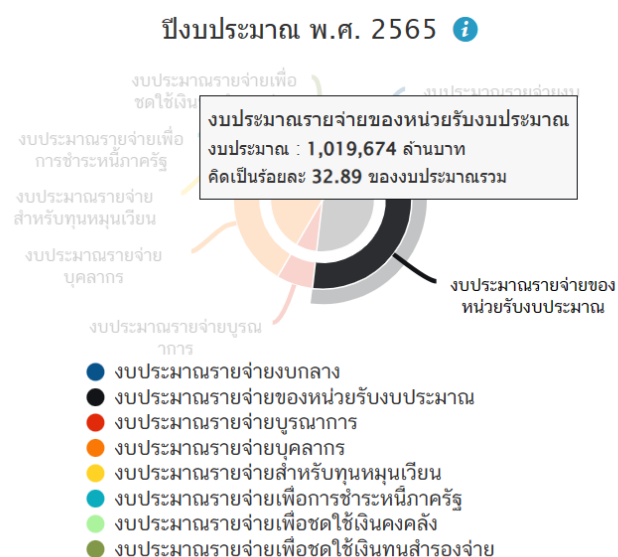
ตัวอย่างการเล่าเรื่องข้อมูล

การเล่าเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับประเทศญี่ปุ่นที่มีข้อมูลน่าสนใจต่าง ๆ มากมาย อาทิ การนำเสนอความหนาแน่นของจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเมืองหลวงของญี่ปุ่นโดยเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างของพื้นที่ขนาด 180 ตารางเมตร ระหว่างประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศญี่ปุ่น และเมืองโตเกียว จะเห็นได้ว่า เมืองโตเกียวมีประชากรที่อาศัยอยู่ 192 คนต่อ 180 ตารางเมตร ซึ่งค่อนข้างหนาแน่น หากเปรียบเทียบกับสหรัฐอเมริกาที่มีเพียง 1 คน และเมืองอื่นในประเทศญี่ปุ่น คือ 11 คน ต่อพื้นที่ที่มีขนาดเท่ากัน (Tanaka, n.d.) ดังภาพที่ 3 จะเห็นได้ว่าการใช้สัญลักษณ์ภาพธงชาติของแต่ละประเทศ และสัญลักษณ์ภาพโตเกียวทาวเวอร์ซึ่งเป็นสถานที่สำคัญของเมืองโตเกียว ตัวเลขขนาดใหญ่ รวมถึงภาพสัญลักษณ์ที่เป็นคนในแต่ละพื้นที่ เมื่อผู้รับสารเห็นภาพนี้ก็จะเข้าใจได้ทันที และเห็นความแตกต่างในด้านความหนาแน่นของจำนวนประชากรที่เห็นได้ชัดเจนอีกด้วย



ภาพที่ 3 การเล่าเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับขนาดพื้นที่ที่อยู่อาศัยของเมืองโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น
ที่มา : Tanaka, n.d.

การเล่าเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับการนำภาพไปใช้เป็นงบประมาณต่าง ๆ ของประเทศไทย โดยใช้หัวข้อว่า “ภาพไปไหน” โดยนำเสนอในรูปแบบแผนภูมิวงกลมแบบมีปฏิสัมพันธ์ เมื่อนำตัวชี้ตำแหน่ง (Cursor) ไปวาง จะแสดงงบประมาณในส่วนนั้น ทั้งจำนวนงบประมาณที่เป็นตัวเลขและร้อยละของงบประมาณรวม จำแนกตามสี (Digital Government Development Agency, 2023) ดังภาพที่ 4 การเล่าเรื่องข้อมูลลักษณะนี้ช่วยสื่อสารกับประชาชนให้เห็นการนำภาพไปใช้ในด้านต่าง ๆ ได้ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย สอดคล้องกับหัวข้อที่นำเสนอ และรับรู้ได้ดีกว่าการนำเสนอด้วยการบรรยายข้อมูลหรือการใช้ตารางแสดงตัวเลข รวมถึงการสื่อสารกับผู้รับสาร ได้สะดวกและรวดเร็ว



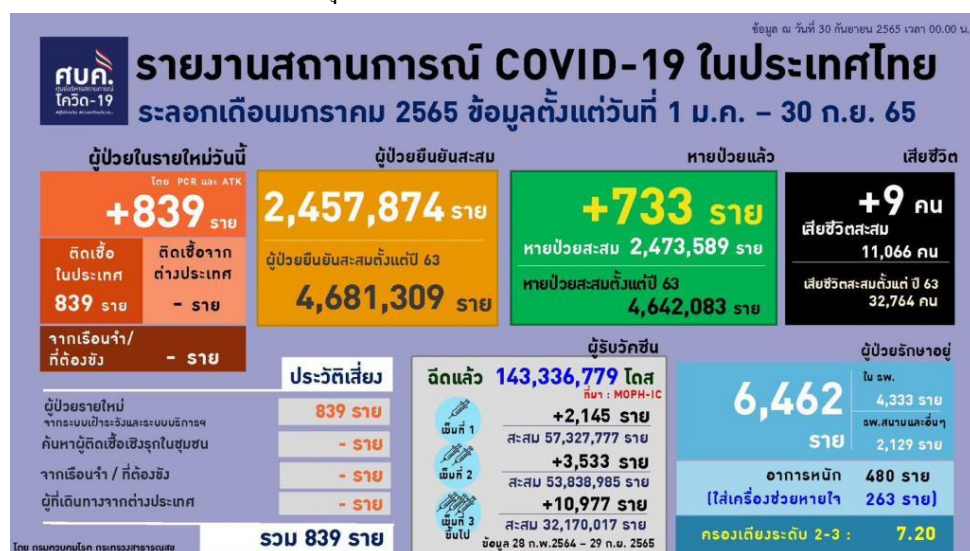
ภาพที่ 4 การเล่าเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับการนำภาพไปใช้เป็นงบประมาณด้านต่าง ๆ ของประเทศไทย
ที่มา : Digital Government Development Agency, 2023

การใช้การเล่าเรื่องข้อมูล

การเล่าเรื่องข้อมูลนำมาใช้ในการนำเสนอข้อมูลรูปแบบต่าง ๆ เช่น การนำเสนอยอดขายของสินค้าขององค์กรทางธุรกิจ การนำเสนอความคิดทางการเมืองซึ่งเป็นการวิพากษ์วิจารณ์ การนำเสนอข้อมูลเรื่องสถานการณ์โรคระบาดหรือสถิติผู้ป่วยขององค์กรสาธารณสุข การเล่าเรื่องข้อมูลอาจใช้อินโฟกราฟิกซึ่งเป็นเครื่องมือในการเล่าเรื่องรูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจ โดยการจัดรูปแบบการแสดงผลข้อมูลแต่ละรายการที่ช่วยเล่าเรื่องที่น่าสนใจ แต่มีคำบรรยายเพียงเล็กน้อย

ตัวอย่างการใช้การเล่าเรื่องข้อมูลขององค์กรสาธารณสุข

การนำเสนอข้อมูลจำนวนสถิติผู้ป่วยในสถานการณ์โรคระบาดซึ่งมีปริมาณข้อมูลที่มีมากและหลากหลาย การนำข้อมูลมาจัดทำเป็นอินโฟกราฟิกจะทำให้ผู้รับสารเข้าใจได้ง่ายในระยะเวลาอันสั้น และยังทำให้เห็นแนวโน้มของจำนวนผู้ป่วยแต่ละประเภทที่ชัดเจนด้วย เช่น การรายงานสถานการณ์โรคโควิด-19 (COVID-19) ในประเทศไทย ช่วงเดือนมกราคม 2565 ซึ่งมีทั้งผู้ป่วยรายใหม่ ผู้ป่วยสะสม ผู้ที่หายป่วย และผู้เสียชีวิต จะทำให้เข้าใจได้ทันทีว่าขณะนั้นยังมีผู้ป่วยรายใหม่เพิ่มขึ้น 839 ราย ซึ่งเป็นผู้ป่วยติดเชื้อในประเทศ ในขณะที่ผู้ป่วยสะสมมีจำนวนมากในขณะนั้นหากเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ป่วยสะสมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 แต่จำนวนผู้ป่วยที่หายป่วยแล้ว ก็ยังเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน และมีผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นเพียง 9 คน (MGR Online, 2022) ดังภาพที่ 5 การเล่าเรื่องข้อมูลนี้จึงแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มสถานการณ์ของการระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศไทยที่มีความรุนแรงน้อยลงเมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์การระบาดเมื่อปี พ.ศ. 2563 อาจเนื่องจากมีจำนวนผู้รับวัคซีนในประเทศเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมาตรการการเฝ้าระวังการติดเชื้อของหน่วยงานสาธารณสุข และความร่วมมือของประชาชน

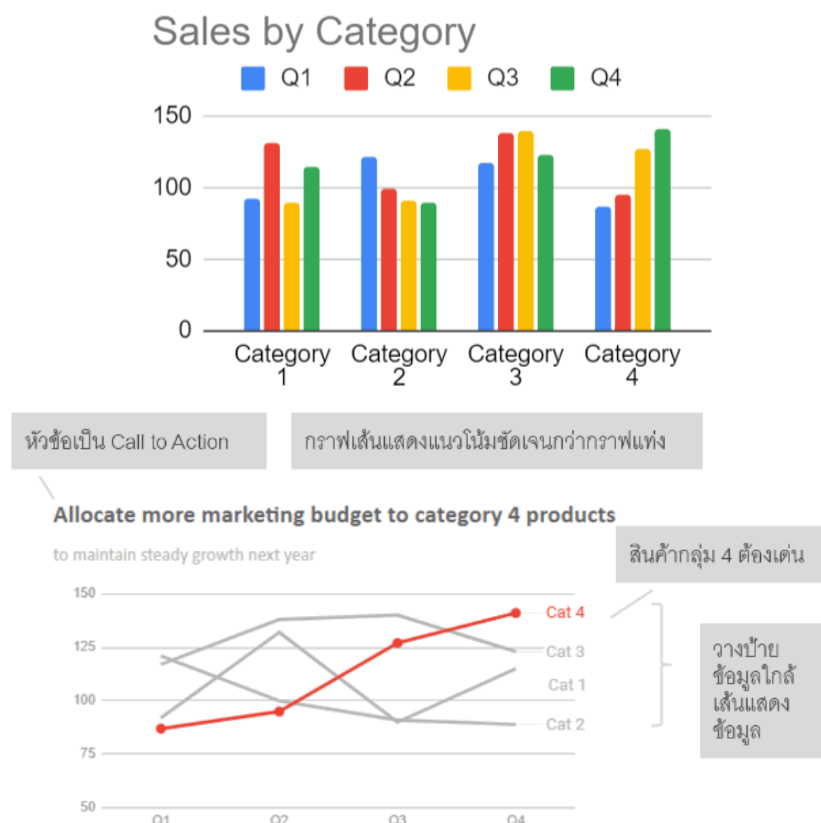


ภาพที่ 5 การเล่าเรื่องข้อมูลสถานการณ์โรคไวรัสโคโรนา 2019 โดยใช้อินโฟกราฟิก

ที่มา : MGR Online, 2022

ตัวอย่างการใช้การเล่าเรื่องข้อมูลขององค์กรธุรกิจ

การนำเสนอด้วยแผนภูมิแท่งแสดงยอดขายของสินค้าประเภทต่าง ๆ โดยใช้สีที่ต่างกันเพื่อแสดงความแตกต่างของยอดขายแต่ละไตรมาสของกลุ่มสินค้าแต่ละประเภท การนำเสนอด้วยแผนภูมิแท่งดังภาพที่ 4 เป็นการนำเสนอที่แสดงข้อมูลที่เกิดขึ้นตามยอดขายจริง และแสดงให้เห็นความแตกต่างของยอดขายของสินค้าแต่ละประเภทเท่านั้น หากต้องการเล่าเรื่องข้อมูล จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการนำเสนอโดยเลือกใช้ภาพที่ชัดเจนขึ้นเป็นกราฟ และกำหนดประเด็นที่ต้องการนำเสนอให้เจาะจงมากขึ้น คือ การสื่อสารกับฝ่ายการตลาดให้ปรับงบประมาณลงทุนที่สินค้ากลุ่มที่ 4 (Category 4) มากขึ้น ดังนั้นผู้ส่งสารต้องปรับเปลี่ยนให้การนำเสนอสินค้ากลุ่มที่ 4 ชัดเจนและโดดเด่นมากขึ้น โดยใช้สีแดงที่เส้นกราฟกลุ่มที่ 4 แล้วใช้สีเทาที่เส้นกราฟกลุ่มอื่น รวมถึงสีของภาพโดยรวมไปในทิศทางเดียวกัน จากนั้นเปลี่ยนคำอธิบายแผนภูมิ เช่น การขอจัดสรรงบประมาณให้ฝ่ายการตลาดมากขึ้นเพื่อใช้สำหรับสินค้ากลุ่มที่ 4 และวางตำแหน่งของชื่อสินค้าหรือประเภทของสินค้าในตำแหน่งของเส้นข้อมูลแต่ละเส้น (Vappee, n.d.) ดังภาพที่ 6 เมื่อปรับข้อมูลทั้งหมดแล้วจะทำให้การเล่าเรื่องข้อมูลชัดเจนและรับรู้สิ่งที่ต้องการจะสื่อได้ทันที และมีแนวโน้มที่ผู้รับสารจะเข้าใจและตัดสินใจตามความต้องการของผู้ส่งสารได้มากขึ้นด้วย



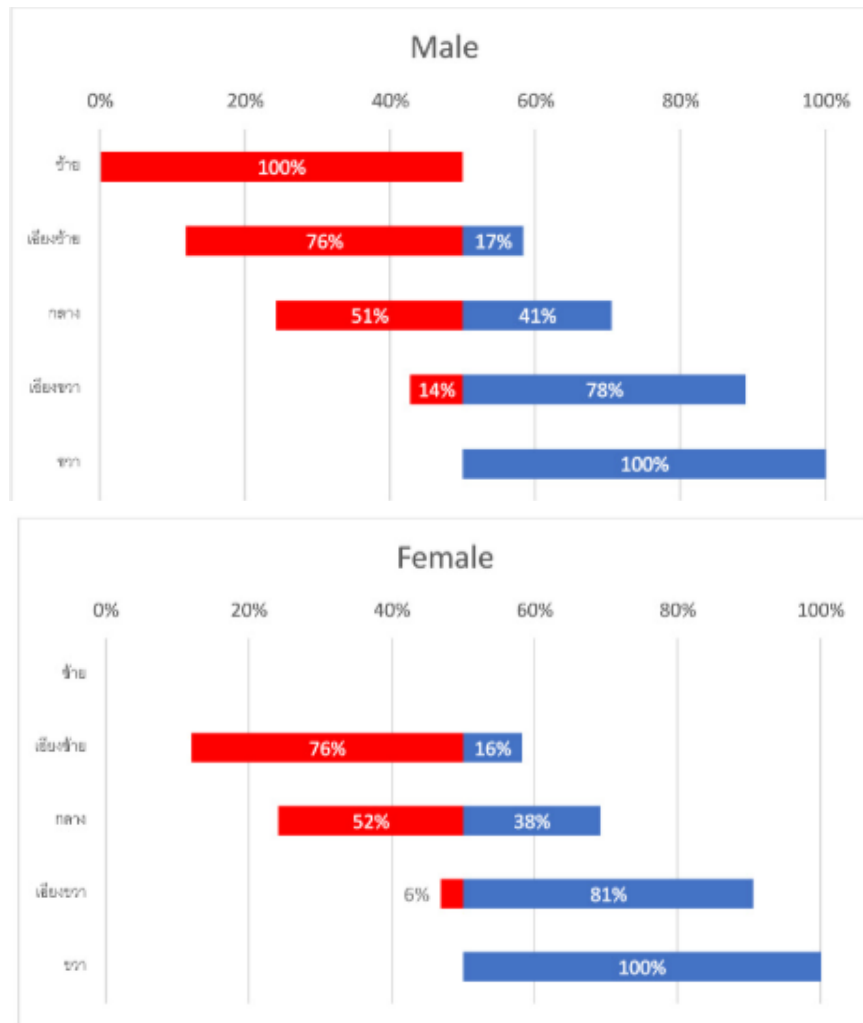
ภาพที่ 6 แผนภูมิแท่งและกราฟเส้นที่ได้ปรับเป็นการเล่าเรื่องข้อมูลขององค์กรธุรกิจ

ที่มา : Vappee, n.d.

ตัวอย่างการใช้การเล่าเรื่องข้อมูลจากงานวิจัยหรือการสำรวจ

การนำเสนอความคิดทางการเมืองจำแนกตามเพศ คือ ชายและหญิง ความคิดทางการเมือง คือ ช้ายจัด เอียงซ้าย กลาง เอียงขวา และขวาจัด หากนำเสนอข้อมูลด้วยตารางจะเห็นได้ว่ามีข้อมูลและตัวเลขร้อยละของแต่ละช่องที่อาจมีข้อมูลบางอย่างซ่อนอยู่ จึงได้ทำแถบสีเขียวเข้มแสดงตัวเลขที่มีค่ามากที่สุดในทุกข้อนั้น และแถบสีเขียวอ่อนแสดงตัวเลขที่มีค่ารองลงมา เพื่อให้เห็นความแตกต่างของข้อมูลที่มีอยู่หลายประเภทได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามการจัดทำเป็นตารางเพียงอย่างเดียวอาจทำให้ผู้รับสารเข้าใจว่าความคิดทางการเมืองแต่ละข้อของทั้งสองเพศนั้นมีค่าใกล้เคียงกัน แต่เพศหญิงไม่ปรากฏผู้ที่มีข้อความคิดทางการเมืองแบบขวาจัด ผู้นำเสนองานวิจัยนี้จึงได้จัดทำกราฟแสดงสัดส่วนในรูปแบบปิรามิดประชากรซึ่งรวบรวมข้อมูลทั้งสองข้อความคิดทางการเมือง แสดงให้เห็นว่า เพศหญิงมีข้อความคิดทางการเมืองแบบ “เอียงขวา” เล็กกคดไล่กเพกเกี่ยวกับสื่อหรือนุคคลสาธารณะทางฝั่งซ้ายเพียงร้อยละ 6 ซึ่งน้อยกว่ากึ่งหนึ่งของกลุ่มผู้ใช้เพศชายที่มีข้อความคิดทางการเมืองแบบ “เอียงขวา” ซึ่งเล็กกคดไล่กเพกกลุ่มตรงข้ามถึงร้อยละ 14 (Buraphadeja, V., & Osothsilp, 2020) ดังภาพที่ 7 การเล่าเรื่องด้วยข้อมูลจากผลการวิจัยนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยที่สะท้อนข้อมูลที่มีประโยชน์เพิ่มขึ้น แสดงข้อมูลเชิงลึกให้เห็นได้ชัดเจนกว่าการนำเสนอด้วยตารางเพียงอย่างเดียว

ข้อความคิดทางการเมือง	ชายจัด	เอียงซ้าย	กลาง	เอียงขวา	ขวาจัด
ชาย	22%	41%	7%	26%	4%
ชายจัด	86%	14%	0%	0%	0%
เอียงซ้าย	29%	47%	7%	15%	1%
กลาง	15%	37%	7%	35%	6%
เอียงขวา	3%	12%	8%	64%	14%
ขวาจัด	0%	0%	0%	40%	60%
หญิง	24%	42%	8%	23%	2%
ชายจัด	0%	0%	0%	0%	0%
เอียงซ้าย	31%	45%	7%	15%	1%
กลาง	13%	38%	10%	36%	2%
เอียงขวา	0%	6%	13%	56%	25%
ขวาจัด	0%	0%	0%	33%	67%
Total	23%	41%	7%	25%	4%



ภาพที่ 7 ตารางและกราฟแสดงสัดส่วนที่ได้ปรับเป็นการเล่าเรื่องข้อมูลจากงานวิจัยหรือการสำรวจ

ที่มา : Buraphadeja, V., & Osothsilp, 2020

การเล่าเรื่องข้อมูลในงานห้องสมุด

การเล่าเรื่องข้อมูลในงานห้องสมุดเป็นการนำเสนอข้อมูลที่ผ่านกระบวนการคิดและประมวลผลจากประเด็นเฉพาะที่ต้องการนำเสนอเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย โดยใช้ข้อความและภาพที่ออกแบบให้สวยงามและดึงดูดใจในการถ่ายทอดเรื่องราว เมื่อเห็นภาพที่นำเสนอแล้วจะเข้าใจและจดจำ ตลอดจนการนำเสนอไปใช้งานได้ทันที การเล่าเรื่องข้อมูลในงานห้องสมุดมีลักษณะการใช้หลายรูปแบบ เช่น การนำเสนอสถิติหรือความถี่ของการใช้บริการห้องสมุด การนำเสนอจำนวนสมาชิกในห้องสมุด การนำเสนอความพึงพอใจของการใช้บริการ เป็นต้น ทั้งนี้การนำเสนอข้อมูลจำเป็นต้องคำนึงถึงข้อมูลที่มีความอ่อนไหว ไม่ว่าจะเป็นเชื้อชาติ สีผิว เพศ หรือความเห็นต่างทางการเมือง

การใช้การเล่าเรื่องข้อมูลในห้องสมุด

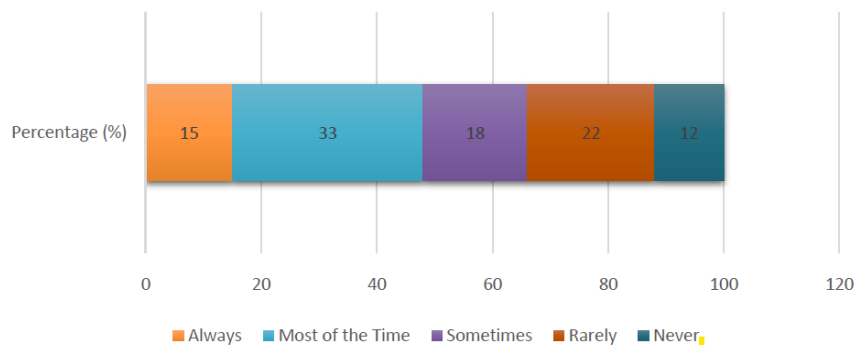
การเล่าเรื่องด้วยข้อมูลเป็นการนำเสนอข้อมูลโดยใช้กลยุทธ์การเล่าเรื่อง เพื่อให้เข้าใจข้อมูลและนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ และยังสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดความสนใจใหม่ ๆ ในการสร้างภาพประกอบข้อมูล การจัดทำในรูปแบบอินโฟกราฟิก และอื่นๆ การเล่าเรื่องข้อมูลในห้องสมุดควรคำนึงถึงบริบทของมนุษย์และเรื่องราวที่ต้องการจะเล่าด้วย ไม่ควรให้ความสำคัญกับข้อมูลเพียงอย่างเดียว (Magnuson, 2016) เนื่องจากยังมีองค์ประกอบสำคัญหลายประการที่มีประโยชน์ต่อการเล่าเรื่อง ให้มีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตามการเล่าเรื่องข้อมูลเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานของบรรณารักษ์ เนื่องจากต้องใช้ทักษะการวิเคราะห์และทักษะการนำเสนอข้อมูลซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะกลุ่ม ดังนั้นการเล่าเรื่องข้อมูลอาจยังไม่ได้นำไปใช้ในงานของห้องสมุดอย่างแพร่หลาย (McDowell, 2023) แม้ว่าบรรณารักษ์จะรู้ว่าการเล่าเรื่องข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงาน แต่ส่วนใหญ่ยังขาดความมั่นใจและการสนับสนุนจากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในด้านนโยบายและงบประมาณ การเล่าเรื่องข้อมูลจึงอาจเป็นสิ่งที่หน่วยงานภายนอกห้องสมุดนำไปปรับใช้ได้ดีกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานเชิงพาณิชย์ (Board of Trustees of University of Illinois, 2011) ดังนั้นการฝึกฝนทักษะนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบรรณารักษ์ หากบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการในห้องสมุดได้รับการฝึกฝนและพัฒนาทักษะด้านนี้จะทำให้มีภาพที่เป็นการเล่าเรื่องข้อมูลในงานห้องสมุดที่น่าสนใจ กลายเป็นแนวทางการทำงานรูปแบบใหม่ของห้องสมุด และยังใช้เพื่อการสื่อสารระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุด รวมถึงการประชาสัมพันธ์การทำงานของห้องสมุดได้ด้วย โดยอาจประสานความร่วมมือจากหน่วยงานที่เป็นแบบอย่างหรือเข้ารับการฝึกอบรมจากองค์กรหรือผู้ที่มีความรู้ด้านนี้โดยเฉพาะ

ตัวอย่างการใช้การเล่าเรื่องข้อมูลในห้องสมุด

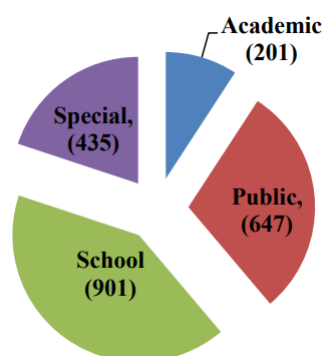
ห้องสมุดนำเสนอสถิติหรือความถี่การใช้บริการของห้องสมุดด้วยการเล่าเรื่องข้อมูลได้ เช่น นักศึกษาคณะนิติศาสตร์ระดับปริญญาบัณฑิตของมหาวิทยาลัย *Detla State* ใช้เวลาส่วนใหญ่ (*Most of the time*) กับบริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 33 และไม่เคย (*Never*) ใช้บริการนี้เลยร้อยละ 12 (Urhibo, 2017) ดังภาพที่ 8 จะเห็นได้ว่าห้องสมุดนำเสนอผลการสำรวจโดยการใช้ภาพและสี รวมถึงขนาดของแถบสี โดยเลือกใช้สีที่สว่างกว่าสำหรับข้อมูลที่มีจำนวนที่ต้องการนำเสนอว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลาส่วนใหญ่กับบริการนี้ แล้วนำตัวเลขจำนวนของผู้ตอบคำถามวางไว้ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน ในขณะที่เลือกใช้สีเข้มกว่าสำหรับข้อมูลที่ต้องการนำเสนอว่า *ไม่เคย* ใช้บริการนี้ จึงทำให้ผู้รับสารเข้าใจและจดจำเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอได้ทันทีเมื่อเห็นภาพ

Frequency of use of Internet resource in e-Library



ภาพที่ 8 การเล่าเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด
ที่มา : Urhibo, 2017

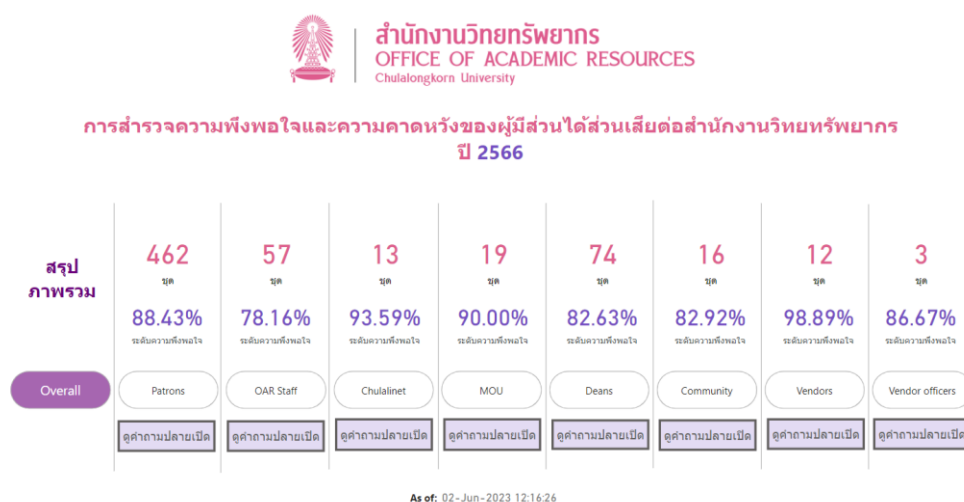
ห้องสมุดนำเสนอจำนวนสมาชิกของระบบห้องสมุดอัตโนมัติซึ่งมีสมาชิกที่มาจากห้องสมุดหลากหลายประเภท ดังเช่นระบบห้องสมุดอัตโนมัติจากภาพที่ 8 จะเห็นได้ว่าจำนวนห้องสมุดที่เป็นสมาชิกของระบบห้องสมุดอัตโนมัติส่วนใหญ่คือห้องสมุดโรงเรียนและห้องสมุดประชาชนตามลำดับ ในขณะที่มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพียง 201 แห่งที่เป็นสมาชิกของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Krieb, 2011) ดังภาพที่ 9 จะเห็นได้ว่าการใช้แผนภูมิวงกลมเหมาะสำหรับการแสดงอัตราส่วน และแยกส่วนให้เห็นอัตราส่วนของข้อมูลแต่ละชุดได้ชัดเจนขึ้น รวมถึงการเลือกใช้สีที่แตกต่างกัน และการเลือกแสดงจำนวนที่น้อยที่สุดโดยเขียนไว้นอกแผนภูมิเพื่อให้มองเห็นได้ง่ายและเป็นจุดสนใจ เนื่องจากงานวิจัยนี้ต้องการนำเสนอประเด็นเกี่ยวกับสมาชิกของจำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาซึ่งใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอัตโนมัติ จำนวน 201 แห่ง



ภาพที่ 8 การเล่าเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนสมาชิกของระบบห้องสมุด
ที่มา : Krieb, 2011

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีตัวชี้วัดคุณภาพ (KPI) สำหรับการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักวิทยทรัพยากร คือ ร้อยละ 85

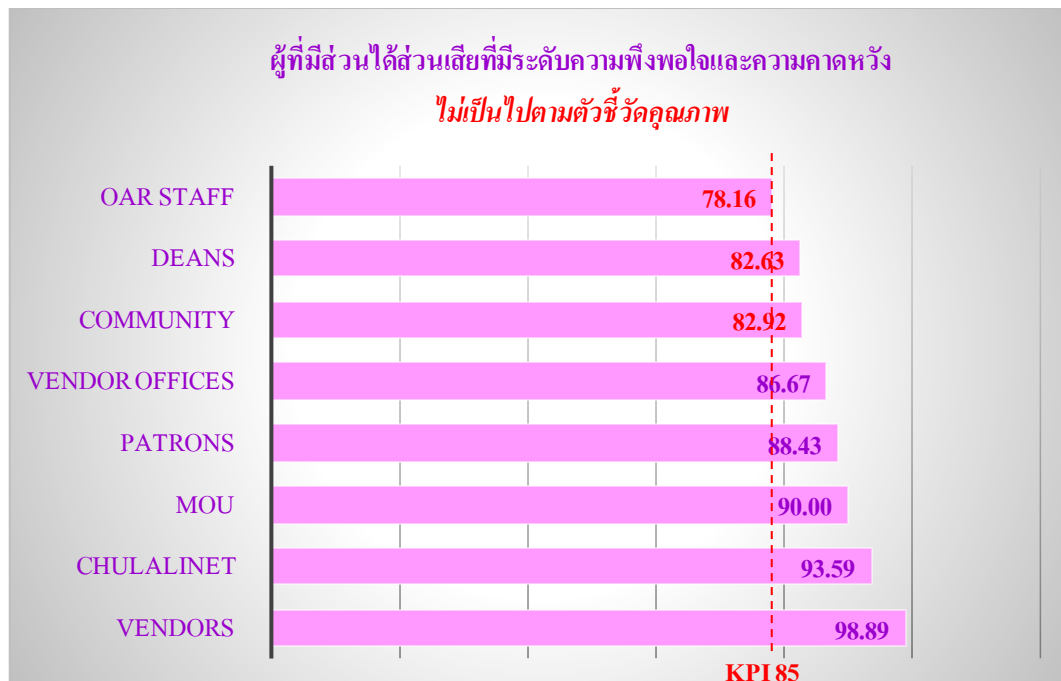
จึงจะผ่านเกณฑ์ จากข้อมูลที่สรุปมานั้น จะเห็นได้ว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 5 แห่งที่มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อสำนักงานวิทยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผ่านเกณฑ์ตามที่ ตัวชี้วัดได้กำหนดไว้ มีเพียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 3 แห่ง คือ Community (ชุมชนหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับสำนักงานวิทยากร) Deans (คณบดีซึ่งเป็นผู้บริหารของคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย) และ OAR Staff (บุคลากรในสังกัดของสำนักงานวิทยากร) ยังไม่ผ่านตามเกณฑ์ตัวชี้วัด (Office of Academic Resources Chulalongkorn University, 2023) ดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 การนำเสนอข้อมูลเรื่องการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2566

ที่มา : Office of Academic Resources Chulalongkorn University, 2023

จากภาพที่ 10 ผู้รับสารอาจจะยังไม่เห็นข้อมูลเชิงลึก เนื่องจากการนำเสนอข้อมูลในภาพรวม ไม่ได้เจาะจงข้อมูลส่วนใดส่วนหนึ่งโดยเฉพาะ จำเป็นต้องแก้ไขให้ผู้รับสารได้เข้าใจข้อมูลเชิงลึกที่อยู่ในสื่อนี้ได้อย่างชัดเจน ผู้เขียนบทความจึงได้ปรับเปลี่ยนการนำเสนอเป็นภาพการเล่าเรื่องข้อมูลซึ่งปรากฏข้อมูลเชิงลึกดังกล่าวได้ทันทีเมื่อมองเห็นภาพ โดยใช้แผนภูมิแท่งที่เรียงลำดับของร้อยละความพึงพอใจ และใช้เส้นเกณฑ์เปรียบเทียบ (Benchmark line) เพื่อแสดงให้เห็นถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ทราบจำนวนและหน่วยงานที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 การเล่าเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2566

บทสรุป

การเล่าเรื่องข้อมูลเป็นการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอประเด็นที่ต้องการจะสื่อสารกับผู้อื่น โดยใช้ภาพที่ผ่านการออกแบบอย่างเหมาะสม การเล่าเรื่องข้อมูลเป็นวิธีที่นำไปใช้กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรและการตัดสินใจเพื่อดำเนินการต่าง ๆ รวมถึงการนำไปใช้เพื่อการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ ปัจจุบันหน่วยงานเชิงพาณิชย์นำการเล่าเรื่องข้อมูลมาใช้แพร่หลาย อย่างไรก็ตามการเล่าเรื่องข้อมูลอาจยังเป็นประเด็นใหม่ที่น่าสนใจแต่จากการสอบถามบรรณารักษ์ห้องสมุดหลายแห่งในประเทศไทยพบว่า ส่วนใหญ่ยังไม่มีหรือนำแนวคิดนี้ไปใช้ ทั้งที่ห้องสมุดเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีข้อมูลมหาศาล ดังนั้นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดควรให้ความสำคัญและนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างเหมาะสม ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการเพื่อนำเสนอข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและสะท้อนข้อมูลเชิงลึกได้อย่างชัดเจน การนำข้อมูลไปใช้งานได้ทันตามความต้องการหรือเข้าใจในประเด็นที่ต้องการนำเสนอได้ชัดเจน ตลอดจนการสะท้อนข้อมูลเชิงลึกที่อยู่ในการนำเสนอ

References

- Board of Trustees of University of Illinois. (2011). *Data storytelling toolkit for librarians*.
University of Illinois at Urbana-Campaign. [https://www.imls.gov/sites/default/files/
project-proposals/re-250094-ols-21-full-proposal.pdf](https://www.imls.gov/sites/default/files/project-proposals/re-250094-ols-21-full-proposal.pdf)
- Buraphadeja, V. (2022). *Data storytelling in marketing*. Shortcut Amarin Printing. [In Thai]
- Buraphadeja, V., & Osothsilp, A. (2020). *Complete report on analysis of differences
in political ideas and attitudes between populations of different ages*.
King Prajadhipok's Institute. [https://www.kpilib.com/flippdf/kpib30421/
kpib30421.html#p=1](https://www.kpilib.com/flippdf/kpib30421/kpib30421.html#p=1) [In Thai]
- Davenport, H. (2015). *Why data story telling is so important—and why we're so bad at it*.
Deloitte Insights. [https://www2.deloitte.com/us/en/insights/topics/analytics/data-driven-
storytelling.html](https://www2.deloitte.com/us/en/insights/topics/analytics/data-driven-storytelling.html)
- Digital Government Development Agency. (2023). *Where do the taxes go?*. Digital Government
Development Agency (Public Organization) (DGA). [https://govspending.data.go.th/
dashboard/4#/hash/bb](https://govspending.data.go.th/dashboard/4#/hash/bb) [In Thai]
- Dykes, B. (2016). *Data storytelling: The essential data science skill everyone needs*. Forbes.
[https://www.forbes.com/sites/brentdykes/2016/03/31/data-storytelling-the-essential-data-
science-skill-everyone-needs/?sh=2fde6c1c52ad](https://www.forbes.com/sites/brentdykes/2016/03/31/data-storytelling-the-essential-data-science-skill-everyone-needs/?sh=2fde6c1c52ad)
- featuring_tae. (2022). *What is data driven storytelling? Why do marketers need to know it?*.
Growfox. <https://www.growfox.co/what-is-data-driven-storytelling/> [In Thai]
- Gillis, A., & Laskowski, N. (n.d.). *Data storytelling*. TechTarget. [https://www.techtarget.com/
searchcio/definition/data-storytelling](https://www.techtarget.com/searchcio/definition/data-storytelling)
- Hancock, G. (2022). *Data storytelling: How to inspire & convince with data*. CXL.
<https://cxl.com/blog/data-storytelling/#h-what-is-data-storytelling>
- JCU Online Blog. (2022). *The importance of data storytelling*. James Cook University.
<https://online.jcu.edu.au/blog/the-importance-of-data-storytelling>

- Krieb, D. (2011). *Academic library directors' perceptions of joining a large library consortium sharing an integrated library system: A descriptive survey*. University of Nebraska – Lincoln. [Doctoral dissertation]. University of Nebraska. DigitalCommons@University of Nebraska – Lincoln. <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1054&context=cehsedaddiss>
- Magnuson, L. (2016). *Data visualization: A guide to visual storytelling for libraries*. Rowman & Littlefield. <http://vufind.carli.illinois.edu/all/vf-uiu/Redord/16745562>
- McDowell, K. (2023). *Library data storytelling: Obstacles and paths forward*. Public Library Quarterly. <https://doi.org/10.1080/01616846.2023.2241514>
- Meyer, H. (2023). *Data storytelling with scholarly commons*. University of Illinois Board of Trustees. <https://publish.illinois.edu/commonsknowledge/2023/02/24/data-storytelling-with-scholarly-commons/>
- MGR Online. (2022). *The department of public relations accepts the CCSA's responsibility to take care of the COVID-19 information center page, adjusting its mission to receive surveillance of infectious diseases*. <https://mgronline.com/online/section/detail/9650000094175> [In Thai].
- Office of Academic Resources Chulalongkorn University. (2023). *Survey of satisfaction and expectations of stakeholders regarding the Office of Academic Resources Chulalongkorn University 2023*. Power BI. <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoia2NjFkNC00N2FhLWEyMjYtMzI4ZDdkNzIxYjZjIiwidCI6IjY4MWFhbnVjLTg1ZjU0NDNjOS05NWJlTI0ZjA2NWQ1MDg2YyIsImMiOjEwfwQ%3D%3D> [In Thai]
- Santosh, S. (2022). *A comprehensive guide on data visualization in python*. Analytics Vidhya. <https://www.analyticsvidhya.com/blog/2021/10/a-comprehensive-guide-on-data-visualization-in-python/>
- Tanaka, K. *JAPAN - The strange country*. (n.d.). <https://www.kenichi-design.com/JAPAN-The-Strange-Country>
- Urhibo, O. (2017). E-library use and information behaviour of undergraduate law students in delta state university, Oleh. *International Journal of Library Science*, 6(3), 43-51. <https://doi.org/10.5923/j.library.20170603.01>

Vappee. (n.d.). *What is data driven storytelling? Why do marketers need to know it?*.

Thaiware.com. <https://tips.thaiware.com/2283.html> [In Thai].

Zhang, Y, Reynolds, M., Lugmayr, A., Damjanov, K., & Hassan, G. M. (2022). A visual data storytelling framework. *Informatics*, 9(73), 1-22. <https://doi.org/10.3390/informatics9040073>

การพัฒนาตัวแบบตัวการต้นสัญลักษณ์เพื่อสะท้อนอัตลักษณ์ท้องถิ่น : การวิเคราะห์สารสนเทศจากวิถีชีวิต
ชุมชนสู่การขับเคลื่อนซอฟต์แวร์
สุธิดา วรรณะปกรณ¹

บทคัดย่อ

บทความนี้ เป็นการนำเสนอแนวคิดการพัฒนาตัวแบบตัวการต้นสัญลักษณ์ที่สะท้อนอัตลักษณ์ท้องถิ่น จากการวิเคราะห์องค์ความรู้ ทักษะ และสารสนเทศจากวิถีชีวิตของชุมชน เพื่อนำเสนอวิธีการ และจุดเชื่อมโยงที่สำคัญระหว่างการออกแบบคาแรคเตอร์ของตัวการต้น กับการผลิตความหมายในเชิงสัญลักษณ์ โดยนำเสนอการประยุกต์ใช้ตัวแบบในกรณีศึกษา : ตัวการต้นสัญลักษณ์ท้องถิ่น ในพื้นที่ตำบลหมื่นไวย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา บทความนี้มุ่งเสนอแนวทางการออกแบบคาแรคเตอร์ร่วม สมัยที่สื่อสารสัญลักษณ์ภายใต้บริบทท้องถิ่น ผ่านตัวแบบในการประกอบสร้างรูปแบบสรีระ เครื่องแต่งกาย และ การใช้สื่ออย่างมีนัยเชิงวัฒนธรรม จากการแทนค่าสารสนเทศในกระบวนการออกแบบอย่างสร้างสรรค์ โดยองค์ความรู้จากบทความนี้สามารถนำไปต่อยอดในการออกแบบสร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ ออกแบบสินค้าเพื่อการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การศึกษา สร้างความตระหนักรู้ในคุณค่าท้องถิ่น และการขับเคลื่อนซอฟต์แวร์ ของไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพในหลายมิติ

คำสำคัญ: ตัวแบบ, ตัวการต้นสัญลักษณ์, อัตลักษณ์ท้องถิ่น, วิถีชีวิตชุมชน, ซอฟต์แวร์

(Received: 19 April 2025; Revised: 3 June 2025; Accepted: 3 June 2025)

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. หลักสูตรศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาออกแบบนิเทศศิลป์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาอีเมล: suthida.w@nrru.ac.th

The Development of symbolic cartoon models to reflect local identity: An analysis of community lifestyle information toward creative soft power

Suthida Watthanapakon²

Abstract

This article presents a conceptual approach to developing symbolic cartoon character models that reflect local identity, based on an analysis of knowledge, attitudes, and information drawn from the community's way of life. It aims to highlight the methods and critical connections between contemporary character design and the construction of symbolic meaning. A case study is presented featuring a local symbolic cartoon character from Muen Wai Subdistrict, Mueang District, Nakhon Ratchasima Province.

The article proposes a character design framework that incorporates local cultural contexts through physical structure, costumes, and culturally meaningful color usage. These elements are creatively translated from cultural information and community values into design features. The resulting body of knowledge serves as a foundation for the creative development of intellectual property, promotional merchandise, cultural tourism materials, educational resources, and initiatives to foster local identity. Furthermore, This approach helps to raise awareness of the significance of local cultural values and contributes to the effective advancement of Thailand's Soft Power in various dimensions.

Keywords: Model, Symbolic cartoon character, Local identity, Community lifestyle, Soft power

² Asst. Prof. Dr., Bachelor of Fine Arts Program in Graphic Design, Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Ratchasima Rajabhat University, E-mail: suthida.w@nrru.ac.th

บทนำ

ในกระบวนการสื่อสารยุคใหม่ การออกแบบตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ไม่เพียงเป็นเครื่องมือเพื่อความบันเทิงหรือการตลาดเท่านั้น แต่ได้กลายเป็นช่องทางสำคัญในการส่งผ่านอัตลักษณ์ วัฒนธรรม และคุณค่าทางสังคมอย่างลึกซึ้ง ตัวการ์ตูนในรูปแบบสื่อสัญลักษณ์มีความสามารถในการสร้างความผูกพันกับผู้ชมอย่างรวดเร็วด้วยภาษาภาพที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบอย่างเส้น สี รูปร่าง สัดส่วน และบุคลิกภาพที่ปรากฏในตัวละครล้วนมีผลต่อการรับรู้และการจดจำของผู้คนในวงกว้าง ความน่าสนใจของการออกแบบตัวการ์ตูนในฐานะ “ตัวแทนเชิงสัญลักษณ์” คือศักยภาพในการเป็นสื่อกลางระหว่าง “เรื่องราว” กับ “ประสบการณ์ร่วม” ของผู้รับสาร ตัวการ์ตูนสามารถถ่ายทอดความซับซ้อนของวัฒนธรรมท้องถิ่น วิถีชีวิต ความเชื่อ และค่านิยม ให้กลายเป็นสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย และน่าจดจำ เป็นจุดเริ่มต้นของการขับเคลื่อนซอฟต์แวร์ ในระดับประเทศอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านเศรษฐกิจสร้างสรรค์ และการท่องเที่ยว การพัฒนาตัวการ์ตูนสัญลักษณ์จึงเป็นมากกว่าการวาดภาพหรือออกแบบรูปร่าง รูปทรง หากแต่เป็นกระบวนการที่ต้องผ่านการสังเคราะห์สารสนเทศเชิงลึก ทั้งจากมิติทางสังคม มานุษยวิทยา ศิลปะ และการสื่อสารเชิงวัฒนธรรม เพื่อสร้างผลงานที่มีรากเหง้าและมูลค่าทางวัฒนธรรมในตัวเอง

บทความนี้มุ่งนำเสนอการวิเคราะห์ วิพากษ์ และแนวคิดในการพัฒนาตัวแบบตัวการ์ตูนสัญลักษณ์เพื่อสะท้อนอัตลักษณ์ท้องถิ่นผ่านการวิเคราะห์สารสนเทศในวิถีชีวิตของชุมชน ที่นำเสนอวิธีการ และจุดเชื่อมโยงที่สำคัญระหว่างการออกแบบคาแรคเตอร์ของตัวการ์ตูนร่วมสมัย กับการผลิตความหมายในเชิงสัญลักษณ์ที่สื่อถึงเอกลักษณ์จากบริบทของพื้นที่ โดยไม่ละทิ้งรากฐานทางวัฒนธรรม เพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในการพัฒนาอัตลักษณ์ท้องถิ่นผ่านการออกแบบตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ในเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืนพร้อมทั้งนำเสนอการประยุกต์ใช้ตัวแบบในกรณีศึกษา : ตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่น ในพื้นที่ ตำบลหมื่นไวย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีและสารสนเทศดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นส่วนของการสื่อสาร สาระ บันเทิง หรือในด้านกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจทั้งทางตรง และทางอ้อม ในรูปแบบของสารสนเทศที่มุ่งเป้าการแข่งขันยึดครองพื้นที่การรับรู้จากผู้บริโภคตามแต่จริตของแต่ละบุคคล ภายใต้บริบทของสังคมในศตวรรษที่ 21 วัฒนธรรมและอุตสาหกรรมสารสนเทศกลายเป็นแหล่งทรัพยากรสำคัญในการขับเคลื่อนซอฟต์แวร์ของนานาประเทศทั่วโลก

ซอฟต์แวร์ (Soft power) เป็นแนวคิดที่ถูกเสนอขึ้น โดย Joseph S. Nye ศาสตราจารย์ด้านรัฐศาสตร์จากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ในช่วงปี ค.ศ. 1990 โดยเขาได้นิยามความหมายของซอฟต์แวร์ว่าเป็น “ความสามารถในการดึงดูดใจหรือสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นยินยอมทำตาม โดยไม่ใช้การบีบบังคับหรือผลประโยชน์แลกเปลี่ยน” (Nye, 2004) ซึ่งต่างจาก Hard power ที่เน้นการใช้อำนาจทางทหารหรือเศรษฐกิจเพื่อควบคุมพฤติกรรมของผู้อื่น ทั้งนี้ในส่วน of องค์ประกอบของซอฟต์แวร์ ประกอบด้วยสามด้านหลัก ได้แก่ วัฒนธรรม, ค่านิยมทางการเมือง และนโยบายต่างประเทศที่ชอบธรรม ตัวอย่างเช่น อเมริกาใช้

อุตสาหกรรมภาพยนตร์ “American hero” ในการสร้างค่านิยมทางการเมืองและแสดงแสนยานุภาพทางการทหาร เกาหลีใต้ใช้ “K-Pop” และซีรีส์โทรทัศน์เป็นกลยุทธ์ในการเผยแพร่วัฒนธรรมเกาหลีสู่สากล หรือญี่ปุ่นที่ใช้วัฒนธรรม “Cool Japan” ผ่านอนิเมะ มังงะ และสินค้าไลฟ์สไตล์เพื่อสร้างการยอมรับระดับโลก โดยในส่วนของประเทศไทยแนวคิดซอฟต์แวร์เวอร์นั้นได้รับการตระหนักถึงความสำคัญ และมีบทบาทมากขึ้น ภายหลังจากการประกาศเป็นนโยบายในแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ของรัฐบาลในปี 2567 ที่ผ่านมา โดยกระทรวงวัฒนธรรมได้สนับสนุนซอฟต์แวร์เวอร์ ของไทย ตามแนวทางการส่งเสริมวัฒนธรรม 5 รูปแบบ เรียกว่า “5F” ได้แก่ F - Food อาหารไทย, F - Film ภาพยนตร์และวีดิทัศน์, F - Fashion การออกแบบแฟชั่นไทย, F - Fighting ศิลปะการป้องกันตัวแบบไทย หรือมวยไทย และ F - Festival เทศกาลประเพณีไทย ที่สอดคล้องกับแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ในกระบวนการที่เกิดจากการนำปัจจัยด้าน “ทุนทางปัญญา” หรือ “องค์ความรู้” ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในเชิงพาณิชย์ ตลอดจนเกิดการต่อยอดสู่การสร้างความแตกต่าง อันนำไปสู่การสร้างมูลค่า และการสร้างคุณค่า ซึ่งประเทศญี่ปุ่นนับเป็นตัวอย่างที่ชัดเจนในส่วนของประเทศ ที่ประสบความสำเร็จในการใช้แนวคิดนี้ โดยเฉพาะเรื่องของการสร้างสินค้าลิขสิทธิ์ตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ ที่นำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบต่างๆ และกลายเป็นสินค้าส่งออกที่สำคัญอย่างหนึ่งของประเทศ ตัวการ์ตูนสัญลักษณ์จากประเทศญี่ปุ่น ที่คนไทยรู้จักเป็นอย่างดี เช่น โดเรมอน ฮัลโหลคิตตี้ คุมะมง ริลัคคุมะ ฯลฯ

ในกรณีของประเทศไทย ได้ให้คำจำกัดความของ “เศรษฐกิจสร้างสรรค์” ไว้ว่า “แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการใช้องค์ความรู้ การศึกษา การสร้างสรรค์งาน และการใช้ทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับรากฐานทางวัฒนธรรม การสั่งสมความรู้ของ สังคมและเทคโนโลยี/นวัตกรรมสมัยใหม่” โดยสำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้กำหนดขอบเขตขนาดของเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในประเทศไทย โดยยึดตามรูปแบบขององค์การสหประชาชาติ ว่าด้วยการค้า และการพัฒนา และปรับเปลี่ยนตามรูปแบบของยูเนสโกโดยได้รวม อาหารไทยและการแพทย์แผนไทยเข้าไว้ในอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ด้วย พร้อมทั้งได้จำแนกประเภทอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ออกเป็น 4 กลุ่ม อุตสาหกรรมหลักจาก 15 กลุ่มอุตสาหกรรมย่อย ได้แก่ 1) มรดกทางวัฒนธรรม ได้แก่ งานฝีมือและหัตถกรรม การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและความหลากหลายทางชีวภาพ การแพทย์แผนไทย และอาหารไทย 2) ศิลปะ ได้แก่ ศิลปะการแสดง และ ทัศนศิลป์ 3) สื่อสมัยใหม่ ได้แก่ ภาพยนตร์และวีดิทัศน์ การพิมพ์ การกระจายเสียง และดนตรี 4) งานสร้างสรรค์ และออกแบบ ได้แก่ การออกแบบ แฟชั่น สถาปัตยกรรม การโฆษณา และซอฟต์แวร์ (Wijitsukon, 2018)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้การกำหนดขอบเขตของการศึกษาเรื่องเศรษฐกิจสร้างสรรค์ นั้นก็ยังคงมีความซับซ้อนในการวัดขนาดมูลค่าของเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่แน่นอน ซึ่งในบทความเรื่องนี้ผู้เขียนได้พุ่งเป้าไปที่การพัฒนาตัวแบบการวัดสัญลักษณ์เพื่อสะท้อนอัตลักษณ์ผ่านการวิเคราะห์สารสนเทศในวิถีชีวิตของท้องถิ่น ที่เชื่อมโยงกับรากฐานทางวัฒนธรรมของชุมชน โดยยกตัวอย่าง กรณีศึกษาการใช้บริบท

ชุมชนในพื้นที่ตำบลหมื่นไวย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการนำเสนอ การวิเคราะห์ วิพากษ์ และแนวคิดในการพัฒนาตัวแบบตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ เพื่อสะท้อนอัตลักษณ์ท้องถิ่น ผ่าน การวิเคราะห์สารสนเทศในวิถีชีวิตของชุมชนที่นำเสนอวิธีการ และจุดเชื่อมโยงที่สำคัญระหว่าง การออกแบบคาแรคเตอร์ของตัวการ์ตูนร่วมสมัย กับการผลิตความหมายในเชิงสัญลักษณ์ที่สื่อถึงเอกลักษณ์จาก บริบทของพื้นที่ และนำเสนอการประยุกต์ใช้ตัวแบบในกรณีศึกษา : ตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่น ในพื้นที่ ตำบลหมื่นไวย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ตัวการ์ตูนสัญลักษณ์กับการสะท้อนอัตลักษณ์ท้องถิ่น ผ่านการวิเคราะห์สารสนเทศสู่การออกแบบสัญลักษณ์ทางวัฒนธรรม

ตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างซอฟต์แวร์ในระดับชุมชน เพราะสามารถเชื่อมโยงผู้คนเข้ากับเรื่องราวท้องถิ่นอย่างสร้างสรรค์และเป็นกันเอง เช่น ตัวการ์ตูน “น้องมะม่วง” ที่ส่งเสริมผลไม้ไทยสู่ตลาดโลก หรือ “น้องสุขใจ” ในงานท่องเที่ยววิถีไทย ก็เป็นตัวอย่างของการนำซอฟต์แวร์ มาใช้ในระดับพื้นที่

"ตัวการ์ตูนสัญลักษณ์" ได้กลายเป็นสื่อทรงพลังที่มีพลังในการสื่อสารอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรม อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวการ์ตูนในลักษณะของตัวละคร หรือมาสคอตที่มีรูปลักษณ์เฉพาะตน ได้ถูกนำไปใช้ในงานด้านประชาสัมพันธ์ การศึกษา การท่องเที่ยว รวมถึงการขับเคลื่อนซอฟต์แวร์ในระดับนานาชาติ อย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตาม การพัฒนาตัวการ์ตูนให้มีอัตลักษณ์เฉพาะถิ่นจำเป็นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของ องค์ความรู้ทางวัฒนธรรม วิถีชีวิต และค่านิยมของชุมชนท้องถิ่น ซึ่งการวิเคราะห์สารสนเทศในวิถีชีวิตของชุมชนจึงเป็นกระบวนการสำคัญในการสร้างฐานข้อมูลเพื่อการออกแบบอย่างมีความหมายด้วยการบูรณาการ ข้อมูลเชิงวัฒนธรรมกับการออกแบบที่สามารถสะท้อนรากเหง้าท้องถิ่นผ่านงานศิลปะร่วมสมัยอย่างมี ชั้นเชิง ประเด็นที่โดดเด่นคือแนวคิดที่ว่าตัวการ์ตูนมิใช่เพียงภาพลักษณ์เพื่อการจดจำในเชิงตลาด แต่สามารถเป็นตัวแทนของความทรงจำร่วม และ อัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมได้อย่างทรงพลัง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อมีการวิเคราะห์เชิงโครงสร้างด้านองค์ประกอบ รูปแบบสัดส่วน สี เครื่องแต่งกาย และภาษาท่าทางในตัวละครที่อ้างอิงถึงบริบทจริงของชุมชน บนฐานข้อมูลเชิงสังคมและวัฒนธรรม ไม่ใช่เพียงการสร้างสรรค์แบบ ไร้ที่มา

ในบริบทของการออกแบบตัวการ์ตูน อัตลักษณ์อาจปรากฏในรูปแบบของชาติพันธุ์ เสื้อผ้า ภาษา ส่วนประกอบ หรือบุคลิกภาพที่สะท้อนภูมิหลัง และวิถีชีวิตของท้องถิ่น ตัวการ์ตูนที่ออกแบบขึ้นด้วยความ เข้าใจและเคารพในรากเหง้าวัฒนธรรม ย่อมสามารถสร้างภาพแทน ที่ผู้คนในชุมชนรู้สึกเชื่อมโยงและ ภาคภูมิใจต่อวัฒนธรรม ในฐานะต้นทุนเชิงสร้างสรรค์ที่สำคัญต่อการออกแบบ ตัวอย่างเช่น อาหารพื้นถิ่น ลวดลายผ้าทอ การละเล่นพื้นบ้าน หรือความเชื่อในท้องถิ่น สามารถถูกตีความและแปลงให้กลายเป็น องค์ประกอบในตัวละครได้โดยยังคงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ภายใต้บริบทดั้งเดิม การออกแบบเชิงวัฒนธรรมใน ลักษณะนี้ไม่เพียงช่วยรักษามรดกทางวัฒนธรรม แต่ยังส่งเสริมการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมของผู้บริโภค

ในระดับที่ลึกซึ้ง จนกระทั่งสามารถระบุได้ว่าเป็นอัตลักษณ์ท้องถิ่น อันเป็นองค์ประกอบที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนผ่านเชื้อชาติ ภาษา อาหาร ประเพณี เครื่องแต่งกาย สถาปัตยกรรม และศิลปวัฒนธรรม การแปลงข้อมูลเหล่านี้ไปสู่รูปแบบของตัวการ์ตูนถือเป็นการสื่อสารเชิงสัญลักษณ์ที่ต้องอาศัยความเข้าใจลึกซึ้งทางวัฒนธรรม และการตีความสัญลักษณ์เพื่อผลิตความหมายอย่างมีชั้นเชิง

ในด้านปฏิบัติการออกแบบสร้างสรรค์ “จินตนาการ” เป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งในการแปลงข้อมูลสารสนเทศที่เป็นนามธรรมหรือมีสาระจำนวนมากให้กลายเป็นภาพแทนที่จับต้องได้ง่ายยิ่งขึ้น นักออกแบบตัวการ์ตูนจึงต้องทำหน้าที่เป็น “ผู้ตีความสารสนเทศ” ที่สามารถผสมผสานข้อมูลความรู้เข้ากับความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้ได้มาซึ่งตัวละครที่มีชีวิตชีวา และสื่อความหมายได้ เป็นตัวตนที่น่าสนใจ กระตุ้นความทรงจำ บ่งชี้ชัดถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งเดียวกันแต่มีบริบทเฉพาะที่แตกต่างกัน หรือรูปแบบเฉพาะตัวที่จะทำให้ระบุได้ถึงลักษณะอันมีเอกลักษณ์ของผู้ออกแบบแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นเสน่ห์และตัวบ่งชี้คุณค่าของผลงาน เช่น การออกแบบตัวการ์ตูนแมวสีสาวทที่ดูแล้วสามารถระบุได้ทันทีว่าเป็น “แมวโคราช” จำเป็นจะต้องอาศัยการคัดเลือกสัญลักษณ์ภายใต้บริบทของพื้นที่ หรือนำองค์ประกอบอื่นๆ มาช่วยกันผลิตความหมายร่วมเพื่อมาช่วยส่งเสริมและตอกย้ำภาพจำให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

การออกแบบตัวการ์ตูนสัญลักษณ์มิใช่เพียงกิจกรรมด้านศิลปะ หรือการตลาดเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการทางวัฒนธรรมที่มีมิติทางสังคมและจิตวิทยาอย่างลึกซึ้ง บทบาทของตัวการ์ตูนในฐานะภาพแทนของอัตลักษณ์ชุมชนทำให้ผลงานดังกล่าวสามารถเป็นทั้งเครื่องมือสร้างความเข้าใจ ความภาคภูมิใจ และแรงบันดาลใจให้แก่สังคมได้

แนวคิดการวิเคราะห์สารสนเทศในวิถีชีวิตของชุมชน ที่สัมพันธ์กับกระบวนการออกแบบตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่น

สารสนเทศในวิถีชีวิตของชุมชนได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ การมีส่วนร่วมหรือจากการศึกษาประเพณีและวิถีชีวิตภายใต้บริบทของพื้นที่ โดยใช้วิธีวิเคราะห์สารสนเทศเชิงคุณภาพ และสถิติประเด็น เพื่อการสังเคราะห์รูปแบบจะช่วยให้การออกแบบมีความลึกซึ้งและเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ ที่มีความจำเพาะมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้การออกแบบตัวการ์ตูนในงานวิชาการจึงควรอิงกระบวนการคิดเชิงออกแบบ ซึ่งประกอบด้วยการเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย, การนิยามปัญหา, การสร้างแนวคิด, การสร้างต้นแบบ และการทดสอบ โดยในการสร้างตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่นต้องคำนึงถึงรูปแบบการแทนค่าของภาพแทนในโครงสร้างร่างกาย ลักษณะทางกายภาพ สีผิว ลวดลาย การแต่งกาย และองค์ประกอบที่สะท้อนบริบททางวิถีชีวิต วัฒนธรรม และค่านิยมจำเพาะ

จากการศึกษาบทความของ Thamthongsana (2014) สามารถสรุปได้ว่าต้นกำเนิดเกี่ยวกับแนวคิดการออกแบบตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่นนั้น สืบเนื่องมาจากตัวการ์ตูนในรูปสัญลักษณ์ของมาสคอต ตาม

พจนานุกรม Koujien ของญี่ปุ่นซึ่งได้ให้ความหมายว่า หมายถึง คน หรือ สิ่งของที่น่าพาโชคมาสู่ผู้คน จากการสรุปสารสนเทศที่สัมพันธ์กับเนื้อหา คาดว่ากำเนิดของคำว่า Mascot น่าจะมาจากตำนานในประเทศฝรั่งเศสซึ่งเกี่ยวข้องกับนักวาดการ์ตูนที่ชื่อว่า Edmond Audran โดยเขาได้วาดตัวการ์ตูนที่มีชื่อว่า La Mascotte และตีพิมพ์ครั้งแรกในปีค.ศ.1880 คำว่า Mascotte นั้นมักใช้เพื่ออธิบายสิ่งที่น่าโชคมาสู่บ้านจึงอาจกลายมาเป็นที่มาของคำว่า Mascot ปัจจุบันมาสคอตที่พบเห็นทั่วไปมักมีจุดร่วมกันคือมีรูปลักษณะที่เกิดจากการใช้จุดเด่นของกลุ่มหรือสถานที่ เพื่อเป็นพื้นฐานในการออกแบบ โดยในประเทศญี่ปุ่นเองก็มีการใช้มาสคอตในการแนะนำสินค้า หรือกลายเป็นสัญลักษณ์ของสินค้า ตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่น จะถูกใช้ในความหมายของคำว่า Yurukyara (ゆるキャラ) ที่หมายถึง มาสคอตที่ถูกใช้เพื่อแสดงถึงสัญลักษณ์ของความร่วมมือของกลุ่มหรือองค์กร ในการนำเสนอข้อมูลทั้งหมดของจังหวัดไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมต่างๆ การรณรงค์ การฟื้นฟูเมือง การแนะนำสินค้าเด่นประจำเมือง ฯลฯ โดยมาสคอตที่เป็น Yurukyara ที่ชัดเจนเกิดขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2543 โดย Miura Jun (みうら じゅん) นักวาดการ์ตูน นักวาดภาพ และนักเขียน ซึ่งได้จดลิขสิทธิ์นิยามของตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่นในชื่อว่า Yurukyara (ゆるキャラ) ในวันที่ 26 พฤศจิกายน 2547 โดยกำหนดกฎในการที่มาสคอตจะกลายเป็นตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่นได้ ไว้ 3 ประการ ได้แก่ 1.จะต้องเป็นผู้ถ่ายทอดสารที่เต็มไปด้วยความรักที่มีต่อเมืองของตนได้ 2.ลักษณะท่าทางจะต้องออกแบบอย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวน่ารักๆ 3.จะต้องมีทั้งความน่ารักและสมควรได้รับความรักจากผู้คน โดยในปีพ.ศ.2549 ได้เกิดกระแสความนิยมต่อตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่น ที่มีชื่อว่า “ฮิโกะเนียน (ヒコニヤン)” ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมเฉลิมฉลอง โอกาสครบรอบ 400 ปีของปราสาทฮิโกเนะ จังหวัดชิกะที่จัดขึ้นในปีพ.ศ.2550 ฮิโกะเนียน(ヒコニヤン)เป็นแมวสีขาวที่ใส่หมวกเกราะสีแดงที่ใช้ในสมัยสงคราม ได้ต้นแบบมาจากแมวสีขาวของไคเมียวคนที่ 2 ของเมืองฮิโกเนะที่ชื่อว่า Ii Naotaka (井伊直孝) ในสมัยเอโดะ และหมวกที่สวมบนหัวนั้นได้ต้นแบบมาจากหมวกเกราะของตระกูล



ภาพที่ 1 ฮิโกะเนียน (ヒコニヤン) (“Hikonyan King of Mascot in Japan”, 2023.)

จากการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่น ในปัจจุบันพบว่าทั่วโลกหันมาให้ความสนใจในการสร้างภาพลักษณ์ให้กับพื้นที่เพื่อการประชาสัมพันธ์กันอย่างแพร่หลายมากขึ้น ส่วนหนึ่งเกิดมา

จากการที่ประเทศญี่ปุ่นได้พิสูจน์ให้ทั่วโลกตระหนักถึงการสร้างมูลค่าของผลิตภัณฑ์ที่มีต้นกำเนิดมาจากแนวคิดการออกแบบตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่น โดยการใช้ภาพของความน่ารักสดใสของตัวการ์ตูนผสมผสานกับเอกลักษณ์ของท้องถิ่นในการสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของชุมชนและวัฒนธรรมให้เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่เป็นรูปธรรม และสามารถแตกแขนงออกเป็นผลิตภัณฑ์อื่นๆ ได้เป็นอย่างดี และเมื่อเทียบกับการใช้พรินเตอร์คนจริงๆ ตัวการ์ตูนมาสคอตมีข้อได้เปรียบตรงที่พวกเค้าจะไม่มีวันแก่เจ็บ หรือตาย เรียกได้ว่าอยู่อย่างนิรันดร์ในภาพลักษณ์เดิมอยู่ตลอด ทำให้ตัวการ์ตูนมาสคอตเป็น แบรนดแอมบาสเดอร์ที่สามารถใช้งานได้นานตราบที่ต้องการอีกด้วย

แนวคิดสัญวิทยา และการแทนค่าสารสนเทศในงานออกแบบเชิงสัญลักษณ์

แนวคิดเรื่องสัญวิทยา มีความสำคัญในการปูทางไปสู่สาระเพื่อการวิเคราะห์ และสังเคราะห์สารสนเทศที่สัมพันธ์กับบริบทของพื้นที่ ผ่านการหยิบยกและเลือกใช้สื่อสัญลักษณ์สำหรับผลิตความหมายสู่ออกแบบสร้างสรรค์ผลงาน แนวคิดเรื่อง สัญญา กับการสื่อสารด้วยภาพ ประเด็นเรื่อง “สัญญา” คำว่าสัญวิทยาหรือสัญศาสตร์ ทั้งสองคำนี้มีรากศัพท์มาจากภาษากรีกคำเดียวกันคือ Semeion ที่แปลว่า Sign หรือสัญญา ซึ่งสัญวิทยาหรือสัญศาสตร์ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับเครื่องหมาย และสัญลักษณ์ ณ ที่นี้ ผู้เขียนได้เลือกนำเสนอแนวความคิด ในสาระที่สัมพันธ์ เพื่อการผลิตความหมายที่สนับสนุนแนวคิดของนักปรัชญาชาวอเมริกัน Charles Sanders Peirce และ Ferdinand de Saussure ในการศึกษาวิธีการสื่อความหมาย ขั้นตอนหลักการในการสื่อความหมายของสัญลักษณ์ที่ปรากฏอยู่ในวัฒนธรรมหนึ่งๆ โดยระบุคุณสมบัติที่จำเป็นของสัญญา 3 ประการ ได้แก่ 1) ต้องมีรูปธรรม ซึ่งอาจจะเป็น ภาพ เสียง อักษร หรือ วัตถุอื่น ๆ 2) ต้องมีความหมายมากกว่าตัวเอง 3) ผู้ใช้สัญญานั้นต้องตระหนักว่ารูปธรรมดังกล่าวนี้เป็นสัญญา (Kaewthep et al., 2012)

ในกระบวนการพัฒนาตัวแบบตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ เพื่อสะท้อนอัตลักษณ์ท้องถิ่นตามวัตถุประสงค์หลักของบทความนี้ได้เกิดจากเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการสังเคราะห์ผลลัพธ์ซึ่งเทียบได้กับระเบียบวิธีวิจัย ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลอย่างมีส่วนร่วมจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคนในท้องถิ่น บุคคลภายนอกที่รับสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ทั่วไป ทั้งรูปแบบการเอกสาร การสื่อสารบอกต่อ รวมไปถึงช่องทางออนไลน์ โดยใช้ทฤษฎีเรื่องสัญญาวิทยาที่แบ่งประเด็นสำคัญในการวิเคราะห์สาระเพื่อแปลงเป็นภาพแทนสัญลักษณ์ 3 ส่วน ได้แก่ 1) รูปสัญญา หมายถึงรูปธรรมของสิ่งที่ถูกระบุให้เป็นสัญญา ซึ่งเป็นผลผลิตทางความคิดของมนุษย์ โดยการที่จะทำความเข้าใจกับสัญญา จึงจำเป็นต้องเข้าใจในบริบทของผู้อยู่ในพื้นที่ ที่ต้องการสร้างสัญญานั้นด้วย 2) รหัส/ระบบ หมายถึงการนำเอาสัญญามาประกอบกันเพื่อผลิตความหมายทั้งความหมายตรง และความหมายแฝง 3) สัญญาเป็นผลผลิตทางวัฒนธรรม ซึ่งจะแปรเปลี่ยนไปตามขนบของการรับสารสนเทศในแต่ละบริบททางสังคม โดยแบ่งตามความสัมพันธ์ระหว่างรูปสัญญาและ

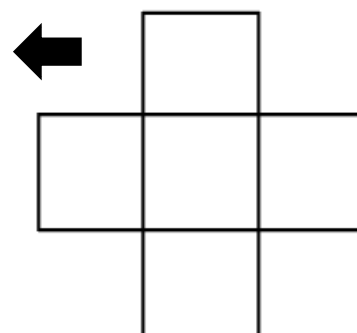
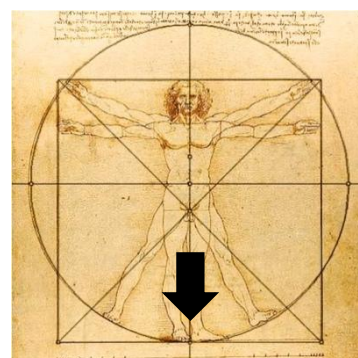
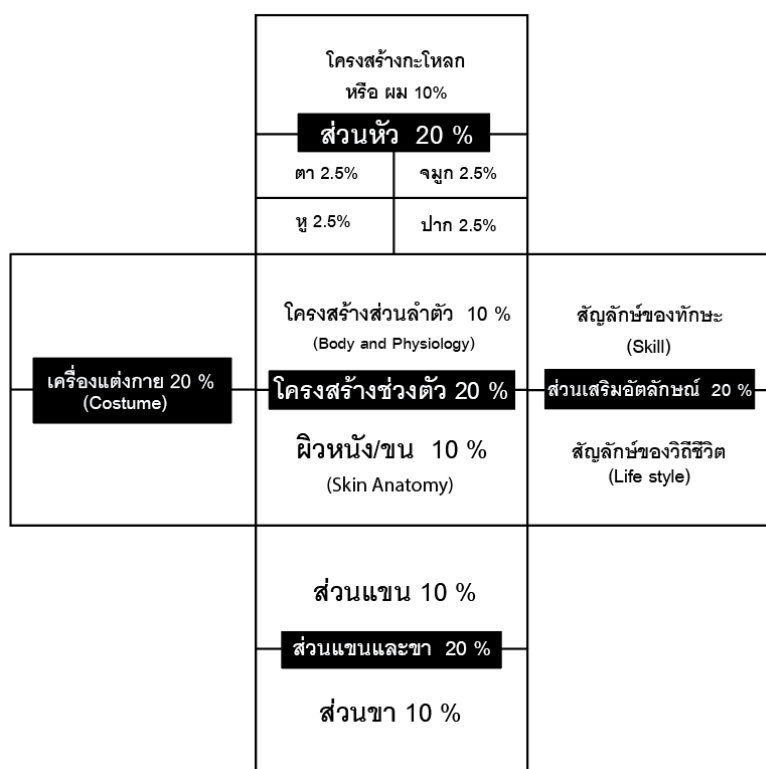
ความหมายสัญลักษณ์ ออกเป็นะเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) รูปเหมือน เป็นรูปแบบของสัญลักษณ์ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างรูปสัญลักษณ์กับความหมายสัญลักษณ์เป็นเรื่องของความเหมือนหรือคล้ายคลึงกับสิ่งที่ต้องการสื่อถึง 2) ครรชนี เป็นสัญลักษณ์ที่บ่งชี้ถึง หรือเชื่อมโยงเกี่ยวพันเชิงความหมายกับภาพแทน 3) สัญลักษณ์เฉพาะ ที่เกิดขึ้นจากข้อตกลงที่สามารถสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างท้องถิ่นที่ต้องการสื่อสาร และผู้รับสาร เช่น อักษรแทนภาษา สัญลักษณ์เฉพาะทางวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peirce (1995) และ Gillespie & Toynbee (2006)

ในการพัฒนาตัวแบบฯ ของบทความนี้ ใช้วิธีการสร้างตารางแทนค่าด้วยการกำหนดความหมาย เพื่อผลิต “สัญลักษณ์ภาพ” ที่ผสมผสานกันระหว่าง รูปเหมือน ครรชนี และสัญลักษณ์ ที่มีองค์ประกอบเพื่อการผลิตความหมายที่ครบถ้วนทั้งความหมายตรง และความหมายแฝง โดยแบ่งระดับของการตีความและการทำความเข้าใจทั้งในระดับปัจเจก ที่ผูกโยงกับประสบการณ์การรับรู้ส่วนบุคคล และระดับของวัฒนธรรม ที่พื้นที่มีการรับรู้ และให้การยอมรับร่วมกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Barthes (1964) จึงชี้ให้เห็นว่า การใช้แนวคิดในการสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ ส่งให้เกิดเป็นกระบวนการพัฒนาตัวแบบตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ ที่เกิดจากการวิเคราะห์บริบทที่สำคัญของท้องถิ่น และการเปรียบเทียบความหมายเพื่อค้นหาสัญลักษณ์ที่เหมาะสม สำหรับการแทนค่าสารสนเทศในการออกแบบตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่นที่ สะท้อนผลลัพธ์ได้ตามวัตถุประสงค์ได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาตัวแบบตัวการ์ตูนสัญลักษณ์เพื่อสะท้อนอัตลักษณ์ท้องถิ่น จากการวิเคราะห์สารสนเทศในวิถีชีวิตชุมชน และการประยุกต์ใช้ในกรณีศึกษา : ตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่น ในพื้นที่ตำบลหมื่นไวย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

จากผลการวิเคราะห์สารสนเทศจากบทความ Wattanapakon et al. (2018, pp. 112–126) ผ่านการทบทวนประเด็นในข้างต้น โดยผู้เขียนได้มีการสื่อสารแนวความคิดโดยใช้การแฝงทัศนคติเชิงบวกให้กับตัวการ์ตูนที่สื่อถึงผลิตภัณฑ์หลักของพื้นที่ ได้แก่ อาหารประจำถิ่น “ขนมจีนประโดก” อันประกอบไปด้วย เส้นขนมจีน น้ำยาไก่ น้ำยาป่า น้ำยาปลากะทิ น้ำยาหวาน (น้ำพริก) โดยออกแบบให้มีความน่ารักและเป็นมิตรอันเป็นบุคลิกของเจ้าบ้านที่ดีด้วยรูปลักษณ์ของตัวการ์ตูนที่มีความเป็นเด็ก และสัตว์เลี้ยง มีการใช้รูปแบบเชิงสัญลักษณ์ของผลิตภัณฑ์มาเป็นส่วน ประกอบให้เกิดเป็นองค์ประกอบในภาพรวมของตัวละครทำให้เกิดอำนาจในการสื่อสารที่ชัดเจน โดยประยุกต์ใช้แนวความคิดในการวิเคราะห์สัญลักษณ์ ในการใช้สัญลักษณ์จากศิลปะและวัฒนธรรม วิถีชีวิต และสภาพแวดล้อม มาผลิตความหมายที่มีมิติความสัมพันธ์กับพื้นที่โดยรวม กระตุ้นการจดจำด้วยการใช้รูปแบบที่ชัดเจน โครงสไลด์ใสสะอาด มีความเป็นมิตร ตามคุณสมบัติในการเป็นตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่น โดยมีการจำแนกเป็นตัวแบบดังนี้

กระบวนการวิเคราะห์สารสนเทศจากวิถีชีวิตของชุมชนเพื่อสังเคราะห์ตัวแบบตัวการต้นสัญลักษณ์ท้องถิ่น ในพื้นที่ตำบลหมื่นไวย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา นี้เกิดจากการผนวกสารสนเทศจากประสบการณ์ของผู้เขียน ข้อมูลเอกสาร สื่อประชาสัมพันธ์ และการสอบถามคนในท้องถิ่น ภายใต้บริบทของพื้นที่ โดยกำหนดแบ่งส่วนวิเคราะห์เป็น 3 ประเด็นหลักที่ช่วยบ่งชี้ถึงอัตลักษณ์ของพื้นที่ ได้แก่ ภาพลักษณ์ เอกลักษณ์ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญต่อการออกแบบตัวการต้นสัญลักษณ์ท้องถิ่น โดยแทนค่าด้วยภาพลักษณ์ที่เป็นมิตร น่ารัก สดใส คงเอกลักษณ์ด้านวิถีชีวิตในส่วนของ อาชีพ และวัฒนธรรม และนำเสนอในส่วนของผลิตภัณฑ์ขึ้นชื่อด้านอาหาร “ขนมจีนประโดก” ซึ่งสามารถวิเคราะห์เป็น “ตัวแบบแผนผังแทนค่าองค์ประกอบตัวการต้นสัญลักษณ์ท้องถิ่น” เพื่อช่วยในการพิจารณาแทนค่าก่อนจะนำไปสู่การถอดรูปความหมายเชิงสัญลักษณ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยตัวแบบฯ นี้ใช้การเปรียบเทียบเป็นแผนผังทรงสี่เหลี่ยมกากบาท ที่ตัดทอนมาจากรูปแบบของการแบ่งโครงสร้างร่างกายออกเป็น 5 ส่วน เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความเข้าใจในกระบวนการแทนค่าที่ไม่ซับซ้อน และสามารถนำมาแปรเป็นข้อมูลเชิงสถิติตัวเลข (สัดส่วนร้อยละ) ของการผสมภาพแทนความหมายให้กับตัวการต้นสัญลักษณ์ที่เกิดจากการใช้ตัวแบบฯ เพื่อการผลิตความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2 ตัวแบบแผนผังแทนค่าองค์ประกอบตัวการต้นสัญลักษณ์ท้องถิ่น

การแทนค่าการออกแบบ โดยใช้ตัวแบบฯ ชุดนี้จะช่วยทำให้ผู้ออกแบบสามารถกำหนดสัดส่วน ร้อยละในการออกแบบตัวการ์ตูนที่ต้องการความโดดเด่นเชิงสัญลักษณ์ โดยเฉพาะ “ตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่น” ได้อย่างมีแบบแผน เกิดภาพลักษณ์เชิงประจักษ์ และมีประสิทธิภาพในการบ่งชี้สารสนเทศเพิ่มขึ้นได้ ดังนี้

ตัวการ์ตูนรูปแบบที่ 1: น้องกะทิ และลุงช่อน

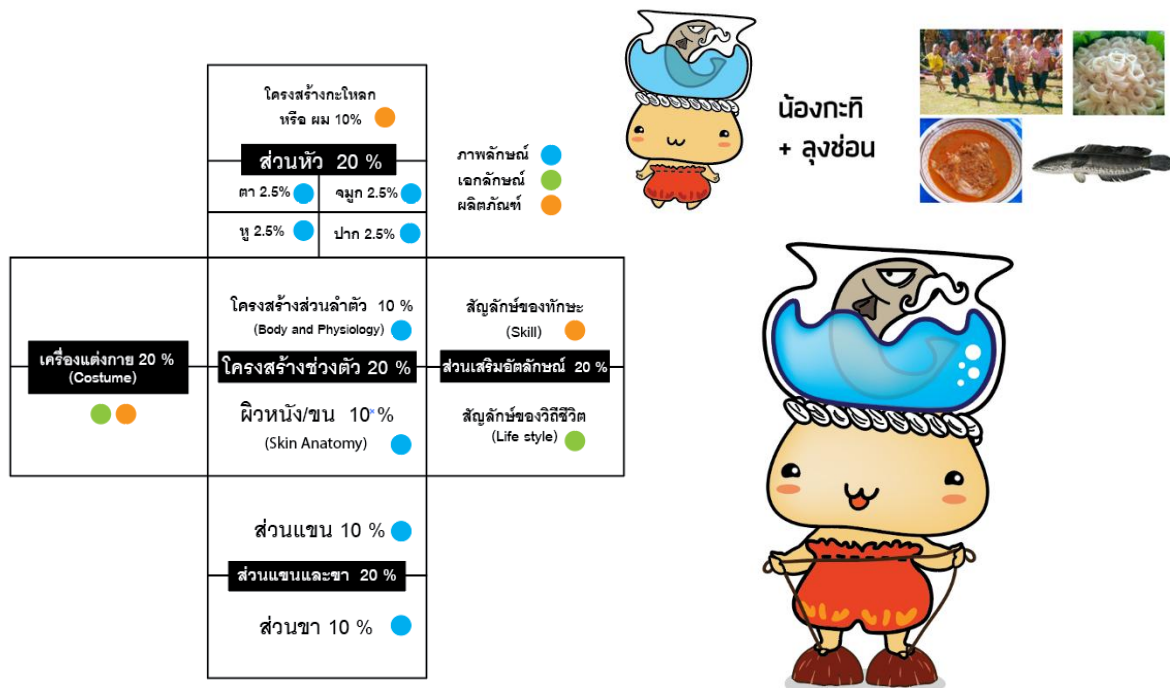
ตัวการ์ตูนรูปแบบที่ 1 มีสาระในการออกแบบโดยใช้บุคลิกของเด็กผู้ชายใส่โจงกระเบนสีส้มที่มีความน่ารักสดใส การผสมภาพเอกลักษณ์ท้องถิ่น ได้แก่ การออกแบบเครื่องแต่งกายให้มีความเป็นพื้นถิ่นโบราณ แสดงถึงความเป็นต้นตำรับ เส้นขนมจีนเป็นส่วนหนึ่งของทรงผม โจงกระเบนสีส้มและสัตว์เลี้ยงเป็นปลาช่อนในโอที่คล้ายหม้อของน้ำยา เพื่อสื่อถึงน้ำยาปลากระทะ

การแทนค่าตัวแบบ รูปแบบที่ 1: น้องกะทิ และลุงช่อน

ภาพลักษณ์ = เค้าโครงตัวละครลักษณะมนุษย์ในภาพลักษณ์ที่สื่อถึงความน่ารัก สดใส เป็นมิตร คิดเป็น 50%

เอกลักษณ์ = สัญลักษณ์ที่บ่งชี้ถึงเอกลักษณ์ของพื้นที่ จุดเด่นของวัฒนธรรมในท้องถิ่น คิดเป็น 20%

ผลิตภัณฑ์ = ขนมจีนประ โดก คิดเป็น 30%



ภาพที่ 3 การแทนค่าตัวแบบ รูปแบบที่ 1: น้องกะทิ และลุงช่อน

ตัวการ์ตูนรูปแบบที่ 2: พี่แกงไก่ และแม่กระต๊าก

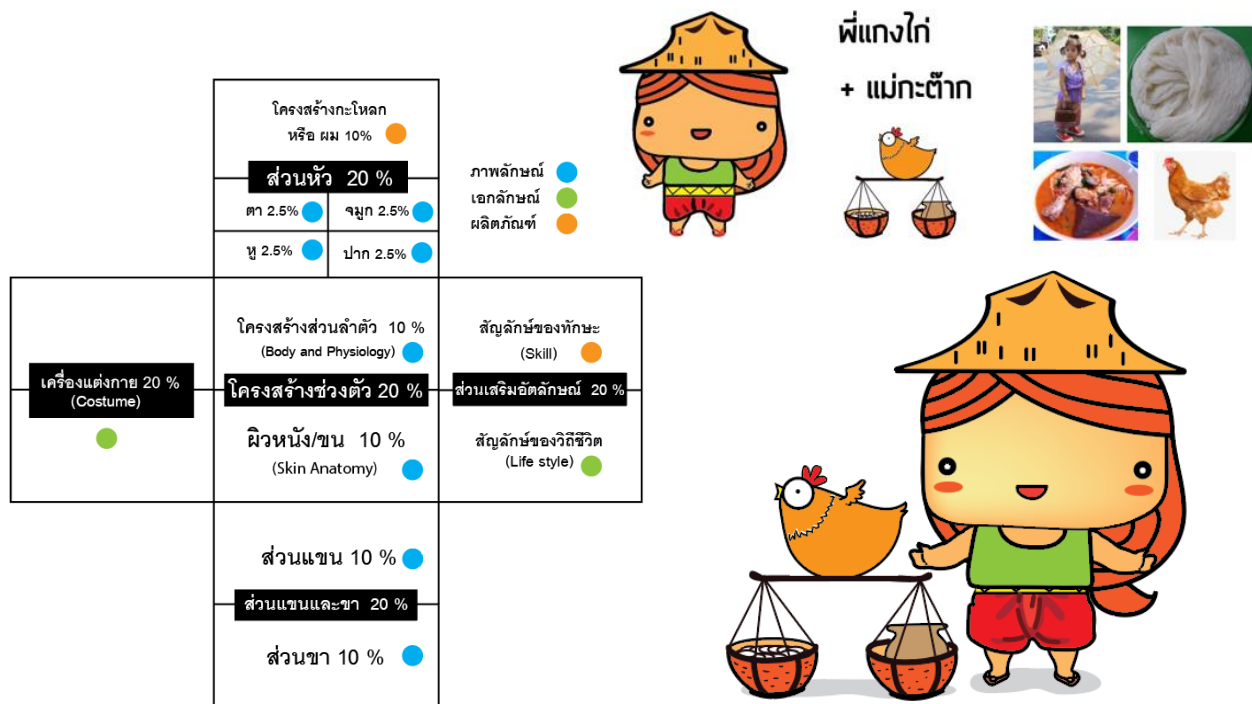
ตัวการ์ตูนรูปแบบที่ 2 มีสาระในการออกแบบโดยใช้รูปลักษณะของเด็กผู้หญิง โดยดึงบุคลิกมาจาก ถ้วยรางวัลของชุมชน การผสมภาพเอกลักษณ์ท้องถิ่น ได้แก่ ออกแบบเครื่องแต่งกายให้มีความเป็นพื้นถิ่น โบราณโดยใส่เสื้อคอกระเช้าสีเขียวและใส่โจงกระเบนสีแดงซึ่งเป็นสีเดียวกับถ้วยรางวัลต้นแบบ เพื่อให้เหมาะสมกับภาพของแม่ค้าขนมจีนที่ต้องการความคล่องตัวในการหาบขนมจีนขาย มีความน่ารักสดใส สีสันถึงมิตรไมตรี มีอุปกรณ์ในการขายขนมจีน ได้แก่ จอบ และหาบขนมจีน มีเส้นผมสีส้มที่ตัดทอนมาจากจ๊อบของเส้นขนมจีนและสีของน้ำยาไก่ ซึ่งขยายความหมายโดยใช้ไก่สีส้มมาประกอบเป็นสัตว์เลื้อย

การแทนค่าตัวแบบ รูปแบบที่ 2 : พี่แกงไก่ และแม่กระต๊าก

ภาพลักษณ์ = कैาโครงตัวละครลักษณะมนุษย์ในภาพลักษณ์ที่สื่อถึงความน่ารัก สดใส เป็นมิตร คิดเป็น 50%

เอกลักษณ์ = สัญลักษณ์ที่บ่งชี้ถึงเอกลักษณ์ของพื้นที่ จุดเด่นของวัฒนธรรมในท้องถิ่น คิดเป็น 30%

ผลิตภัณฑ์ = ขนมจีนประ โดก คิดเป็น 20%



ภาพที่ 4 การแทนค่าตัวแบบ รูปแบบที่ 2: พiangai และแม่กระต๊าก

ตัวการ์ตูนรูปแบบที่ 3: พiangai

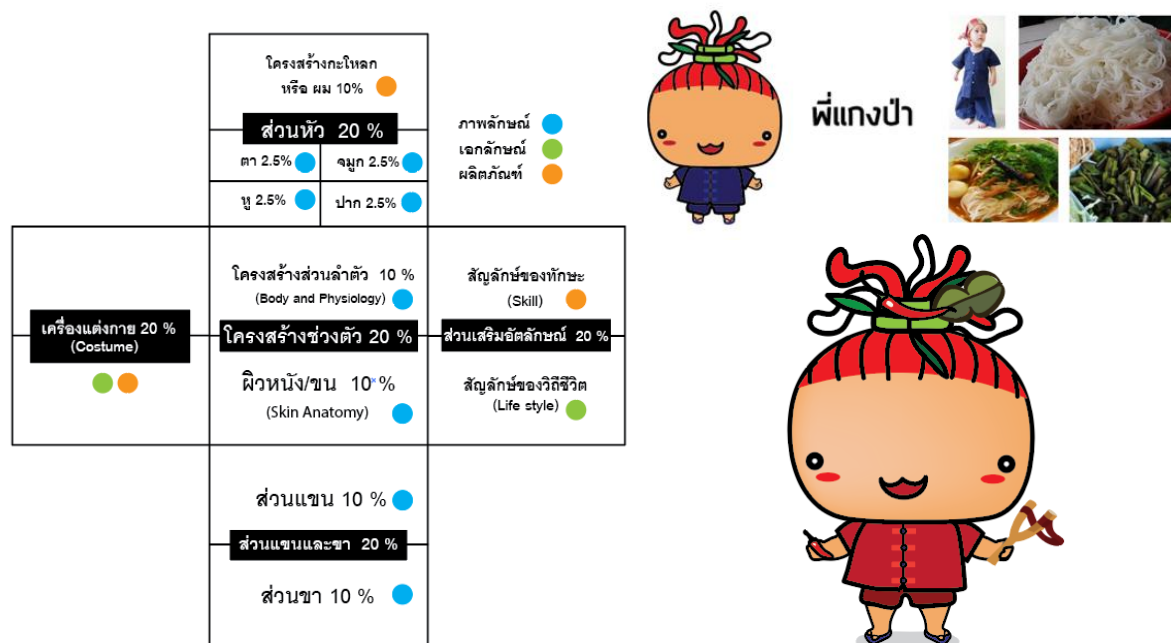
ตัวการ์ตูนรูปแบบที่ 3 มีการออกแบบโดยใช้รูปลักษณ์ของเด็กผู้ชาย โดยดึงบุคลิกมาจากการผสมภาพเอกลักษณ์ท้องถิ่น ออกแบบเครื่องแต่งกายโดยดึงสัญลักษณ์ที่สื่อถึงอาชีพทำไร่ทำนาของพื้นที่ตำบลหมื่นไวย โดยถ้านึกถึงเครื่องแต่งกายที่สื่อถึงอาชีพเกี่ยวกับการเกษตร คนส่วนใหญ่จะนึกถึงชุดหม้อฮ่อมสีน้ำเงิน ออกแบบโดยดึงบุคลิก ให้มีความน่ารักสดใสสื่อถึงมิตรไมตรี มีเส้นผมสีแดงทรงเดทหรือมัดด้วยก้านผักบุ้งที่ดูสะอาดตาพร้อมสมัย ตัดทอนมาจากลักษณะของเส้นขนมจีนที่ไม่เป็นระเบียบและสีของน้ำยาปา

การแทนค่าตัวแบบ รูปแบบที่ 3 : พiangai

ภาพลักษณ์ = แก่โครงสร้างตัวละครลักษณะมนุษย์ในภาพลักษณ์ที่สื่อถึงความน่ารัก สดใส เป็นมิตร คิดเป็น 50%

เอกลักษณ์ = สัญลักษณ์ที่บ่งชี้ถึงเอกลักษณ์ของพื้นที่ จุดเด่นของวัฒนธรรมในท้องถิ่น คิดเป็น 20%

ผลิตภัณฑ์ = ขนมจีนประ โดก คิดเป็น 30%



ภาพที่ 5 การแทนค่าตัวแบบ รูปแบบที่ 3: พื้แกงป่า

ตัวการ์ตูนรูปแบบที่ 4: เจ้าน้ำพริก

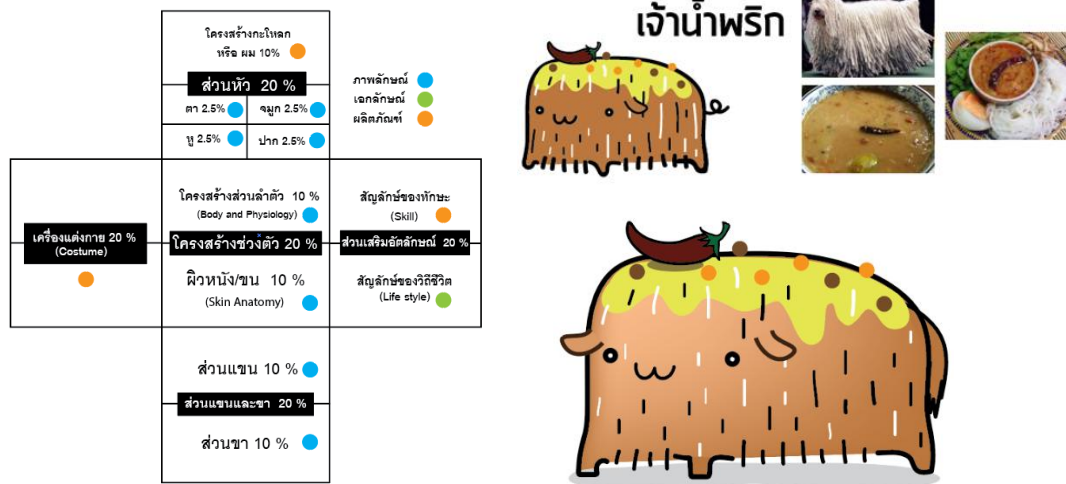
ตัวการ์ตูนรูปแบบที่ 4 มีสาระในการออกแบบโดยใช้รูปลักษณะของน้องหมา เนื่องจากน้ำยาหวานหรือน้ำยาน้ำพริกมักถูกวางจำหน่ายเป็นหม้อเล็ก ๆ ที่แยกออกจากหม้อน้ำยาหลัก อีกทั้งยังมีวัตถุดิบหลักเป็นถั่วซึ่งเป็นชนิดของวัตถุดิบที่แตกต่างจากน้ำยาประเภทอื่น ๆ ผู้วิจัยจึงออกแบบตัวละครให้มีความแตกต่างจากตัวละครอื่น ๆ โดยกำหนดบุคลิกของสัตว์เลี้ยงของครอบครัวที่เป็นผู้ช่วยเสริมสร้างสีสันให้กลุ่มตัวละคร โดยมีรูปลักษณะมาจากการผสมภาพเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ขนมจีนน้ำยาหวาน ซึ่งมีส่วนผสมของถั่วและพริกแห้งราดลงบนเส้นขนมจีนย่งๆซึ่งคล้ายขนของสุนัข มีความน่ารักสดใส เป็นมิตร ใช้โครงสร้างที่สื่อถึงผลิตภัณฑ์ได้อย่างชัดเจน

การแทนค่าตัวแบบ รูปแบบที่ 4 : เจ้าน้ำพริก

ภาพลักษณ์ = แก้วโครงตัวละครลักษณะสุนัขในภาพลักษณ์ที่สื่อถึงความน่ารัก สดใส เป็นมิตร คิดเป็น 50%

เอกลักษณ์ = สัญลักษณ์ที่บ่งชี้ถึงเอกลักษณ์ของพื้นที่ จุดเด่นของวัฒนธรรมในท้องถิ่น คิดเป็น 10%

ผลิตภัณฑ์ = ขนมจีนประ โดก คิดเป็น 40%



ภาพที่ 6 การแทนค่าตัวแบบ รูปแบบที่ 4: เจ้าน้ำพริก

สรุป

จากบทความในข้างต้นได้นำเสนอแนวคิดวิธีการ และจุดเชื่อมโยงที่สำคัญระหว่างการออกแบบคาแรคเตอร์ของตัวการ์ตูนร่วมสมัย กับการผลิตความหมายในเชิงสัญลักษณ์ที่สื่อถึงเอกลักษณ์จากบริบทของพื้นที่สู่การพัฒนาเป็นตัวแบบ และแนวทางการประยุกต์ใช้ตัวแบบในกรณีศึกษา : ตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่นในพื้นที่ตำบลหมื่นไวย อำเภอมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้วยการวิเคราะห์หาเอกลักษณ์ของพื้นที่จากงานวิจัยของ Wattanapakon et al. (2018) โดยได้เลือกใช้รูปสัญลักษณ์ที่เป็นตัวการ์ตูนที่มีสัดส่วน 1:2 (ส่วนหัวให้มีขนาดช่วงร่างกาย) ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ทำให้ตัวการ์ตูนมีความน่ารัก และเพื่อขยายให้เห็นถึงโครงสร้างใบหน้าที่แสดงถึงผลิตภัณฑ์ขนมจีนประโดก ซึ่งเป็นสัญลักษณ์เด่นของผลิตภัณฑ์ที่ผนวกกับภาพแทนทางวัฒนธรรม และวิถีชีวิตของชุมชนพื้นที่ รวมทั้งเพิ่มความชัดเจนในการสื่ออารมณ์ที่แสดงถึงมิตรไมตรี อันเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในการส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อให้ภาพรวมของตัวการ์ตูนที่ออกแบบใหม่นี้ มีคุณสมบัติที่เป็นไปตามแนวคิด 3 ข้อในการที่มาสคอตจะกลายเป็นตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ 1) การสื่อสารที่สื่อถึงภาพลักษณ์และเอกลักษณ์เชิงบวกของพื้นที่ 2) ตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่นมีลักษณะเด่นเฉพาะตัวที่สร้างการจดจำ 3) ตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่นที่ออกแบบนั้นมีความเป็นมิตรและเข้าถึงง่าย และสอดคล้องกับประเด็นในการศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จของตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่น จากบทความของ Thamthongsana (2014) จึงได้สามารถสรุปออกมาเป็นแนวคิดในสร้างตัวแบบ สำหรับตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ที่สะท้อนอัตลักษณ์ท้องถิ่นที่สามารถแทนค่าได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะช่วยให้การออกแบบตัวการ์ตูนสัญลักษณ์ท้องถิ่นนั้นสามารถระบุเป็นหลักการที่ชัดเจนยิ่งขึ้น สร้างคุณค่าเชิงประจักษ์ที่ไม่เพียงแต่เป็น

หลักฐานการใช้ภาพแทนเชิงสัญลักษณ์ของพื้นที่ ซึ่งจำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่แสดงออกถึงความเป็นตัวตนของชุมชนผ่านการวิเคราะห์สัญลักษณ์ และการออกแบบแทนค่าโครงสร้างของรูปลักษณ์ สัดส่วนร่างกาย สี เครื่องแต่งกาย ตลอดจนท่าทางของตัวการ์ตูนที่สะท้อนถึงวิถีชีวิต คติชน วัฒนธรรม ผลิตภัณฑ์ หรือทรัพยากรเฉพาะถิ่นที่ชัดเจน อีกทั้งยังสามารถต่อยอดไปสู่การผลิตสื่อสร้างสรรค์เพื่อการประชาสัมพันธ์ การศึกษา การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และการขับเคลื่อนซอฟต์แวร์ได้หลากหลายมิติ เป็นฐานในการสร้างความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ท้องถิ่น และความตระหนักรู้ถึงคุณค่าทางวัฒนธรรมที่สืบทอดจากอดีตได้อย่างยั่งยืนในอนาคต

References

- Barthes, R. (1964). *Elements of semiology*. Hill and Wang.
- Gillespie, M., & Toynbee, J. (2006). *Analyzing media texts*. McGraw-Hill Education.
- Hikonyan King of Mascot in Japan*. (2023) <https://wazabiiyui.wixsite.com/myyuruchanneru/single-post/2017/07/12/%E0%B8%AE-%E0%B9%82%E0%B8%84%E0%B9%80%E0%B8%99-%E0%B8%A2%E0%B8%99-king-of-mascot-in-japan>.
- Kaewthep, K., et al. (2012). *Old media–new media: sign, identity, ideology*. Phapphim. [In Thai]
- Ministry of Culture. (2023). *Report on Thailand's soft power promotion policy*. https://www.m-culture.go.th/webupload/1xff0d34e409a13ef56eea54c52a291126/m_document/432/14209/file_download/c8bb8e9cb53fa807658d247c0f3b7d80.pdf. [In Thai]
- Nye, J. S. (2004). *Soft power: The means to success in world politics*. PublicAffairs.
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2009). *Creative economy: The creative economy (2nd ed.)*. PC Press. [In Thai]
- Peirce, C. S. (1995). *Peirce on signs: Writings on semiotic*. University of North Carolina Press.
- Thamthongsana, M. (2014). *A study of the success factors in creating Yuru Kyara : A case study of "Kumamon" and "Funassyi"*. Chiang Mai University. [In Thai]
- Wattanapakon, S., Preedasak, P., Sariya, P., Jaichobsuntia, S., & Thongklongsai, N. (2018). Design of local mascot to product development based on creative economy concept in Meaunwai Subdistrict Nakhon Ratchasima Province. *Nakhon Ratchasima Rajabhat University Journal of Community Research*. 12(Special Issue), 112-126. [In Thai]
- Wijitsukon, K. (2018). *Media design to reflect local identity*. Silpakorn University Press. [In Thai]

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการเปลี่ยนผ่านจากพื้นที่จัดเก็บสู่พื้นที่การเรียนรู้

สายสุดา ปั่นตระกูล¹, บรรพต พิจิตรกำเนิด^{1*}, ปริศนา มัชฌิมา¹

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอถึงการเปลี่ยนแปลงของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจากเดิมที่เป็นเพียงแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศไปเป็นพื้นที่การเรียนรู้ที่ทันสมัย โดยการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในมิติต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการและกิจกรรมบางอย่างมีรูปแบบที่เปลี่ยนไป หรือบางบริการอาจไม่มีความจำเป็นอีกต่อไป นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ ที่มักเป็นบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือมีส่วนร่วม นอกเหนือจากบริการเข้าถึงความรู้ในลักษณะเดิม สุดท้ายบทความได้เสนอแนวทางในการปรับเปลี่ยนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่การเป็นพื้นที่การเรียนรู้ในมิติกายภาพ ทรัพยากรและเทคโนโลยี และบทบาทของบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการในฐานะผู้ให้บริการในพื้นที่การเรียนรู้

คำสำคัญ : ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา, พื้นที่การเรียนรู้, พื้นที่การทำงานร่วมกัน, การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม

(Received: 3 January 2025; Revised: 25 May 2025; Accepted: 6 June 2025)

¹ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

* อีเมล: bunpod_pij@dusit.ac.th

The evolution of academic libraries: From storage facilities to learning space

Saisuda Puntrakul¹, Bunpod Pijitkamnerd^{1*}, Prisana Mutchima¹

Abstract

This article aims to present the evolution of university libraries from traditional repositories of information resources to contemporary learning space. This transformation occurs across multiple dimensions, including the adaptation of certain services and activities, with some becoming obsolete. Furthermore, the emergence of new activities, often characterized by user engagement and creativity, complements the conventional knowledge access services. Ultimately, the article offers recommendations for the reconfiguration of university libraries into learning spaces, addressing aspects such as physical infrastructure, resource allocation, technological integration, and the role of personnel as facilitators of services within these learning spaces.

Keywords: Academic libraries, Learning spaces, Collaborative spaces, Participatory learning

¹ Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Dusit University

* e-mail: bunpod_pij@dusit.ac.th

บทนำ

ผลจากการวิจัยของสมาคมผู้จัดพิมพ์และผู้จำหน่ายหนังสือแห่งประเทศไทย ร่วมกับคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า พฤติกรรมการอ่านหนังสือของคนไทยเปลี่ยนไป โดยมีการอ่านหนังสือประมาณ 2 ชั่วโมงต่อวัน (Prachachat Online, 2024) ซึ่งเพิ่มมากขึ้นกว่าผลการศึกษาในอดีต ซึ่งหากพิจารณาตามแนวคิดทฤษฎีปิรามิดการเรียนรู้ (The Learning pyramid) ของ National Training Laboratories Institute (Letrud, 2012) จะพบว่า การลงมือปฏิบัติ การพูดคุยสนทนา การดู และการฟัง จะทำให้เกิดการเรียนรู้ได้มากกว่าการอ่าน และจากการสำรวจพฤติกรรมการใช้ดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ ในปี พ.ศ. 2567 พบว่า เนื้อหาในรูปแบบคลิปวิดีโอเป็นที่นิยมมากที่สุดถึง 93.7% นั้นแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการรับรู้และการเรียนรู้ของคนส่วนใหญ่เปลี่ยนแปลงไปแล้ว จากเดิมที่การแสวงหาความรู้จะเกิดจากทักษะการอ่านหนังสือต่าง ๆ ที่มีลักษณะทางกายภาพเป็นเล่มที่ผลิตมาจากกระดาษ หรือเป็นไฟล์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เปลี่ยนไปเป็นการเรียนรู้ผ่านคลิปวิดีโอที่ใช้ทักษะการดู และการฟัง นอกจากนี้หากพิจารณาผลการสำรวจดังกล่าว จะพบอีกว่า การรับรู้ข้อมูลไม่ได้มุ่งเน้นเนื้อหาที่เป็นวิชาการ หากแต่เนื้อหาส่วนใหญ่ที่ได้รับความนิยมคือ มิวสิควิดีโอ และวิดีโอที่มีเนื้อหาตลกหรือกำลังเป็นไวรัลในขณะนั้น (Kemp, 2024) โดยมีเนื้อหาวิดีโอเกี่ยวกับการศึกษาเพียง 19.4 % เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาการสร้างสื่อการเรียนรู้ผ่านวิดีโอ ที่ช่วยให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมากขึ้น (Auksorndee & Plailek, 2021) นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงจากการถ่ายทอดความรู้ด้วยการเขียนผ่านหนังสือ กลายมาเป็นการถ่ายทอดด้วยการบอกเล่าผ่านสื่อสังคมออนไลน์รูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้ถ่ายทอดสามารถทำได้ง่ายขึ้น และผู้รับข้อมูลสามารถเข้าถึงได้สะดวกมากขึ้น

จากข้อมูลดังกล่าวจึงเป็นที่มาของบทความที่ผู้เขียนต้องการนำเสนอในมุมมองของผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อชี้ให้เห็นวิธีการเปลี่ยนแปลงของห้องสมุดที่เคยมีลักษณะเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ในรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนไปสู่ห้องสมุดรูปแบบใหม่ในลักษณะพื้นที่การเรียนรู้ที่ยังคงสอดคล้องตามพันธกิจของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพในเชิงวิชาการให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการได้ในสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

กิจกรรมที่เปลี่ยนแปลงสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

กิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการของห้องสมุด จะยังคงมีอยู่ แต่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการณ์ปัจจุบันที่มีรูปแบบเปลี่ยนแปลงไปแล้ว อาทิ

งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการภายในงบประมาณที่มีอยู่ในแต่ละปี ดังนั้นการจัดหาทรัพยากรในปัจจุบันอาจมุ่งเน้นไปที่ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถให้บริการ

และให้บริการได้ในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้ในยุคดิจิทัลจากผลการสำรวจที่ได้กล่าวถึงในบทนำ

งานจัดหมู่และการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัลที่ห้องสมุดจัดหาจากสำนักพิมพ์ต่าง ๆ บรรณารักษ์อาจมีบทบาทน้อยลง แต่ทักษะความรู้เกี่ยวกับการจัดหมู่ และการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ ยังคงมีความสำคัญ เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศที่จะเกิดขึ้นในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในฐานะพื้นที่การเรียนรู้ จะเป็นคลิปวิดีโอที่บันทึกความรู้ของผู้ถ่ายทอดความรู้ ที่ยังคงต้องทำการและจัดหมู่ให้กับทรัพยากรเหล่านั้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงเนื้อหาความรู้ในฐานข้อมูลออนไลน์

งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นหนังสือ/ตำรา วิทยานิพนธ์ หรือสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในเชิงเทคนิค ผู้ให้บริการจะเปลี่ยนรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้นให้เป็นดิจิทัล โดยผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงและเรียกใช้บริการได้ผ่านระบบออนไลน์ด้วยอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ของผู้ให้บริการแต่ละคน เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาทรัพยากรเหล่านั้นจะระงับการใช้งาน และให้สิทธิ์กับผู้ใช้อื่นโดยอัตโนมัติ

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หลายคนอาจคิดว่าจะหายไปจากห้องสมุด แต่ความเป็นจริงยังคงมีอยู่แต่ปรับเปลี่ยนรูปแบบไป กล่าวคือ ในช่วงหนึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่เข้าถึงความรู้ผ่านอินเทอร์เน็ต ทุกคนสามารถค้นหาข้อมูลด้วยตนเองจากกูเกิล (Google) แต่เมื่อเข้ามาสู่ยุคปัญญาประดิษฐ์ (AI) ห้องสมุดสามารถปรับมาเป็นการให้บริการสร้างสรรค์ข้อมูลด้วย AI (Eduzones, 2024) เนื่องจากการใช้ AI หากต้องการให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน จะมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ดังนั้นห้องสมุดสามารถสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย บริการลักษณะนี้มีให้เห็นที่ One World Library ที่มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้จัดให้มีบริการ OWL XI (Experience intelligence) ที่จัดพื้นที่และเครื่องมือในการเรียนรู้ด้วย AI ที่นิยมใช้ เช่น ChatGPT, Claude, SCISPACE, Canva, Gemini และ Microsoft Copilot (Office of Academic Resources and Information Technology, 2024)

งานบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ บริการนี้ยังคงมีอยู่ แต่ห้องสมุดสามารถสนับสนุนผู้ให้บริการด้วย AI ในเชิงวิชาการโดยเฉพาะ เช่น เว็บไซต์ SCISPACE (<https://typeset.io/>) ที่สามารถค้นหาและสรุปบทความวิชาการ วิเคราะห์ข้อมูลจากตารางหรือแผนภูมิ (Graph) สร้างและจัดการบรรณานุกรม ตรวจสอบการคัดลอกผลงาน (Plagiarism) รวมถึงแนะนำบทความที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ ซึ่งจะช่วยให้นักวิชาการสามารถดำเนินงานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

งานบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง บริการนี้ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญของบรรณารักษ์เป็นสำคัญ แต่ในปัจจุบันมีเว็บไซต์ที่สามารถสร้างรายการอ้างอิงให้ โดยที่ผู้ใช้งานใส่ข้อมูลที่จำเป็นลงไปในตัวข้อต่าง ๆ ที่เว็บไซต์กำหนด ก็จะได้ผลลัพธ์เป็นรายการอ้างอิงที่ถูกต้องตามรูปแบบ

ที่ผู้ใช้เลือกเองได้ทันที เว็บไซต์ที่นิยมใช้ ได้แก่ <https://www.mybib.com/>, <https://www.scribbr.com/>, <https://www.citefast.com/> เป็นอาทิ

ทั้งนี้บริการหลาย ๆ อย่างอาจหายไป หรือมีการเปลี่ยนแปลงไปเล็กน้อยขึ้นอยู่กับบริบทของห้องสมุดแต่ละแห่ง ตัวอย่าง เช่น

บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ อาจถูกปรับเปลี่ยนเป็นพื้นที่ทำกิจกรรมอื่น ๆ เนื่องจากผู้ให้บริการสามารถอ่านหนังสือด้วยอุปกรณ์ที่มีอยู่ที่ใดและเวลาใดก็ได้ การมาใช้บริการภายในห้องสมุด จึงอาจเป็นการใช้เวลาเพื่อทำกิจกรรมร่วมกับคนอื่น ๆ เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ใหม่ ๆ

บริการโสตทัศนวัสดุ ที่ให้บริการภายในห้องสมุดอาจหายไป เพราะสามารถใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้ทั้งหมด

บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการนี้หายไปโดยสิ้นเชิง เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยุติการพิมพ์เผยแพร่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และปรับเปลี่ยนไปเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์รูปแบบต่าง ๆ สำหรับวารสารบางฉบับที่ยังคงพิมพ์เผยแพร่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการใช้งานของผู้ใช้บริการและความคุ้มค่าของห้องสมุดเป็นปัจจัยที่ต้องพิจารณาเป็นกรณีไป

กิจกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่การเรียนรู้

ก่อนอื่นขอชวนทำความเข้าใจกับห้องสมุดกับวิธีการเรียนรู้ของประเทศฟินแลนด์ ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นประเทศที่มีความสุขที่สุดในโลก และมีคุณภาพทางการศึกษาระดับต้น ๆ ของโลก ภายใต้รัฐธรรมนูญของฟินแลนด์ที่ระบุไว้ว่า “...ทุกคนต้องได้รับเสรีภาพในการแสดงออกซึ่งศาสตร์ ศิลป์ และการศึกษา...” มีกฎหมายด้านวัฒนธรรมที่บัญญัติไว้เพื่อสนับสนุนมรดกทางวัฒนธรรม พิพิธภัณฑ์ และห้องสมุด โดยมีแผนแม่บทและการจัดสรรเงินงบประมาณอย่างต่อเนื่องในทุกรัฐบาล (The Kommon, 2021) ดังนั้นประเทศฟินแลนด์จึงมีห้องสมุดประชาชน 720 แห่ง รถห้องสมุดเคลื่อนที่ 135 คัน และที่สำคัญทรัพยากรของห้องสมุด 1 ใน 3 เป็นหนังสือสำหรับเด็ก เพราะชาวฟินแลนด์ให้ความสำคัญกับการอ่านและการแสวงหาความรู้ จึงได้สนับสนุนและสร้างวัฒนธรรมการอ่านให้กับเยาวชนอย่างแท้จริง สำหรับผู้ใช้ที่เป็นผู้ใหญ่จะมีการจัดพื้นที่การทำงาน (Working space) มีกิจกรรมต่าง ๆ ตามแต่โอกาสและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มีการจัดเสวนาเพื่อรับฟังความต้องการของผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากการผสมผสานห้องสมุดเข้ากับการให้บริการของภาครัฐ ห้องสมุดจึงกลายเป็นพื้นที่ผ่อนคลายไปพร้อม ๆ กับการแสวงหาความรู้ตามที่ตนเองต้องการ ตามหลักคิดสำคัญของห้องสมุดทุกแห่งในประเทศฟินแลนด์ คือ “การพาความรู้ไปหาคน” ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดหลายต่อหลายแห่งของฟินแลนด์ จึงตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าที่ซึ่งเป็นที่ที่คนนิยมไปทีนั้น

หนึ่งในห้องสมุดที่มีชื่อเสียง และนับว่าเป็นนวัตกรรมการเรียนรู้ที่โดดเด่น คือ ห้องสมุดโอดี (Helsinki Central Library Oodi) เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ.2561 ซึ่งการออกแบบมีความแปลกใหม่ที่ทำให้

ประชาชนรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของห้องสมุดแห่งนี้ โดยการเปิดโอกาสให้นักออกแบบรับฟังความคิดเห็นภาพห้องสมุดในฝันของประชาชน ด้วยเหตุนี้บริการที่มีให้จึงมีความหลากหลาย พื้นที่อ่านหนังสือเป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น ผู้ใช้บริการสามารถเล่นเกม ใช้สื่อและอุปกรณ์เสมือนจริง มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นห้องบันทึกเสียง ห้องถ่ายทำและตัดต่อวิดีโอ ห้องดูภาพยนตร์ เครื่องพิมพ์สามมิติ จักรเย็บผ้า คอมพิวเตอร์ประสิทธิภาพสูงที่มีโปรแกรมลิขสิทธิ์ (Avocado Books, 2021) และบริการอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น ครีวที่สามารถเช่าทำกิจกรรมได้ในราคาถูก (Little Thoughts. (pseud.), 2021) ที่เป็นที่การทำงานสร้างสรรค์ (Co-working space)

บริการที่น่าจะไม่มีห้องสมุดที่ใดในโลก แต่เกิดขึ้นแล้วในห้องสมุดประเทศฟินแลนด์ คือ กิจกรรม **ฝึกอ่านกับสุนัข** เป็นบริการสุนัขมาอยู่นั่งฟังเด็กอ่านหนังสือ ซึ่งเป็นการช่วยพัฒนาเด็กที่มีปัญหาด้านการเรียนรู้ในโรงเรียน นอกจากนี้ยังมีกิจกรรม **อุ้มตุ๊กตาทมิไปเที่ยวห้องสมุดตอนกลางคืน** โดยเป็นกิจกรรมสำหรับเด็กให้อุ้มตุ๊กตาทมิของตัวเอง เข้าไปสำรวจตามพื้นที่ต่าง ๆ ภายในห้องสมุด แล้วนำไปเล่าในสื่อสังคมออนไลน์ว่าได้เข้าไปพบเห็นอะไร เป็นต้น (Little Thoughts. (pseud.), 2021)

สำหรับประเทศไทย ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอยู่ในช่วงการปรับตัว และพยายามหาแนวทางในการเปลี่ยนแปลงให้ยังคงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ สามารถนำแนวคิดการจัดการและการให้บริการของห้องสมุดโอดิมมาปรับใช้ตามบริบทของห้องสมุดแต่ละแห่ง ในบทความนี้ขอยกตัวอย่าง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่ได้ปรับเปลี่ยนจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั่วไปมาเป็น One World Library (OWL) ภายใต้แนวคิด “To The University ทุกพื้นที่ของสวนดุสิตคือ แหล่งเรียนรู้” กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนอกเหนือบริการทั่วไปภายในห้องสมุด ได้แก่ กิจกรรม **จับกาแฟกับ...** เป็นกิจกรรมกึ่งการเสวนา โดยการเชิญผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่กำลังเป็นกระแสสังคม มาพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการถ่ายทอดเรื่องราวความรู้ที่ทันต่อสถานการณ์ในขณะเดียวกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมก็ได้อัปเดตความรู้ไปในเวลาเดียวกัน อีกทั้งยังมี กิจกรรม **คุยสบาย ๆ ... Life สาระ** เป็นกิจกรรมกึ่งเสวนาเช่นเดียวกัน แต่ต่างกันที่ประเด็นที่นำมาพูดคุย จะเป็นเรื่องราวภายในมหาวิทยาลัยที่เกิดขึ้นกับบุคลากร นักศึกษา รวมถึงศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย ซึ่งทำให้ประชาคมกลุ่มต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้รับรู้ และเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย เกิดความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันนำไปสู่ความมุ่งมั่นพัฒนางานของตนเองให้ตอบสนองผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมีคุณภาพ อีกตัวอย่างหนึ่งของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่มีการจัดให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ในลักษณะเป็นพื้นที่การทำงานสร้างสรรค์ คือ หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ได้จัดพื้นที่ให้บริการผู้ใช้เพื่อสร้างสรรค์งานต่าง ๆ เช่น Multimedia Lab ที่จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเพื่อให้ผู้ใช้ทำพ็อดคาส (Podcast) การถ่ายทอดสด (Live studio) การผลิตรายการ (Production house) นอกจากนี้ยังจัดให้มี Maker Zone เป็นพื้นที่บริการพิมพ์

ชิ้นงานสามมิติ (3D printing) ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถสร้างสรรค์งานตามความสนใจของตนเอง ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้มากกว่าการแสวงหาความรู้ในลักษณะเดิม

นอกจากนี้ในแวดวงห้องสมุด ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ได้มีการพูดถึงแนวคิด **ห้องสมุดมนุษย์** (Human library) ซึ่งเกิดขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ.2543 ที่เมือง Copenhagen ประเทศเดนมาร์ก จากแนวคิดที่ต้องการสร้างพื้นที่ปลอดภัยในการพูดคุยกันระหว่างเจ้าของเรื่องราวและผู้รับฟัง ซึ่งเป็นภาพเสมือนคน 1 คน คือหนังสือ 1 เล่ม จึงได้เรียกผู้ให้ข้อมูลคนนั้นว่า หนังสือมนุษย์ (Human books) (Eventpop, 2022) สำหรับประเทศไทยก่อนหน้านี้ ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับ ห้องสมุดมีชีวิต (Living library) นักวิชาการและบรรณารักษ์ ในช่วงนั้นต่างให้คำนิยาม และพยายามสร้างบรรยากาศการให้บริการ ตามแนวคิดดังกล่าวแตกต่างกันออกไป บ้างก็พยายามจัดกิจกรรมหลากหลายหมุนเวียนภายในห้องสมุด บ้างก็พยายามปรับภูมิทัศน์ภายในห้องสมุดให้มีความน่าสนใจน่าใช้บริการ บางแห่งมีการจัดนิทรรศการหมุนเวียนตามแต่ประเด็นน่าสนใจที่เกิดขึ้น โดยมีเป้าหมายการให้บริการและการส่งผ่านข้อมูล ความรู้ไปยังผู้ใช้บริการเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม แนวคิดห้องสมุดมนุษย์ เป็นอีกกิจกรรมหนึ่งที่ทำให้เกิดบรรยากาศของห้องสมุดมีชีวิตได้เช่นกัน ปัจจุบันประเทศไทยมีเครือข่ายห้องสมุดมนุษย์ (Thailand Human Library Network - THLN) ตั้งอยู่ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (RMUTD) (Horbunluekij, 2023)

อย่างไรก็ดี เมื่อเชื่อมโยงกิจกรรมจิตกาแฟ... หรือกิจกรรมคุยสบาย ๆ ... Life สารของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต กับแนวคิดห้องสมุดมนุษย์ จะเห็นว่าเป็นแนวทางเดียวกัน เป็นการให้คนหนึ่งคนบอกเล่าเรื่องราวความรู้ของตนเผยแพร่ให้คนอื่นได้รับฟังเรียนรู้ ซึ่งอาจมีข้อคำถาม ความอยากรู้ ที่สามารถได้รับคำตอบจากแหล่งข้อมูลที่แท้จริงกลับไปทันที เป็นการลดระยะเวลาในการแสวงหาข้อเท็จจริงลงไปอย่างมาก หากแต่ห้องสมุดหรือผู้จัดกิจกรรมห้องสมุดมนุษย์นั้น จะมีวิธีการอย่างไรที่จะเก็บความรู้จากหนังสือมนุษย์เล่มนั้นเพื่อเรียกกลับมาใช้ได้อีกสำหรับคนที่ต้องการความรู้เรื่องนั้น ๆ ในเวลาต่อมา จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหาร บรรณารักษ์ หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรนำมาเป็นประเด็นพิจารณาให้เกิดเป็นนวัตกรรมการบริการอีกรูปแบบหนึ่งของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และหากการบริการลักษณะนี้เกิดขึ้นจริง จะทำให้เกิดทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบใหม่ ที่จำเป็นต้องอาศัยความรู้และทักษะทางบรรณารักษศาสตร์ ในการจัดเก็บ การจัดหมวดหมู่ และการทำรายการให้กับทรัพยากรสารสนเทศลักษณะนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลหาคำตอบที่ตรงกับความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การปรับเปลี่ยนจากห้องสมุดสู่พื้นที่การเรียนรู้

การปรับเปลี่ยนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่พื้นที่การเรียนรู้ นั้น เป็นสิ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ และห้องสมุดหลายแห่งได้เริ่มมีการปรับตัวไปบ้างแล้ว ด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ตามแต่ละบริบทและความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรของห้องสมุด รวมถึงการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัย เพราะ

การให้บริการในลักษณะของพื้นที่การเรียนรู้จำเป็นต้องมีงบประมาณและความสร้างสรรค์ที่ต้องทุ่มเทลงกายใจอยู่พอสมควร ซึ่งขอเสนอใน 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

ด้านกายภาพ การออกแบบพื้นที่การเรียนรู้ (Design of learning space) ที่น่าสนใจช่วยกระตุ้นให้นักเรียนอยากเรียนรู้เพิ่มขึ้น พื้นที่ที่ถูกออกแบบอย่างสวยงามเหมาะสมจะช่วยสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีคุณค่า เป็นพื้นที่ที่สามารถกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางการเรียนรู้ อย่างอิสระ (Association of Professional and Organizational Development Network of Thailand Higher Education, 2023) เบื้องต้นควรเป็นพื้นที่โล่ง เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนได้ตามกิจกรรมการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ขึ้นมา เช่น การจัดประชุมเสวนา การจัดเวิร์กช็อป การแสดงนิทรรศการ การผลิตผลงาน หรือเป็นสถานที่พบปะของผู้นิยมชมชอบการสร้างสรรค์ผลงาน (Maker) (Hill, 2014) และจากแนวคิดของ รุจโรจน์ แก้วอุไร และชโรชินี ชัยมินทร์ (Kaewurai & Chaimin, 2019) ที่ได้นำเสนอการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ไว้ 4 ลักษณะ ได้แก่ พื้นที่การเรียนรู้ พื้นที่สร้างแรงบันดาลใจ พื้นที่พบปะ และพื้นที่แสดงออก จึงเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการเลือกใช้ครุภัณฑ์ จำเป็นต้องคำนึงถึงการเคลื่อนย้ายได้อย่างสะดวก การปรับความสูงต่ำ ความกว้างแคบ รวมถึงรูปร่างรูปทรงที่สามารถปรับเปลี่ยนได้หลากหลายตามวัตถุประสงค์การใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไปจะช่วยสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ และการค้นพบความรู้ใหม่จากกิจกรรมสร้างสรรค์ที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Golten, 2019) ซึ่งอาจใช้หลักการออกแบบที่เรียกว่า การยศาสตร์ (Ergonomic) เข้ามาช่วยในการออกแบบพื้นที่การเรียนรู้ (Petcharavej Hospital, 2023).

ด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปไม่ได้ที่ห้องสมุดจะมีเนื้อหาที่ครบถ้วนอย่างรอบด้าน เนื่องจากข้อมูลดิจิทัลที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตมีพลวัตทั้งปริมาณและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นบรรณารักษ์จึงทำได้เพียงรู้ว่าแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง น่าเชื่อถือมีอยู่ที่ใดบ้าง หรืออาจทำลิงก์เชื่อมโยงมาให้บริการแก่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีคุณภาพได้อย่างสะดวก ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนอกเหนือจากเครื่องมืออุปกรณ์ที่ผู้ใช้มีอยู่เป็นส่วนตัวแล้ว ห้องสมุดยังคงจำเป็นต้องจัดหาเครื่องมือที่มีการลงทะเบียนการให้บริการอย่างถูกต้องจากเว็บไซต์ผู้ให้บริการต่าง ๆ โดยเฉพาะเว็บไซต์ที่เป็นเครื่องมือช่วยสร้างสรรค์เนื้อหาด้วยปัญญาประดิษฐ์ (Generative AI) ซึ่งในปัจจุบันสามารถให้บริการได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย แต่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับขอบเขตและความเป็นปัจจุบันของเนื้อหาที่ถูกนำมาสร้างสรรค์แต่หากลงทะเบียนแบบเสียค่าใช้จ่าย ระบบจะช่วยสร้างสรรค์เนื้อหาโดยใช้ข้อมูลที่อัปเดตถึงปัจจุบัน นี่จึงเป็นอีกหนึ่งตัวอย่างของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ห้องสมุดสามารถจัดให้แก่ผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามการนำชม การจัดอบรม และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะเสริมให้ผู้ให้บริการสามารถใช้ประโยชน์จากแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากทรัพยากรดิจิทัลได้อย่างเต็มที่และหลากหลายมิติมากขึ้น (Binz & Dudek, 2014)

ด้านบุคลากร บทบาทของผู้ให้บริการห้องสมุดในยุคเปลี่ยนผ่านสู่พื้นที่การเรียนรู้ จะมีการเปลี่ยนแปลงในหลายมิติ เช่น เปลี่ยนจากผู้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศไปเป็นผู้สนับสนุนการเรียนรู้ (Learning facilitator) เปลี่ยนจากผู้ให้บริการเป็นนักจัดการความรู้ (Knowledge manager) เปลี่ยนจากผู้ดูแลพื้นที่เป็นผู้สร้างประสบการณ์ใหม่ (Experience creator) เปลี่ยนจากผู้ให้บริการข้อมูลเป็นผู้ให้คำปรึกษาทักษะดิจิทัล (Digital literacy educator) หรือผู้ให้คำปรึกษาด้านการเรียนรู้ (Learning consultant) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จำเป็นที่บุคลากรต้องมีการพัฒนาหรือสรรหาผู้ที่มีทักษะต่าง ๆ ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะการสื่อสารและการนำเสนอ ทักษะการจัดการโครงการ ทักษะการคิดเชิงออกแบบ ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น และทักษะการแก้ปัญหา (Puntrakul, 2024) อย่างไรก็ตามบุคลากรยังควรมีความช่างสังเกต และมีเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กร สถาบันต่าง ๆ เพื่อประสานในการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน ซึ่งจะช่วยสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ให้กับผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นการเชื่อมโยงชุมชนกับห้องสมุดให้มีความใกล้ชิดกันมากขึ้น ซึ่งในอนาคตจะนำไปสู่การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้

สรุป

การปรับเปลี่ยนบทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจากเดิมที่เป็นพื้นที่จัดเก็บทรัพยากรไปสู่การเป็นพื้นที่การเรียนรู้นั้น จำเป็นต้องพิจารณาถึงความพร้อมในด้านต่าง ๆ และการเห็นถึงความสำคัญจากฝ่ายบริหาร เนื่องจากกิจกรรมและบริการต่าง ๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนจำเป็นต้องอาศัยงบประมาณในการจัดหาเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการจัดให้บริการต่าง ๆ นอกจากนั้นกิจกรรมรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นในพื้นที่การเรียนรู้ในลักษณะพื้นที่การทำงานสร้างสรรค์ รวมถึงการจัดกิจกรรมตามแนวคิดห้องสมุดมนุษย์ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงความรู้ทันสมัยจากการถ่ายทอดจากผู้รู้ในประเด็นต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดทรัพยากรสารสนเทศในลักษณะคลิปวิดีโอที่สามารถรวบรวมเป็นอีกคอลเล็กชันหนึ่ง ทั้งนี้บุคลากรของห้องสมุดจึงจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาทักษะดิจิทัลให้รู้เท่าทันอย่างสม่ำเสมอ

อย่างไรก็ตามในยุคที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้ด้วยตนเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต บทบาทของห้องสมุดหลายคนอาจมองว่า มีความสำคัญลดน้อยลง แต่ไม่ได้หมายความว่าผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ที่มีคุณภาพด้วยตนเองได้มากขึ้น ตรงกันข้ามกลับทำให้ผู้ใช้ได้เรียนรู้เนื้อหาเชิงวิชาการลดน้อยลง และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามพันธกิจทั่วไปของห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัยและสร้างนวัตกรรม ด้วยการให้บริการทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของบุคลากรและนิสิตนักศึกษา ดังนั้นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรพิจารณาถึงการปรับเปลี่ยนแนวคิด และวิธีการที่จะสร้างสรรค์บริการที่เป็นการนำพาความรู้ไปหาคน ในรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลายที่กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์ใหม่ ที่ไม่ใช่เพียงการรับรู้จากการอ่านแบบเดิม ๆ

References

- Association of Professional and Organizational Development Network of Thailand Higher Education. (2023). *Training workshop project on design of learning space*. Thailandpod. https://www.thailandpod.org/training/2023/learning_space/course.html [In Thai]
- Auksorndee, P., & Plailek, T. (2021). Creating of learning media throughout interactive video for helping students to remember the use of expressions of grade 6 students in Wat Benjamaborphit Secondary School. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 6(7). pp. 330-343. [In Thai]
- Avocado Books. (2021). *Take a tour of 5 finnish libraries, see the learning spaces of the country with the best education in the world!*. <https://avocadobooks.co/others/finland-library/> [In Thai]
- Binz, V., & Dudek, S. (2014, August 12). *Let's tear down the wall between physical and digital: ZLB Topic Room*. [Satellite Conference]. Public Libraries Future in a global digital world, Birmingham, UK. <https://www.tkpark.or.th/stocks/extra/00431f.pdf>
- Eduzones. (2024). *SCISPACE, A research assistant*. <https://today.line.me/th/v2/article/kEvBgOZ> [In Thai].
- Eventpop. (2022, March 25). *Human library, A library that allows "people borrowing" like "book borrowing"*. <https://www.eventpop.me/blogs/human-library> [In Thai]
- Golten, E. (2019, August 21-23). *Public libraries as place and space – New services, new visibility*. [Satellite Meeting]. IFLA WLIC 2019 Recruiting and Managing the New Generation of Employees to Attract New Markets and Create New Services, Samos Island, Greece. <https://library.ifla.org/id/eprint/2708/1/s09-2019-golten-en.pdf>
- Hill, C. (2014, August 12-13). *Overcoming barriers to change and growth*. [Satellite Conference]. IFLA Public Libraries Satellite : Future in a global digital world, Birmingham, UK. <https://www.tkpark.or.th/stocks/extra/00431f.pdf>
- Horbunluekij, J. (2023). *"Human library" When human stories are like "books"*. Research & Innovation for Sustainability Center (RISC). <https://shorturl.asia/09e36> [In Thai]
- Kaewurai, R., & Chaimin, C. (2019). Learning space for digital natives in academic library. *Journal of Education and Innovation*, 21(4), pp. 366-378. [In Thai]
- Kemp, S. (2024). *Digital 2024: Thailand*. DataReportal. <https://datareportal.com/reports/digital-2024-thailand>
- Letrud, K. (2012). A rebuttal of NTL Institute's learning pyramid. *Education*, 133(1), pp. 117-124.

Little Thoughts. (pseud.). (2021). *Library Oodi, a giant living room filled with finnish books*. A day.

<https://adaymagazine.com/library-oodi-helsinki/> [In Thai]

Office of Academic Resources and Information Technology. (2024). *AI Station service: OWL XI*

(Experience Intelligence). <https://arit.dusit.ac.th/ai-station.html> [In Thai]

Petcharavej Hospital. (2023). *Ergonomics increases work efficiency and reduces health risks*.

https://www.petcharavejhospital.com/th/Article/article_detail/Ergonomics [In Thai]

Prachachat Online. (2024, April 8). *Not 8 lines per year, new research reveals Thai people read books 2*

hours per day. <https://www.prachachat.net/d-life/news-1539424> [In Thai]

Puntrakul, S. (2024). The utilization of creative learning space in school library. *Journal of Technical*

Education Development, 36(129). pp. 10-16. [In Thai]

The Kommon. (2021). *Finnish libraries reflect the concept of education and democracy*. <https://www.the>

[kommon.co/finland-library-quality-education/](https://www.thekommon.co/finland-library-quality-education/) [In Thai]

ประสบการณ์ผู้ใช้งานกับการใช้และการเข้าถึงความรู้พิธีบายศรีสู่ขวัญ

วิศปัติย์ ชัยช่วย¹, ก้องพิพัฒน์ กองคำ², สุวรรณิ ห้วยหงษ์ทอง¹, กันยารัตน์ เครือเย็น^{1,3}

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้และการเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับบายศรีสู่ขวัญในด้านประสบการณ์การใช้และพฤติกรรมเข้าถึงความรู้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้งานทั้งที่เป็นนักวิชาการ และนักปฏิบัติ จำนวน 16 คน ตามพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson ผลการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักมีวัตถุประสงค์ในการใช้ความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญแตกต่างตามบทบาทหน้าที่ ทำให้มีประสบการณ์ในการเลือกแหล่งและทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกันไปตามลักษณะการใช้และบทบาทหน้าที่ของผู้ใช้ แต่แหล่งสารสนเทศที่เป็นที่นิยมได้แก่ แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคล ทั้งที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ปราชญ์ชาวบ้าน หรือสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงเหตุการณ์สถานที่ เช่น งานเทศกาลที่มีการบายศรีสู่ขวัญ เป็นต้น แต่สิ่งที่เหมือนกันคือความถี่ในการใช้ที่ผู้ใช้งานทุกคนมีรูปแบบการใช้งานที่เป็นครั้งคราว ไม่เป็นประจำ ตามภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น

คำสำคัญ: บายศรีสู่ขวัญ, ประสบการณ์ผู้ใช้งาน, พฤติกรรมสารสนเทศ

(Received: 29 October 2024; Revised: 15 April 2025; Accepted: 29 April 2025)

¹ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

³ Corresponding author

User experience for using and accessing Bai sri Su kwan ceremony knowledge

Vispat Chaichuay¹, Kongpipat Kongkham², Suwannee Hoaihongthong¹, Kanyarat Kwiecien^{1,3}

Abstract

This study aims to investigate user behavior regarding the use and access to knowledge about the Bai Sri Su Kwan ceremony in terms of usage experience and knowledge access behavior. Data were collected through in-depth interviews with 16 users, both academics and practitioners, based on Wilson's information behavior model. The interview results revealed that the primary informants had different purposes for using knowledge about the Bai Sri Su Kwan ceremony according to their roles and responsibilities, leading to variations in the sources and information resources chosen by users based on their usage characteristics and roles. However, the popular information sources included personal sources such as experts, local sages, or social media, as well as event locations like festivals where the Bai Sri Su Kwan ceremony is performed. The commonality among all users was the infrequent usage pattern, which was not regular but occurred according to the assigned tasks.

Keywords: Bai Sri Su Kwan, User experience, Information behavior

¹ Information Science Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

¹ Mahamakut Buddhist University, Isan Campus

³ Corresponding author

บทนำ

มรดกทางวัฒนธรรม เป็นการแสดงออกถึงความรู้ภูมิปัญญาของบรรพบุรุษที่ชนรุ่นหลังสามารถนำความรู้นั้นมาสร้างสรรค์บริการ ผลิตภัณฑ์ หรือนวัตกรรมใหม่ เพื่อพัฒนาต่อยอดเศรษฐกิจให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศ ซึ่งเป็นแนวคิดของเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ที่มุ่งเน้นการประยุกต์ความรู้ การสร้างสรรค์งาน และการใช้ทรัพย์สินทางปัญญา โดยเชื่อมโยงกับความรู้ทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญา ร่วมกับความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่มาสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีลักษณะเฉพาะ เพื่อเพิ่มมูลค่าของสินทรัพย์นั้น ๆ ได้ ซึ่งประเทศไทยเอง ได้ให้ความสำคัญกับการเพิ่มผลผลิตการผลิตบนพื้นฐานของการใช้ภูมิปัญญาและพัฒนานวัตกรรม เพื่อสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน (Rodrigues & Lopes, 2022)

จากความสำคัญของมรดกทางวัฒนธรรม ประเทศต่าง ๆ ต่างพยายามอนุรักษ์ และสงวนรักษามรดกทางวัฒนธรรมทั้งของชาติ และของโลกเหล่านั้นให้คงอยู่ องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ หรือ UNESCO ได้ประกาศอนุสัญญาว่าด้วยการสงวนรักษามรดกทางวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ ขึ้นในปีพ.ศ. 2546 โดยวัตถุประสงค์หลักของอนุสัญญาดังกล่าวคือ เพื่อสงวนรักษามรดกทางวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ การได้รับการยอมรับเคารพในมรดกทางวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ของชุมชน กลุ่มชน และปัจเจกบุคคล เพื่อให้ท้องถิ่น ชาติ และนานาชาติตระหนักถึงความสำคัญของมรดกทางวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ และเกิดความชื่นชมร่วมกัน และเพื่อให้เกิดความร่วมมือและช่วยเหลือระหว่างประเทศในการสงวนรักษามรดกทางวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ (UNESCO, 2003) อย่างไรก็ตาม การสงวนรักษามรดกทางวัฒนธรรมให้คงอยู่จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดีด้วย โดยสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต้องจัดการควบคู่กับมรดกทางวัฒนธรรมคือ สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับมรดกทางวัฒนธรรม โดยสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม (Cultural Heritage Information : CHI) หมายถึง สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับมรดกทางวัฒนธรรม ไม่ว่าจะเป็นสารสนเทศของมรดกทางวัฒนธรรมเอง เช่น ชื่อ แนวคิด ผู้สร้างสรรค์ แหล่งผลิต เนื้อหาที่บันทึก รวมถึงสารสนเทศที่ใช้สำหรับการจัดการมรดกทางวัฒนธรรม เช่น ข้อมูลประวัติความเป็นมา ข้อมูลการอนุรักษ์ เทคนิคการผลิต การจัดนิทรรศการ เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการสงวนรักษามรดกทางวัฒนธรรมที่หลากหลายให้คงอยู่แล้ว ยังจะเป็นประโยชน์ต่อการนำมาค้นคว้าวิจัย ต่อยอดความรู้ และนำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ และส่งต่อความรู้ไปยังชนรุ่นหลังต่อไป (Chaichuay, 2017)

พิธีบายศรีสู่ขวัญ เป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้รูปแบบหนึ่ง ใช้ในโอกาสการแสดง ความชื่นชมยินดี หรือการปลูกปลอบขวัญและกำลังใจให้เจ้าของขวัญจากญาติมิตรที่มาจัดพิธีสู่ขวัญให้ โดยพิธีบายศรีสู่ขวัญได้รับอิทธิพลมาจากความเชื่อของพราหมณ์ โดยการนำใบตองมาประดิษฐ์เป็นพานบายศรี เพราะมีความเชื่อว่า ใบตองนั้นเป็นของบริสุทธิ์ ไม่ทำให้อาหารแปดเปื้อน การอัญเชิญเครื่องสังเวศต่าง ๆ ตามความเชื่อของพราหมณ์ รูปลักษณะของพานบายศรีเป็นการจำลองเขาพระสุเมรุที่เป็นที่สถิตของ

พระอิสริยยศ รวมถึงพิธีการต่าง ๆ ที่ปรากฏในพิธีบายศรีสู่ขวัญ (Department of Cultural Promotion, 2022) พิธีบายศรีสู่ขวัญนับเป็นพิธีกรรมที่ทรงคุณค่า ทั้งในด้านตัวพิธีกรรมที่เป็นสัญลักษณ์ถึงความดีงาม มีคุณค่าต่อตัวบุคคล และชุมชน สะท้อนถึงความเจริญรุ่งเรืองในวัฒนธรรมทางภาษา อีกทั้งยังคงไว้ซึ่งแบบแผนของชุมชน และความมีน้ำใจ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในชุมชน

ถึงแม้ว่าพิธีบายศรีสู่ขวัญจะเป็นพิธีกรรมที่ทรงคุณค่า และแฝงไว้ด้วยความรู้ภูมิปัญญาของบรรพบุรุษ แต่ปัจจุบันพบว่า จำนวนผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญมีลดน้อยลง ดังนั้น หากได้มีการจัดการข้อมูลความรู้พิธีบายศรีสู่ขวัญที่เป็นระบบ จะช่วยอนุรักษ์และสงวนรักษาความรู้นี้ให้คงอยู่ได้ยาวนานขึ้น โดยประยุกต์วิธีการทางมนุษยศาสตร์ดิจิทัลมาใช้ในการสงวนรักษาความรู้ ภูมิปัญญามรดกทางวัฒนธรรมในหลากหลายรูปแบบ เช่น การศึกษาเพื่อนำเทคโนโลยีความรู้เพื่ออธิบายความหมายของมรดกพื้นบ้านของบัลแกเรีย (Paneva-marinova et al., 2010) การพัฒนาออนโทโลยีเพื่อการค้นคืนสารสนเทศเชิงความหมายของเพลงพื้นบ้านในห้องสมุดดิจิทัล (Nisheva-Pavlova & Pavlov, 2012) สำหรับงานวิจัยจากทางกลุ่มประเทศในแถบเอเชีย พบงานวิจัยหลากหลายชื่อเรื่อง เช่น Kwiecien et al. (2021) ได้พัฒนามาตรฐานเมตาดาตาสำหรับการพรรณานิทานพื้นบ้านในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง Hoaihongthong and Kwiecien (2022) ได้พัฒนาออนโทโลยีสำหรับการพัฒนาระบบสืบค้นเชิงความหมายเกี่ยวกับวัฒนธรรมร่วมลุ่มน้ำโขง เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จ และสามารถใช้งานได้จริง จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับพฤติกรรมและประสบการณ์ของผู้ใช้ระบบสารสนเทศดังกล่าว ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือประสบการณ์ของผู้ใช้จะทำให้การออกแบบและพัฒนาระบบสอดคล้องกับการใช้งาน หรือความต้องการในการใช้งานระบบสารสนเทศ (Majid, Noor et al., 2010) โดยการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้เริ่มมีการพูดถึงตั้งแต่สมัยยุคอุตสาหกรรม ต่อมาอัลท ดิสนีย์ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช่มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบสวนสนุก โดยรับฟังเสียงของลูกค้า และคิดในมุมมองของลูกค้าเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี นำจดจำให้กับลูกค้าของสวนสนุกวอลท์ ดิสนีย์ ต่อมาในปี 1995 นักวิชาการการเรียนรู้อย่าง Norman and Nielsen ได้คิดคำว่า การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้เพื่อให้มีความหมายครอบคลุมทุกด้านของประสบการณ์บุคคลกับระบบ การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้จึงหมายถึง กระบวนการในการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการทั้งที่อยู่ในรูปกายภาพ หรือดิจิทัลที่มีประโยชน์ ใช้งานง่าย และมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ตามประสบการณ์ที่แตกต่างกันของผู้ใช้ (Insri, 2023)

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ใช้ นิยมใช้ในหลากหลายวงการ ทั้งทางด้านวิชาการ การออกแบบผลิตภัณฑ์ หรือการตลาด ซึ่งการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ใช้อาจมีอยู่หลากหลายมิติ ทั้งมิติด้านทัศนคติกับพฤติกรรม โดยสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึก ความต้องการ ทัศนคติ หรือแรงจูงใจต่าง ๆ เช่น งานวิจัย Daolomchan et al. (2021) ที่ศึกษาพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทย เจเนเรชั่นวาย เพื่อศึกษาถึงความต้องการและทัศนคติที่มีสารสนเทศที่สนับสนุนการท่องเที่ยว หรือ Tarsook

and Kwiecien (2021) ที่ศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน นอกจากนี้ ยังพบการศึกษาในมิติการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เช่น Chitiyaphol and Kwiecien (2023) ที่ศึกษาพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับพระเครื่องที่ใช้เทคนิคในเชิงปริมาณเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติต่าง ๆ และมีบริบทการใช้งาน เพื่อกำหนดความคาดหวังสำหรับการโต้ตอบของผู้ใช้ เช่น งานวิจัยของ Atikij and Choemprayong (2017) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างงานสืบค้นกับอารมณ์ระหว่างการสืบค้นผ่าน Google เป็นต้น จะเห็นได้ว่า การศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ใช้สารสนเทศในสาขาความรู้ต่าง ๆ จะมีความแตกต่างไปตามแต่ละสาขา ดังนั้น ประสบการณ์ของผู้ใช้ความรู้บายศรีสู่ขวัญ จึงคาดเดาได้ว่า จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างจากผู้ใช้สารสนเทศในสาขาอื่น ๆ

การทำความเข้าใจกับประสบการณ์ของผู้ใช้ จะทำให้การพัฒนาระบบมีความราบรื่น และได้รับการตอบรับในการใช้งานมากขึ้น เนื่องจากพัฒนาขึ้นมาจากความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ดังนั้น หากต้องการพัฒนาระบบสำหรับจัดการ หรือสงวนรักษาความรู้เกี่ยวกับบายศรีสู่ขวัญ ควรจะเริ่มจากการศึกษาประสบการณ์ของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้สารสนเทศและความรู้บายศรีสู่ขวัญ จากเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาประสบการณ์ของผู้ใช้เกี่ยวกับสารสนเทศและความรู้บายศรีสู่ขวัญ เพื่อนำมาพัฒนาระบบสืบค้นจัดเก็บและให้บริการความรู้บายศรีสู่ขวัญ เพื่อส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากความรู้บายศรีสู่ขวัญทั้งในเชิงวิชาการและการประยุกต์ใช้ในเชิงเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เพื่อการพัฒนาสังคมฐานความรู้ของชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสบการณ์ของผู้ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความรู้บายศรีสู่ขวัญ ในด้าน

- 1) ประสบการณ์การใช้ความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ
- 2) พฤติกรรมการเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ
- 3) ปัญหาการเข้าถึงความรู้บายศรีสู่ขวัญ
- 4) ความต้องการระบบสำหรับจัดการความรู้เกี่ยวกับบายศรีสู่ขวัญ

ขอบเขตและกรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้และการเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับบายศรีสู่ขวัญตามแนวคิดพฤติกรรมสารสนเทศ โดยมีขอบเขตและคำจำกัดความดังนี้

บายศรีสู่ขวัญ หมายถึง การสู่ขวัญ หรือ สูดขวัน เป็นประเพณีที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและช่วงวัยต่าง ๆ ของคนอีสาน เพราะคนอีสานเชื่อว่า อวัยวะทุกส่วนในร่างกายแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นรูปธรรมสามารถมองเห็นได้ด้วยตา จับต้องได้ และส่วนที่เป็นนามธรรม เรียกว่า “ขวัญ” ซึ่งเป็นส่วนของร่างกาย

นับจากสะดือขึ้นมาถึงคอ เรียกว่า “ขวัญคิง” (คิง แปลว่า ลำตัว) สรุปแล้ว อวัยวะทุกส่วนของร่างกายล้วนแต่มีขวัญทั้งสิ้น โดยคนอีสานเชื่อว่า ความสำเร็จของคนขึ้นอยู่กับขวัญของคน ๆ นั้น และเชื่อว่าในโอกาสที่เกิดเหตุการณ์หรือจะมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในชีวิตของบุคคลในครอบครัว “ขวัญ” จึงเป็นกำลังใจเป็นสิริมงคลให้คน ๆ นั้น ได้รับความสุขความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งโอกาสในที่จะทำพิธีสู่ขวัญมีเฉพาะโอกาสที่สำคัญเท่านั้น ได้แก่ การสู่ขวัญเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของชีวิต เช่น การสู่ขวัญเด็กเกิดใหม่ การสู่ขวัญนาค การสู่ขวัญกินดอง การสู่ขวัญเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนอาชีพ การเปลี่ยนถิ่นที่อยู่ หรือการเปลี่ยนแปลงทางสุขภาพ การสู่ขวัญเกี่ยวกับทรัพย์สินต่าง ๆ เช่น การสู่ขวัญเฮือน การสู่ขวัญลาน และการสู่ขวัญเกี่ยวกับการสมาคม ที่จะทำให้อาสาที่มีคนต่างถิ่นมาเยือน เช่น สู่ขวัญผู้มาเยือน เป็นต้น

ประสบการณ์ผู้ใช้ หมายถึง ประสบการณ์หรือผลลัพธ์จากการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับระบบ สินค้าหรือบริการในบริบทเฉพาะ โดยมีจุดเริ่มต้นคือก่อนที่จะเข้าใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และหลังการใช้บริการซึ่งถือเป็นจุดสิ้นสุดของประสบการณ์ผู้ใช้ ประสบการณ์ผู้ใช้ได้รับการออกแบบจากสหสาขาวิชามากกว่าเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยมีปัจจัยด้านจิตวิทยาหลอมรวมอยู่ด้วย

การใช้และเข้าถึงความรู้ หมายถึง การใช้และเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ ซึ่งมีรายละเอียดครอบคลุม 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ประสบการณ์การใช้ความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์การใช้ ความถี่ในการใช้ความรู้ แหล่งความรู้ และประเภทของความรู้ ที่ใช้แตกต่างกันตามบทบาท และหน้าที่ 2) พฤติกรรมการเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ ประกอบด้วย การกำหนดความต้องการสารสนเทศและความรู้ รวมถึงการกำหนดระดับเนื้อหา การกำหนดแหล่งความรู้ การสืบค้นความรู้ และการนำไปใช้ 3) ปัญหาการเข้าถึงความรู้ และ 4) ความต้องการระบบสำหรับการจัดการความรู้เกี่ยวกับบายศรีสู่ขวัญ

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาประสบการณ์ของผู้ใช้จำนวน 16 คน เกี่ยวกับการเข้าถึงและใช้ความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ ทั้งที่เป็นกลุ่มนักวิชาการ ซึ่งประกอบด้วย อาจารย์ นักวิจัยและนักวิชาการ ที่มีผลงานการวิจัย หรือผลงานวิชาการเกี่ยวกับบายศรีสู่ขวัญ อย่างน้อย 1 เรื่อง และกลุ่มผู้รู้ท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ ปราชญ์ชาวบ้าน หรือผู้ประกอบการเกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ ที่มีประสบการณ์ตรงอย่างน้อย 5 ปี ขึ้นไป

2. เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศและความรู้บายศรีสู่ขวัญที่ผู้วิจัยได้พัฒนาแนวทางสัมภาษณ์ตามแนวคิดพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson (2000) โดยมีข้อคำถามครอบคลุมคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลหลัก พฤติกรรมการใช้ความรู้ การเข้าถึง ปัญหา และ

ความต้องการการเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่อธิบายคุณลักษณะและประสบการณ์ผู้ใช้เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาระบบสืบค้นสารสนเทศเชิงความหมายในอนาคต

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง ในระหว่างเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2566 โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบบอกต่อ (Snowball technique) เริ่มต้นจากการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักคนแรกที่มีชื่อเสียง หรือมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ชัด ได้รับการยอมรับในเรื่องความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับบายศรีสู่ขวัญ หลังจากนั้นจึงขอให้แนะนำผู้ให้ข้อมูลหลักท่านถัดไป ที่มีคุณลักษณะตรงตามเกณฑ์การคัดเลือกที่กำหนดไว้ โดยเหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบอกต่อเนื่องจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านบายศรีสู่ขวัญมีจำนวนน้อย และรู้จักเฉพาะกลุ่มผู้ที่สนใจในเรื่องบายศรีสู่ขวัญเท่านั้น โดยเฉพาะกลุ่มปราชญ์ชาวบ้าน หรือผู้รู้ท้องถิ่นที่มีจำนวนจำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์จนกว่าบรรลุถึงจุดอิ่มตัว (Saturation) รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักที่สัมภาษณ์ จำนวน 16 คน หลังจากนั้น

4. ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic induction) โดยการนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาถอดเป็นคำสัมภาษณ์ ตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์และจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นที่รวบรวม สรุปความและตีความด้วยการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) และนำเสนอผลการวิจัยโดยการบรรยายเชิงคุณภาพ (Qualitative description) รวมกับการใช้แผนภาพเพื่อนำเสนอผลการศึกษา

ผลการศึกษา

สำหรับการนำเสนอผลการศึกษาในครั้งนี้ จะนำเสนอตามลำดับแนวคิดการเข้าถึงและการใช้ความรู้ ดังนี้

1. ประสบการณ์การใช้ความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการใช้ความรู้พิธีบายศรีสู่ขวัญ สามารถนำเสนอผลการศึกษาตามหัวข้อย่อย ได้แก่ วัตถุประสงค์การใช้ ความถี่ในการใช้ความรู้ แหล่งความรู้ และประเภทของความรู้ ที่ใช้แตกต่างกันตามบทบาท และหน้าที่

1.1 วัตถุประสงค์การใช้ความรู้บายศรีสู่ขวัญ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักมีวัตถุประสงค์การใช้ความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ใช้ที่เป็นนักวิชาการต้องการใช้ความรู้พิธีบายศรีสู่ขวัญเพื่อประกอบการทำงานวิชาการ เช่น การเขียนบทความ หนังสือ ตำรา งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องับประวัติศาสตร์ ท้องถิ่น ภูมิปัญญา ประเพณี วัฒนธรรม ซึ่งมักปรากฏความเชื่อเรื่องขวัญ และพิธีบายศรีสู่ขวัญ (P1, P2, P7, P8) ตลอดจนใช้สำหรับการสอน การถ่ายทอดความรู้ในวิชาที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ (P1, P2, P5) การสาธิตสอน ฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำพานบายศรี (P2, P10, P11, P12) ผู้ใช้บางราย (P3, P6, P7, P11)

ใช้ความรู้เพื่อการออกแบบ การจัดงานศิลปะการแสดง ชุดเพื่อนรำ ดนตรีประกอบการแสดง ผู้ใช้ที่เป็น ภัณฑารักษ์ (P4) ใช้ในการจัดนิทรรศการหรือ กิจกรรมเสวนาเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น ในสัปดาห์ อนุรักษ์มรดกไทย ผู้ใช้บางรายใช้ความรู้บายศรีสู่ขวัญเพื่อทำรายงาน หรือการสัมมนาในขณะที่ยังศึกษาอยู่ (P8, P9) รวมถึงมีผู้ใช้บางรายเคยใช้ความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญเพื่อประกอบอาชีพ หรือการจัดทำ พานบายศรีเพื่อเข้าประกวดแข่งขันที่เกี่ยวข้องกับบายศรีสู่ขวัญทั้งในระหว่างการศึกษา หรือภายหลังสำเร็จ การศึกษา (P11, P13, P14) ในขณะที่ผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ 20 ปีขึ้นไป บางรายใช้สำหรับความรู้เกี่ยวกับ บายศรีสู่ขวัญเพื่อประกอบการตัดสินใจตัดสินใจประกวดพานบายศรี การแสดง หรืองานศิลปวัฒนธรรม ที่ปรากฏ หรือเกี่ยวข้องกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ (P1, P3, P5) ผู้ใช้บางรายระบุว่า ได้ใช้ความรู้สำหรับการเรียบเรียง ทำเอกสาร แผ่นพับ ประกอบการประกวดพานบายศรี (P8, P9, P10) ซึ่งทุกทีมที่เข้าประกวดจะต้องจัดทำ เอกสารที่อธิบายหรือนำเสนอรายละเอียด แนวคิดการจัดทำบายศรีสู่ขวัญเพื่อประกอบการพิจารณาของ คณะกรรมการ สำหรับกลุ่มผู้รู้ท้องถิ่นมีประสบการณ์เกี่ยวกับบายศรีสู่ขวัญตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป เริ่มสนใจ ในความรู้บายศรีสู่ขวัญจากการเห็นคนในครอบครัว หรือเพื่อนสนิทประกอบอาชีพเกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ และเกิดการซึมซาบ จึงเริ่มสนใจที่จะแสวงหาความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง จนยึดเป็นอาชีพในการหาเลี้ยงตนเองจนปัจจุบัน (P11, P13)

1.2 ความถี่ในการใช้ความรู้บายศรีสู่ขวัญ

สำหรับผู้ใช้กลุ่มวิชาการทุกคน (P1-P10) มีความถี่การใช้ความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญเป็น ครั้งคราว โดยกลุ่มนักวิชาการจะใช้ความรู้เมื่อมีภารกิจหน้าที่ กิจกรรม หรือมีงานที่เกี่ยวข้องกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ จึงจะเกิดการใช้ความรู้ ทั้งนี้ ความถี่ในการใช้ความรู้จะสัมพันธ์โดยตรงกับวัตถุประสงค์ การใช้ความรู้ เช่น เมื่อต้องบรรยายพิเศษ สอน หรือสาธิต กลุ่มนักวิชาการจะเตรียมเนื้อหาสาระ หรือตัวอย่างเกี่ยวกับพิธีบายศรี สู่ขวัญล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์ (P2, P5, P10) หรือผู้ใช้กลุ่มนักวิชาการบางรายที่ต้องทำโครงการ หรือ นิทรรศการ จะใช้ความรู้ในช่วงของการเตรียมการ และดำเนินโครงการต่อเนื่องประมาณ 1 เดือน (P4) เมื่อสิ้นสุดโครงการหรือนิทรรศการ จะยุติและไม่ได้อีกต่อไป เช่นเดียวกับผู้ใช้ ที่กำลังศึกษาต่อระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ที่ระบุว่า ใช้ความรู้ในช่วงที่ได้รับการมอบหมายงานหรือ การบ้านจากอาจารย์ให้ไปศึกษาค้นคว้า เรียบเรียง หรือทำรายงานที่เกี่ยวข้องกับบายศรีสู่ขวัญในแต่ละ ภาคการศึกษา (P6, P8, P9) ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มผู้รู้ท้องถิ่นที่จะมีการใช้ความรู้พิธีบายศรีสู่ขวัญ เป็นครั้งคราว เช่น เมื่อมีการประกวดการทำพานบายศรีสู่ขวัญ หรือมีงานบุญที่จำเป็นต้องใช้ความรู้เกี่ยวกับ บายศรีสู่ขวัญ (P11, P13, P14) เป็นต้น

1.3 แหล่งความรู้ที่ใช้

ผู้ใช้ทุกท่านระบุตรงกันว่าได้ใช้แหล่งความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญจาก 4 แหล่ง คือ (1) แหล่ง สารสนเทศประเภทบุคคล เช่น ผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ ปราชญ์ท้องถิ่น ครอบครัว เครือญาติ เพื่อน นักวิชาการ

คนอื่น ๆ รวมถึงตนเอง (2) แหล่งสารสนเทศประเภทสื่อดิจิทัล อินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคม (ไลน์, เฟซบุ๊ก, ยูทูบ) หรือฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (3) แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบัน เช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ พิพิธภัณฑสถาน พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น (4) แหล่งสารสนเทศประเภทเหตุการณ์และสถานที่ เช่น งานเทศกาล ประเพณีที่มีการบายศรีสู่ขวัญ บ้าน หรือชุมชนที่ทำพิธีบายศรีสู่ขวัญ ซึ่งความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศ แต่ละประเภทจะแตกต่างกันไปตามแต่ละบทบาทหน้าที่และอาชีพของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม ดังนี้

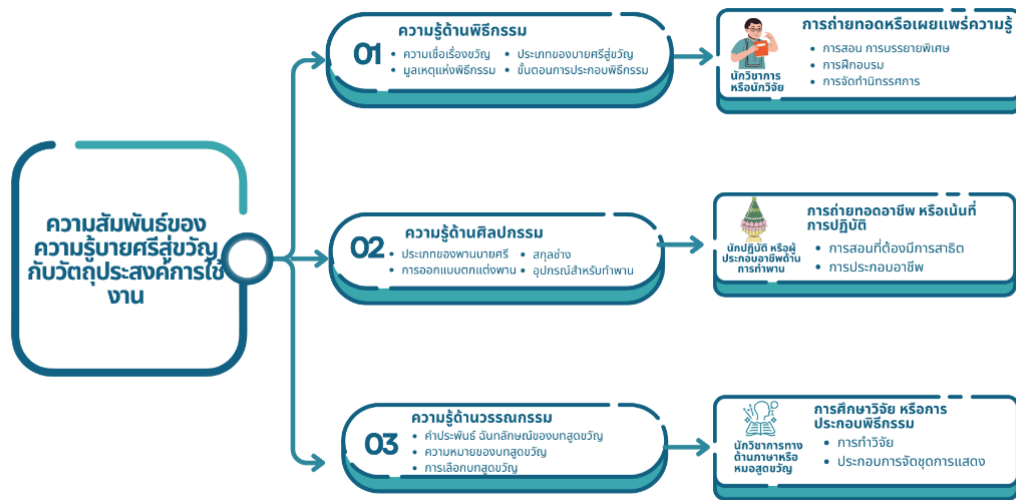
- ผู้ใช้ ที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป (P1, P2, P3) มักใช้ความรู้จากแหล่งบุคคล เนื่องจากมีโอกาสเคยได้พูดคุย เรียนรู้จากผู้รู้โดยตรง เช่น หมอสูดขวัญ ช่างทำพานบายศรี ญาติผู้ใหญ่ เห็นได้จากผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง (P13) ระบุว่า “ได้ทำบายศรีตั้งแต่อายุ 12 ปี เพราะเห็นคุณย่าทำ แต่ไม่ได้ทำเป็นกิจลักษณะ เห็นแล้วก็ชอบ ก็เลยไปช่วยหยิบช่วยจับ จนทำเป็นอาชีพ” ซึ่งในช่วงเวลานั้น อินเทอร์เน็ตยังไม่แพร่หลาย และการเข้าถึงความรู้ในแหล่งสถาบันต่าง ๆ ยังมีข้อจำกัดทั้งในด้านระยะทางและช่วงเวลาในการให้บริการ รองลงมาคือ แหล่งสารสนเทศที่เป็นเหตุการณ์และสถานที่ เนื่องจากผู้ใช้ได้เข้าไปมีประสบการณ์ สังเกต หรือมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับพิธีบายศรีสู่ขวัญโดยตรง เช่น งานบวช งานแต่งงาน งานเฉลิมฉลองต่าง ๆ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง (P5) ระบุว่า “ถ่ายเอกสาร ซื้อหนังสือ รวบรวมเอาไว้ใช้เอง เพราะไปหาที่ห้องสมุด บางทีก็หาไม่เจอ บางทีไปงานก็ถ่ายภาพเอาไว้ดู เก็บไว้ในเครื่อง ไม่ต้องไปขอคนอื่น”

- ขณะที่ผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ 18-25 ปี (P4, P5, P6) เริ่มต้นหาความรู้จากแหล่งสถาบัน คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศูนย์สารสนเทศ ในขณะที่ผู้ให้รายหนึ่งระบุว่า เริ่มต้นหาความรู้จากการเห็นเพื่อนทำ จึงไปหาซื้อหนังสือเกี่ยวกับบายศรีตามร้านหนังสือแล้วก็เอามาอ่าน เพื่อเพิ่มความรู้ (P11) จากนั้นจึงค่อย ขยายไปยังแหล่งที่เป็นเหตุการณ์ สถานที่ บุคคล ตามลำดับ ส่วนแหล่งอินเทอร์เน็ต หรือสื่อดิจิทัลนั้น ใช้ประกอบการค้นหาเพิ่มเติม แต่ไม่ได้ใช้เป็นแหล่งสารสนเทศหลัก

- สำหรับผู้ใช้ ที่มีประสบการณ์ 15-16 ปี (P8, P9, P10, P11) ระบุว่า ปัจจุบันใช้ความรู้จากแหล่ง อินเทอร์เน็ตหรือสื่อดิจิทัลเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครือข่ายสังคมออนไลน์ เนื่องจาก มีกลุ่มในเฟซบุ๊ก หรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่รวบรวมหรือแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับบายศรีสู่ขวัญเกิดขึ้น มีข้อมูลใหม่ ๆ ภาพ คลิป เป็นจำนวนมาก ซึ่งสะดวกกว่าการไปสืบค้นยังแหล่งสถาบัน หรือการสอบถามจากผู้รู้ที่หาได้ยากในปัจจุบัน ส่วนอีกหนึ่งแหล่งสารสนเทศที่ผู้ให้กลุ่มนี้เลือกใช้ คือ แหล่งสารสนเทศที่เป็นเหตุการณ์และสถานที่ เมื่อมีการแข่งขัน ประกวด พานบายศรี เช่น งานศิลปหัตถกรรม งานเทศกาลไหม และประเพณีผูกเสี่ยวงานบุญเดือนหก จังหวัดชัยภูมิ ที่จะมีพานบายศรี และช่างทำพานบายศรี มารวมตัวกันเป็นจำนวนมาก เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ พูดคุย ดิชมเกิดขึ้น สำหรับแหล่งที่เป็นสถาบัน เช่น ห้องสมุดนั้น ผู้ใช้ กลุ่มนี้ระบุว่า “นาน ๆ จะเข้าไปใช้สักครั้ง”

1.4 ความรู้ที่ใช้

ผู้ใช้ฯ ทั้งหมด กล่าวถึงความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญที่นำมาใช้ตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ แตกต่าง กันไปตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ด้านใหญ่ ๆ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ของความรู้เกี่ยวกับวัสดุประสังค์การใช้งาน

1) **ความรู้ด้านพิธีกรรม** เป็นความรู้ที่เป็นหลักการ หรือความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ ได้แก่ ความเชื่อเรื่องขวัญ มูลเหตุแห่งพิธีกรรม ประเภทของการบายศรีสู่ขวัญ ขั้นตอน การประกอบพิธีกรรม ซึ่งผู้ใช้จะนำมาใช้เพื่อการสอน การบรรยายพิเศษ หรือการฝึกอบรมให้กับผู้ที่สนใจ (P1, P2, P5) ตลอดจนการนำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการจัดทำแสดง ดนตรี นาฏศิลป์ (P3, P6, P7) รวมถึงการนำมาใช้จัดนิทรรศการเพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ (P4)

2) **ความรู้ด้านศิลปกรรม** เป็นความรู้เกี่ยวกับการจัดทำของประดับตกแต่ง พานบายศรี และอุปกรณ์ประกอบพิธีต่าง ๆ ความรู้ด้านศิลปกรรมนี้ พบว่า ผู้ใช้จะมีความสนใจที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ใช้ที่ต้องสอน หรือสาธิตเกี่ยวกับการทำพานบายศรี หรือพานขวัญ จะให้ความสนใจในความรู้ด้านศิลปกรรมนี้เป็นพิเศษ ต้องสามารถบอกรายละเอียดความแตกต่างของบายศรีแต่ละประเภทได้ ไม่ว่าจะเป็นแบบโบราณหรือแบบประยุกต์ หรือสามารถบอกถึงลักษณะความแตกต่างหรือความโดดเด่นของพานบายศรีว่าเป็นของช่างฝีมือของจังหวัด หรือสกุลช่างต่าง ๆ ได้ (P2, P8, P9, P10) ขณะที่ผู้ใช้ความรู้ที่เป็นนักวิจัย (P5) ผู้สอนด้านดนตรี และการแสดง (P3, P6) หรือภัณฑารักษ์ (P4) ให้ความสนใจในเนื้อหาความรู้ด้านศิลปกรรมนี้น้อยกว่า โดยระบุว่า “ไม่ถนัด ทำไม่เป็น รู้แค่ว่าแบบไหนโบราณ ประยุกต์” (P5)

3) **ความรู้ด้านวรรณกรรม** เป็นความรู้เกี่ยวกับคำประพันธ์ ฉันทลักษณ์ ความงามของภาษา ความหมาย หรือเสียง ซึ่งในที่นี้เน้นที่บทสวดขวัญ และคำผูกแขน โดยพบว่า ผู้ใช้ที่สำเร็จการศึกษาศาสนาวิชาภาษาไทย (P8, P9) กล่าวตรงกันว่า เคยศึกษาบทสวดขวัญในเชิงวรรณกรรม ขณะที่ผู้ใช้ที่สอนเกี่ยวกับดนตรี และการแสดง (P3, P6) กล่าวว่า เคยนำเอาจังหวะและทำนองสวดขวัญมาใช้ในการสอนหรือนำมาใช้ทำดนตรี และ

ชุดการแสดงพื้นเมือง ผู้ใช้ทุกคนกล่าวไปในทางเดียวกันว่า บทสวดขวัญมีความสำคัญกับพิธีกรรมมาก หากหมอสวดขวัญเลือกบทสวดขวัญที่เหมาะสมกับโอกาส และเวลา จะทำให้พิธีมีความศักดิ์สิทธิ์ และสร้างกำลังใจให้กับผู้ร่วมพิธีมากขึ้น ถึงแม้ว่าผู้ใช้แต่ละราย จะมีการนำความรู้ไปใช้แตกต่างกัน แต่ทุกราย กล่าวตรงกันว่า ความรู้ทั้งสามด้านจำเป็นสำหรับการศึกษา อนุรักษ์ หรือสืบทอดพิธีบายศรีสู่ขวัญทั้งสิ้น

2. พฤติกรรมการเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ ประกอบด้วยการกำหนดความต้องการและระดับของเนื้อหาความรู้ การกำหนดแหล่งความรู้ การสืบค้นความรู้และการนำไปใช้

2.1 การกำหนดความต้องการความรู้

สำหรับประสบการณ์ของผู้ใช้เกี่ยวกับการกำหนดความต้องการความรู้ด้านบายศรีสู่ขวัญนั้น พบว่า ผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ในการใช้ความรู้บายศรีสู่ขวัญ จะกำหนดความต้องการเมื่อตนเองมีภารกิจที่ต้องใช้ความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ โดยผู้ใช้จะกำหนดขอบเขตความต้องการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ตามภารกิจนั้น ๆ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักรายหนึ่ง (P5) ที่อธิบายว่า “พอจะต้องสอนเรื่องนี้ก็ต้องคิดว่าต้องสอนใคร ถ้าสอน ป.โทก็ต้องอีกแบบ ป.ตรีก็ต้องอีกแบบ เนื้อหาต่างกัน มีเวลาเท่าไร เขาเชิญไปสอนจะให้เน้นอะไรเป็นพิเศษ ถึงค่อยมาเตรียมเนื้อหาให้เข้ากับที่ต้องไปสอน” นอกจากนี้ ผลการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ใช้หลายรายกล่าวตรงกันว่า มักจะกำหนดความต้องการคร่าว ๆ เป็นประเด็นใหญ่ ๆ หรือเนื้อหากว้าง ๆ ก่อน หลังจากนั้นจึงค่อยเจาะลงไปประเด็นย่อย ๆ (P3, P7, P9) ขณะที่ ผู้ใช้บางรายที่มีความชำนาญเกี่ยวกับบายศรีสู่ขวัญมักไม่กำหนดความต้องการใด ๆ (P2, P10, P13) หรืออาจกำหนดความต้องการโดยไม่รู้ตัว เนื่องจากเป็นเรื่องที่ตนเองชำนาญ และขึ้นอยู่กับว่าจะหยิบยกเอาประเด็นหรือหัวข้อเกี่ยวกับเรื่องใดมาพูดตามสถานการณ์เท่านั้น (P1)

สำหรับการกำหนดระดับเนื้อหาเพื่อใช้งานนั้น ผู้ใช้มักมีประสบการณ์ตรงกันว่า จะแบ่งระดับของเนื้อหาออกเป็น 2 ระดับ คือ (1) เนื้อหาระดับปฐมภูมิซึ่งเป็นเนื้อหาที่ไม่ได้มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์ หรือไม่มีการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง ต้องอาศัยการลงพื้นที่ภาคสนาม การสัมภาษณ์ หรือการสังเกต ด้วยตนเอง เช่น ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลที่เป็นผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ หรือจากแหล่งเหตุการณ์ งานพิธีต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง หรือใช้บายศรีสู่ขวัญประกอบในเหตุการณ์หรืองานดังกล่าว และ (2) เนื้อหาระดับทุติยภูมิ ซึ่งเป็นเนื้อหาที่มีผู้ศึกษา เรียบเรียง บันทึกไว้ในสื่อต่าง ๆ เช่น ตำรา บทความวิชาการ คลิปที่เผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายทางสังคม เป็นต้น

การพิจารณาว่า เนื้อหาความรู้ต้องเป็นระดับใดนั้นจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และการนำความรู้ ไปใช้ เช่น เมื่อต้องทำวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ จำเป็นต้องใช้เนื้อหาระดับปฐมภูมิ (P5) หรือเมื่อต้องสาธิตการทำบายศรีในท้องถิ่น เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า “ก็ต้องให้คุณยายมาสาธิต แล้วเราก็สัมภาษณ์บันทึกภาพไว้” (P4) หรือการเข้าไปศึกษาในคลิปของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่จัดทำและเผยแพร่

เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น ยูทูบ (YouTube) (P13, P15) ในขณะที่หากต้องทำแผ่นพับ สำหรับการประกวด พานบายศรีจะใช้เพียงระดับทุติยภูมิ โดยเอามาจากหนังสือสารานุกรม ที่มีการเผยแพร่เอาไว้แล้ว (P10)

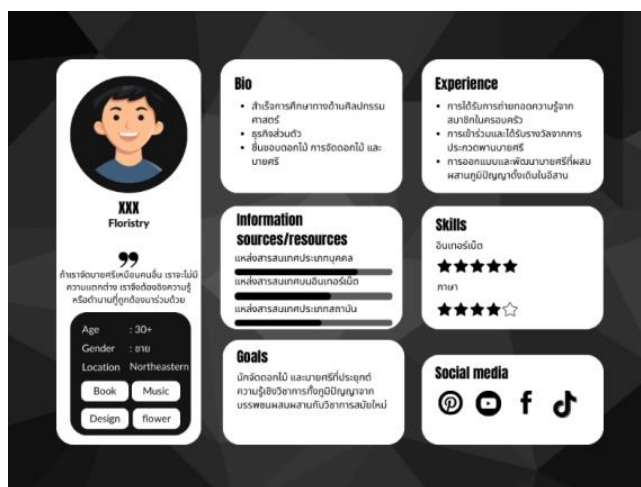
การกำหนดระดับเนื้อหาสามารถบ่งชี้ไปยังแหล่งความรู้ เนื่องจากเนื้อหาระดับปฐมภูมิ จะต้องศึกษา จากแหล่งบุคคล หรือเหตุการณ์และสถานที่ (P1, P2, P3) ส่วนเนื้อหาระดับทุติยภูมิ สามารถศึกษาได้จาก แหล่งสถาบัน สื่อดิจิทัล หรืออินเทอร์เน็ต (P5, P7, P8, P13)

2.2 การกำหนดแหล่งความรู้

สำหรับการกำหนดแหล่งความรู้ เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการกำหนดความต้องการ และ กำหนดระดับของเนื้อหา โดยแหล่งความรู้แรกที่ใช้ในกลุ่มอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยมักนึกถึง คือ หนังสือ เอกสาร ภาพที่รวบรวมเอาไว้เป็นส่วนตัว เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ระบุว่า “เซฟ [ภาพ] เอาไว้ในไอแพด ตั้งเป็นอัลบั้ม” (P10) เช่นเดียวกับผู้ใช้ P2 ระบุว่า “มีรูปตั้งแต่สมัยคุณย่าก็เอามาถ่ายด้วยมือถือแล้ว โปสเตอร์ในเฟซบุ๊ก ทำเป็นอัลบั้ม อยากจะใช้หรือแชร์ก็ทำได้ง่าย” หากเป็นแหล่งบุคคล หรือแหล่ง ที่เป็นปฐมภูมิ จะต้องอาศัยความสัมพันธ์ส่วนบุคคล แนะนำให้ไปขอความรู้ หรือคำแนะนำ (P8)

ผู้ใช้อย่างหนึ่งได้ให้สัมภาษณ์ว่า ในช่วงที่ศึกษาหาความรู้แรก ๆ ได้ไปใช้บริการ ที่ศูนย์สารนิเทศ อีสานสิรินธร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยคิดว่าจะมีความรู้เรื่องนี้เก็บไว้เป็นระบบ หาได้ง่าย (P5) นอกจากนี้ ผู้ใช้รายหนึ่งระบุว่ามักใช้ความรู้จากหนังสือเพื่อศึกษา และรวบรวมข้อมูลในเชิงวิชาการ ประวัติ หรือตำนานเกี่ยวกับบายศรีสู่ขวัญ เพราะเห็นว่าการทำบายศรีที่อิงความเป็นวิชาการจะทำให้บายศรีของตนเองมีความแตกต่าง และสร้างมูลค่าได้มากกว่าการทำบายศรีที่เน้นแต่ความสวยงาม ทำให้ต้องศึกษา ข้อมูลเชิงวิชาการอยู่เสมอ และสะสมหนังสือเกี่ยวกับบายศรีสู่ขวัญไว้จำนวนมาก

สำหรับแหล่งความรู้ในอินเทอร์เน็ตนั้น ผลการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ใช้เลือกใช้แหล่งความรู้ที่มี ลักษณะเฉพาะไปตามรูปแบบความรู้ที่ต้องการ เช่น หากต้องการความรู้เกี่ยวกับลักษณะบายศรีที่เป็นรูปภาพ ก็จะเลือกใช้แหล่งที่เผยแพร่ความรู้ที่เผยแพร่ภาพเป็นหลัก เช่น พินเทอเรส (Pinterest) แต่ถ้าต้องการความรู้ เกี่ยวกับขั้นตอนการทำบายศรี หรือการพับใบตอง จะเลือกใช้ยูทูบเป็นหลัก (P11, P13)



ภาพที่ 2 ตัวอย่างการวิเคราะห์ผู้ใช้จำลอง

2.3 การสืบค้นความรู้

ผลการสัมภาษณ์ผู้ใช้ให้ข้อมูลหลัก สามารถจำแนกวิธีการสืบค้นได้เป็น 3 วิธี ดังนี้

1) **การสืบค้นจากสื่อดิจิทัล สื่อสังคม หรืออินเทอร์เน็ต** ซึ่งผู้ใช่มักกำหนดคำค้นจากความเคยชินหรือประสบการณ์ส่วนตัว โดยคิดคำค้นที่คาดว่าจะตรงกับเนื้อหาที่ต้องการ เช่น “บายศรี โบราณ/ บายศรีประยุกต์” (P9) ในขณะที่ผู้ใบบางรายใช้การระบุพื้นที่ หรือขอบเขตทางภูมิศาสตร์เพื่อจำกัดการค้น เช่น “บายศรีขอนแก่น, บายศรีอุบล, บายศรีนครพนม” (P9, P11) นอกจากนี้ ผู้ใบบางรายที่สนใจคำสุขขวัญ ก็จะใช้คำค้นที่แสดงถึงประเภทของพิธีบายศรีสู่ขวัญ เช่น “สุขขวัญกินคอง, สู่ขวัญแต่งงาน, สู่ขวัญบ่าวสาว” (P3) โดยการสืบค้นรูปแบบนี้ จะเริ่มต้นสืบค้นจากกลไกการสืบค้น เช่น กูเกิล หรือการสืบค้นจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก บางครั้งอาจเลือกดูเฉพาะรูปที่ตนเองสนใจ (P5, P6) ดังนั้น ลักษณะของคำค้นจึงเป็นคำสำคัญที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงที่แสดงถึงประเภทหรือพื้นที่ของบายศรีสู่ขวัญมากกว่าคำค้นทั่วไป

2) **การสืบค้นจากห้องสมุด หรือศูนย์สารสนเทศ** จากการสัมภาษณ์ผู้ใบบางรายและความรู้เกี่ยวกับบายศรีสู่ขวัญ พบว่า ผู้ใบบางรายเข้าถึงสารสนเทศในห้องสมุดแตกต่างกัน เช่น ผู้ใบบางรายมักเลือกเริ่มต้นสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC) ในขณะที่ผู้ใบบางคนจะเลือกใช้วิธีการสอบถามจากบรรณารักษ์ หรือผู้ให้บริการในห้องสมุดโดยตรง ในขณะที่ผู้ใบบางรายที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก จะเลือกเข้าถึงสารสนเทศโดยการเดินไปเลือกที่ชั้นวางหนังสือ/ วิทยานิพนธ์ (P3, P5) เมื่อได้ข้อมูลที่ต้องการแล้วมักถ่ายเอกสารเก็บไว้เพื่อประกอบการใช้งานในภายหลัง

3) **การสืบค้นจากบุคคล** ผู้ใบบางรายใช้วิธีการสัมภาษณ์เพื่อเข้าถึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลของผู้รู้ โดยการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการร่วมกับการสังเกต (P1, P2, P3) หรือการบันทึกภาพ เสียง หรือคลิปวิดีโอ (P5, P6) นอกจากนี้ ผู้ใบบางรายระบุตรงกันว่า รูปแบบความรู้ที่ต้องการนั้น หากสามารถรวบรวมได้

หลากหลายเท่าไรก็ดี เช่น ภาพถ่ายดิจิทัล ไฟล์เสียง วิทยานิพนธ์เล่มเต็ม (P3, P5, P6, P7, P8, P10) และต้องการความรู้ในรูปแบบที่เป็นไฟล์ดิจิทัลมากกว่าฉบับพิมพ์ เนื่องจากสะดวกต่อการจัดเก็บ พกพา หรือ ค้นหา (P6, P7, P9) ในขณะที่ผู้ใช้บางราย (P1) ระบุว่าชอบอ่านจากเล่มเอกสารจริงมากกว่า เนื่องจากมีอายุมาก จึงไม่สะดวกอ่านจากโทรศัพท์มือถือที่ตัวอักษรมีขนาดเล็ก ทำให้มองเห็นได้ไม่ชัดเจน

2.4 การนำความรู้ไปใช้

สำหรับการนำความรู้ไปใช้งานนั้นพบว่า ผู้ใช้จะมีการประเมินความน่าเชื่อถือของความรู้ที่ได้จากการสืบค้นก่อนนำความรู้ไปใช้งาน โดยมีรูปแบบการประเมินความน่าเชื่อถือของความรู้ 2 รูปแบบ ได้แก่ การแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อยืนยันความถูกต้องของความรู้ที่ได้รับ โดยการหาจากแหล่งความรู้ที่กำลังสืบค้นความรู้ เช่น การหาจากเฟซบุ๊กกลุ่มอื่น หรือการหาจาก ยูทูปช่องอื่น หรือการยืนยันความถูกต้องของความรู้โดยผู้รู้ที่ตนเองนับถือ เช่น ปรานัญชาชาวบ้าน หรือนักวิชาการที่ได้รับการยอมรับ (P11, P13, P14) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าได้ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับการนำไปใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากต้องนำความรู้ไปใช้ในทางวิชาการ

หลังจากนั้น ผู้ใช้นำความรู้ที่ได้จากการสืบค้นและผ่านการประเมินความน่าเชื่อถือมาใช้ประโยชน์ ซึ่งจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด เช่น การสอน การฝึกอบรม การจัดนิทรรศการ การประกวด หรือเพื่อการประกอบอาชีพ รวมถึงการนำความรู้ไปแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันความรู้ในกลุ่มผู้ที่สนใจเกี่ยวกับ บายศรีสู่ขวัญ และจัดเก็บเพื่อการใช้งานในภายหลัง



ภาพที่ 3 สรุปเส้นทางการเดินทางของผู้ใช้เกี่ยวกับความรู้บายศรีสู่ขวัญ

3. ปัญหาหรืออุปสรรคในการเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ

3.1 ความหาได้ยาก (Rarity) ของความรู้ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ระบุตรงกันว่า ความรู้ดั้งเดิมเกี่ยวกับ พิธีบายศรีสู่ขวัญ นั้นวันจะเลือนหายไปจากสังคมไทย พิธีบางอย่างปรากฏให้เห็นน้อยมากในปัจจุบัน เช่น

พิธีสู่ขวัญแม่ออกจากกรรม สู่ขวัญวัวควาย (P1, P3) นอกจากนี้ ความรู้ที่ได้บันทึกผ่านภาพถ่าย หรือวิดีโอ ในยุคแอนะล็อกก็หาได้ยาก สูญหาย หรือมีความเสื่อมสภาพ ไม่สามารถดูได้ (P3, P4) ความรู้บางอย่าง เช่น ภูมิปัญญา ความเชื่อ เคล็ดลับวิธีการทำพานบายศรี ขาดคนที่มีความสนใจมาสืบทอดหรือบันทึกไว้ เป็นลายลักษณ์ (P2, P8) ผู้รู้ทั้งที่เป็นนักวิชาการหรือปราชญ์ชาวบ้านนั้นวันจะมีอายุที่มากขึ้น และอาจหลงลืม ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ได้เต็มที่ (P9, P10)

3.2 การเข้าถึงแหล่งความรู้ยาก (Inaccessible) จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ใช้บางรายระบุว่า ปัจจุบันมีการจัดเก็บและแปลงความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญให้อยู่ในรูปดิจิทัลมากขึ้น แต่ความรู้ดังกล่าวมักถูกจัดเก็บ และเผยแพร่กระจายตามแหล่งต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ ฐานข้อมูล สื่อสังคมต่าง ๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำหรับผู้ใช้ในการรวบรวมให้ครบถ้วนตามความต้องการ หรือต้องใช้เวลาในการรวบรวม (P5, P9) บางครั้งกำหนดค่าค้นแล้ว แต่ไม่สามารถหาได้ ต้องใช้ความพยายามในการค้นหาสูง หรือต้องเปิดอ่านทีละหน้า ๆ ทำให้สูญเสียเวลามากขึ้น (P8)

3.3 ความผิดพลาดของความรู้ที่บันทึก (Erroneously) พบว่า ผู้ใช้บางรายระบุว่าความรู้ บางเรื่อง ถูกคัดลอก เผยแพร่หรือทำซ้ำต่อเนื่องมา จนไม่ทราบว่าความรู้ใดคือความรู้ต้นฉบับที่ถูกต้อง (P10) ภาพบางอย่างเขียนคำอธิบายผิด แต่พบการเผยแพร่ต่อ ๆ กัน (P2, P13) มีการบิดเบือนความรู้ที่ถูกต้อง รวมถึงมีการนำผลงานผู้อื่นมาแอบอ้างว่าเป็นผลงานของตนเอง (P7)

3.4 ความน่าเชื่อถือของความรู้ (Reliability) โดยผู้ใช้ระบุว่า ข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ไม่ตรงกัน หรือไม่สอดคล้องกัน ทำให้ยากต่อเชื่อถือข้อมูล และไม่แน่ใจว่าความรู้จากแหล่งใดเป็นความรู้ ที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (P12, P13)

3.5 การขาดเครื่องมือช่วยค้นที่มีประสิทธิภาพ (Lack of effective searching tools) ผู้ใช้ระบุว่า แม้ว่าเครื่องมือช่วยค้นบนอินเทอร์เน็ต เช่น กูเกิล หรือการสืบค้นผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก จะสามารถสืบค้นข้อมูลได้หลากหลาย แต่เครื่องมือดังกล่าวไม่สามารถสืบค้นหรือเข้าถึงความรู้ได้ครบถ้วน เนื่องจากคำค้นเกี่ยวกับความรู้บายศรีสู่ขวัญบางคำเป็นศัพท์เฉพาะที่แคบหรือกว้างเกินไป (P6) บางคำมีความหมายเหมือนกัน แต่เขียนไม่เหมือนกัน เช่น สู่ขวัญ, สูดขวัญ, สูตรขวัญ (P2) ผู้ใช้บางรายระบุว่าไม่มีเว็บไซต์ หรือฐานข้อมูลที่รวบรวมความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ ไว้ ณ จุดเดียว ทำให้เข้าถึงความรู้ได้ยาก (P7)

3.6 ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล (Up to date) ผู้ใช้ท่านหนึ่งระบุว่า ประสบปัญหาเกี่ยวกับความเป็นปัจจุบันของข้อมูล (P11) เช่น ความรู้ที่เผยแพร่ในอินเทอร์เน็ต หลายครั้งพบว่า เป็นข้อมูลเก่าที่นำมาเผยแพร่ซ้ำ ทำให้ไม่ได้ความรู้ที่ทันสมัย

4. ความต้องการเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญ

ผู้ใช้ทุกคนกล่าวตรงกันว่า มีความต้องการเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญในรูปแบบดิจิทัล หรือฐานข้อมูลต่าง ๆ เนื่องจากมีความสะดวกสบาย เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา อีกทั้งยังเป็นการเผยแพร่ความรู้

ภูมิปัญญาอีสานให้แพร่หลาย ผู้ใช้บางรายมีความเห็นว่า “เป็น *Esan Soft Power* ที่ขายได้ ถ้าโปรโมตดีๆ”(P5) โดยผู้ที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังต่อระบบจัดเก็บและค้นคืนความรู้พิธิบายศรีสู่ขวัญ ดังนี้

4.1 ความครอบคลุมและความหลากหลายของประเภทความรู้ ทั้งที่เป็นความรู้ที่เป็นข้อความ ตัวอักษร ภาพ เสียง คลิป (P13) เป็นต้น รวมถึงงานวิจัย ผลงานวิชาการ บทความต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเป็นแหล่งอ้างอิงที่น่าเชื่อถือได้ (P11) เป็นต้น

4.2 ความสามารถของระบบสืบค้นความรู้ด้วยคำค้นที่หลากหลาย และมีประสิทธิภาพ เช่น ชื่อของภาษาถิ่น ชื่อส่วนประกอบของพานบายศรี ชื่อบุคคล ผู้รู้ที่ได้รับการยอมรับ เป็นต้น

4.3 ความสามารถในการแสดงผลได้หลากหลาย รูปแบบตามความต้องการของผู้ใช้ ไม่ว่าจะเป็น ภาพ เสียง ตัวอักษร ดังเช่น ผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งระบุว่า “เช่น ค้นเรื่องสู่ขวัญกินคอง ก็มีภาพขึ้นมา คลิปคู่วิดีโอเหมือนยูทูบ หรือฟังเสียงก็ได้” (P2)

4.4 ความสามารถในการเชื่อมโยงไปยังความรู้ที่เกี่ยวข้องได้ เช่น การเชื่อมโยงว่าชื่อตัวละครที่ปรากฏในคำสู่ขวัญมาจากวรรณกรรมเรื่องอะไร (P8) หรือข้อความนี้มาจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ เรื่องอะไร (P5) เป็นต้น

4.5 การจัดหมวดหมู่เฉพาะเกี่ยวกับความรู้พิธิบายศรีสู่ขวัญ (P4, P5, P8) สามารถแสดง ความสัมพันธ์ของความรู้ แสดงลำดับหัวข้อใหญ่ไปหาย่อย “เหมือนทำสารบัญให้กับพิธิบายศรีสู่ขวัญ” (P1) หรือ “อยากให้แยกหรือจัดกลุ่มความรู้บายศรีตามประเภทของวัตถุประสงค์หรือตามวัฒนธรรม เช่น วัฒนธรรมไทย ลาว กูไท หรือเขมร ก็จะมีแตกต่างกัน” (P13, P11) เป็นต้น

4.6 ความสามารถอื่น ๆ เช่น อยากให้มีแผนที่/พิกัด แสดงแหล่งที่มาของความรู้ (P4) การรวบรวมเพื่อจัดทำทำเนียบผู้รู้ หมอสูดขวัญ ช่างทำพานบายศรี เพื่อจะได้ติดต่อได้สะดวก (P1, P13) มีพจนานุกรมแปลคำศัพท์ให้ความหมายของคำที่เกี่ยวข้องกับพิธี (P8)

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาประสบการณ์การใช้ความรู้บายศรีสู่ขวัญของผู้ใช้ในครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้มักใช้ความรู้แตกต่างไปตามบทบาทหน้าที่ โดยนักวิชาการมักใช้ต้องการความรู้เกี่ยวกับพิธิบายศรีสู่ขวัญในเชิงวิชาการ เช่น งานวิจัย ตำรา บทความวิชาการ เนื่องจากมีความน่าเชื่อถือสูง สามารถอ้างอิงแหล่งที่มาได้ และสามารถนำมาใช้ประกอบการทำงานวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นการสอน การเขียนตำรา หรือการวิจัย ในขณะที่นักปฏิบัติ เช่น ปราชญ์ชาวบ้าน หรือผู้ที่ประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับบายศรีสู่ขวัญ มักต้องการข้อมูลเพื่อประกอบพิธิบายศรีสู่ขวัญ หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นข้อมูลจึงมีความต้องการทั้งข้อมูลที่เป็นภาพ ภาพเคลื่อนไหว เสียง ตัวอักษร อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบที่น่าสนใจของการศึกษานี้ คือ ทั้งผู้ใช้ที่เป็นนักวิชาการหรือนักปฏิบัติมักใช้แหล่งความรู้ที่เป็นบุคคล เช่น ปราชญ์ชาวบ้าน และแหล่งสารสนเทศประเภทเหตุการณ์และ

สถานที่ เช่น งานเทศกาล งานบุญประเพณีที่มีพิธีบายศรีสู่ขวัญ ซึ่งมีความแตกต่างจากพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้สารสนเทศอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาถึงพฤติกรรมการเข้าถึงความรู้ของผู้ใช้ความรู้บายศรีสู่ขวัญ พบทั้งความเหมือนและความแตกต่างของพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ โดยลักษณะพฤติกรรมที่เหมือนกันได้แก่ พฤติกรรมเกี่ยวกับลำดับขั้นการเข้าถึงความรู้บายศรีสู่ขวัญที่จะเริ่มต้นตั้งแต่การกำหนดความต้องการความรู้ เมื่อมีภารกิจที่ต้องใช้ความรู้ จากนั้น จึงนำไปสู่กระบวนการกำหนดระดับเนื้อหาที่สอดคล้องกับการใช้งาน ซึ่งจะมีทั้งระดับปฐมภูมิหรือทุติยภูมิเพื่อเลือกแหล่งความรู้ที่ตนเองคุ้นเคย หรือมีประสบการณ์ในการใช้งาน เช่น ผู้ใช้ความรู้บายศรีสู่ขวัญที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี และมีประสบการณ์หรือความคุ้นเคยกับการใช้อินเทอร์เน็ต มักเลือกแหล่งความรู้ที่เผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะเครือข่ายสังคมออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นเป็นพินเทอเรส, เฟซบุ๊ก หรือยูทูป เป็นต้น ในขณะที่ผู้ใช้ความรู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป หรือไม่คุ้นเคยกับการใช้แหล่งความรู้ดิจิทัล มักเลือกใช้แหล่งความรู้ประเภทบุคคลมากกว่า เนื่องจากมีความคุ้นเคยและรู้จักโดยตรงกับแหล่งความรู้ดังกล่าว และขาดความเชี่ยวชาญในการใช้แหล่งความรู้ดิจิทัลที่เผยแพร่ในอินเทอร์เน็ต อีกทั้งข้อจำกัดทั้งในด้านระยะทางและช่วงเวลาในการให้บริการของแหล่งความรู้ประเภทสถาบัน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวสอดคล้องกับรูปแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Ellis & Oldman (2005) ที่ผู้ใช้จะเริ่มค้นสืบค้นสารสนเทศเมื่อผู้ใช้เกิดความต้องการสารสนเทศ หลังจากนั้นจึงเลือกใช้แหล่งสารสนเทศที่ตนเองมีความคุ้นเคย หรือเคยมีประสบการณ์การใช้งานมาก่อน เพราะมีความมั่นใจ และสามารถเชื่อมโยงความรู้ได้ง่ายกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคของอินเทอร์เน็ตที่ผู้ใช้จะเลือกใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากหลากหลายแหล่งมากขึ้น และยังสอดคล้องรูปแบบพฤติกรรมสารสนเทศของ Meho & Tibbo (2003) ที่จะแสวงหาสารสนเทศเพื่อค้นหาสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการ มีการเชื่อมโยงความรู้ที่ตนเองสนใจกับข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง และนำมาได้เรียงเพื่อตรวจสอบหรือแยกแยะความเหมือนหรือความแตกต่างของข้อมูล ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าว ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของนิสิตนักศึกษา ผลการศึกษาดังกล่าวใกล้เคียงผลการศึกษาของ Chitiyaphol and Kwiecien (2023) ที่ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับพระเครื่อง มักเริ่มต้นแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับพระเครื่องผ่านแหล่งสารสนเทศบุคคลและผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นหลัก

นอกจากนี้ จากการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ พบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการระบบสารสนเทศหรือแพลตฟอร์มสำหรับจัดเก็บและให้บริการความรู้เกี่ยวกับบายศรีสู่ขวัญ เนื่องจากพิธีบายศรีสู่ขวัญมีความสัมพันธ์กับความรู้ที่หลากหลาย อีกทั้งยังมีความแตกต่างทางด้านภาษา หรือคำที่เกี่ยวกับพิธีบายศรีสู่ขวัญในแต่ละพื้นที่ ความต้องการดังกล่าวสามารถใช้ความสามารถของเทคโนโลยีเชิงความหมายมาจัดเก็บและเชื่อมโยงความรู้บายศรีสู่ขวัญในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เห็นได้จากผลการศึกษาที่ผ่านมา เช่น ผลการศึกษานี้ของ Hoaihongthong and Kwiecien (2022) ที่พัฒนาระบบสืบค้นเชิงความรู้ของวัฒนธรรมร่วม

ในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ที่ถึงแม้จะมีความแตกต่างทางด้านภาษา แต่สามารถจัดเก็บความรู้วัฒนธรรมร่วมที่มีลักษณะเหมือนหรือคล้ายคลึงกันเพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้งานร่วมกันได้ อย่างไรก็ตาม จากปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูลบาสีสุ่ววัญที่เผยแพร่ในรูปแบบต่าง ๆ จำเป็นต้องใช้ความรู้ที่ฝังอยู่ในผู้รู้จริงในเรื่องบาสีสุ่ววัญในการประเมินความถูกต้อง หรือการรวบรวมข้อมูลบาสีสุ่ววัญเพื่อนำมาสกัดและประเมินความถูกต้องของข้อมูล ก่อนการดัดแปลงให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อจัดเก็บและให้บริการในแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ความรู้เกี่ยวกับบาสีสุ่ววัญสัมพันธ์กับความรู้ที่หลากหลาย ดังนั้น เพื่อให้การจัดเก็บความรู้เกี่ยวกับบาสีสุ่ววัญมีความครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ จึงควรบูรณาการความรู้ร่วมกันจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ด้านภาษาและวรรณกรรมไทย ด้านดนตรี ด้านศิลปกรรมไทยและอื่น ๆ เพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ของความรู้

2. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับพิธีบาสีสุ่ววัญ ไม่ว่าจะเป็นความหาได้ยากของความรู้ ความถูกต้องของความรู้ รวมถึงการขาดเครื่องมือช่วยค้นที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความรู้บาสีสุ่ววัญ เช่น กรมส่งเสริมวัฒนธรรม ควรพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับจัดเก็บและให้บริการความรู้เกี่ยวกับพิธีบาสีสุ่ววัญจึงมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการเผยแพร่หรือสงวนรักษาความรู้เกี่ยวกับพิธีบาสีสุ่ววัญ โดยระบบต้องมีความสามารถเกี่ยวกับการค้นคืนเชิงความหมาย เนื่องจากผู้มีความต้องการให้ระบบสามารถสืบค้นความรู้ด้วยคำที่หลากหลาย และครอบคลุมความรู้ทุกประเภท

3. ความรู้บาสีสุ่ววัญจัดเป็นพลังละมุน (soft power) รูปแบบหนึ่งของไทย ที่สามารถนำมาพัฒนาต่อยอดเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของไทยได้ จากผลการวิจัย พบว่า ความรู้บาสีสุ่ววัญที่มีการจัดเก็บ และเผยแพร่อยู่ในแหล่งต่าง ๆ ดังนั้น ความรู้บาสีสุ่ววัญจึงสามารถนำมาบูรณาการกับการท่องเที่ยว เช่น เส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงความรู้พิธีบาสีสุ่ววัญของจังหวัดหรือภาคต่าง ๆ ของไทยได้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จริยธรรมวิจัยในมนุษย์

การศึกษาครั้งนี้ ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ เลขที่ HE663261

References

- Atikij, T., & Choemprayong, S. (2017). Relationship between search task and emotional state while using Google search engine. *Journal of Information Science*, 35(2), 47-72. [In Thai]
- Chaichuay, V. (2017). Cultural heritage information: Concept and research issues. *Journal of Information Science*, 35(2), 130-153. [In Thai]
- Chitiyaphol, J., & Kwiecien, K. (2023). Buddhist commerce and information behavior of Thai people. *TLA Bulletin*, 67(1), 124-140. [In Thai]
- Daolomchan, P., Prapinpong sakorn, S., & Techataweewan, W. (2021). Information-seeking behaviors of Thai generation Y travelers. *Journal of Information Science*, 39(1), 38-58. [In Thai]
- Department of Cultural Promotion. (2022). *Traditions and ritual for auspiciousness in life: The Bai Sri Su Kwan ceremony*. <http://ich.culture.go.th/article/detail/63d87cb0ceb64ebe6772f0bd>
- Ellis, D., & Oldman, H. (2005). The English literature researcher in the age of the internet. *Journal of Information Science*, 31(1), 29-36. <https://doi.org/10.1177/0165551505049256>
- Hoaihongthong, S., & Kwiecien, K. (2022). Semantic search system for common cultural traditions of the greater Mekong subregion. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies, Innovative Research*, 5(4), 289-296. <https://doi.org/10.53894/ijirss.v5i4.709>
- Insri, N. (2023). *Service design for Ramkhamhaeng university library, Bangna campus*. [Master's thesis, Srinakharinwirot University]. DSpace at Srinakharinwirot University. [In Thai]
- Kwiecien, K., Chansanam, W., Supnithi, T., Chitiyaphol, J., & Tuamsuk, K. (2021). Metadata schema for folktales in the Mekong River Basin. *Informatics*, 8(4), 82. <https://doi.org/10.3390/informatics8040082>
- Majid, R.A., Noor, N.L.M., Adnan, W.A.W., & Mansor, S. (2010, November 1). A survey on user involvement in software development life cycle from practitioner's perspectives. *5th International Conference on Computer Sciences and Convergence Information Technology*. (pp. 240-243). Seoul, Korea (South). DOI: 10.1109/ICCIT.2010.5711064
- Meho, L.I., & Tibbo, H.R. (2003). Modelling the information-seeking behavior of social scientists: Ellis's study revisited. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 54(6), 570-587. <https://doi.org/10.1002/asi.10244>
- Nisheva-Pavlova, M., & Pavlov, P. (2012). Ontology-based search and document retrieval in a digital library with folk songs. *Information Services & Use*, 31(3-4), 157-166. <https://doi.org/10.3233/ISU-2012-0645>

- Paneva-marinova, D., Pavlov, R., & Rangochev, K. (2010). *Digital library for Bulgarian traditional culture and folklore*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/228850641_Digital_Library_for_Bulgarian_Traditional_Culture_and_Folklore
- Rodrigues, J., & Lopes, C.T. (2022, September 20-23). Solutions for data sharing and storage: A comparative analysis of data repositories. *26th International Conference on Theory and Practice of Digital Libraries, TPDL 2022*. (pp. 512-517). Padua, Italy. https://doi.org/10.1007/978-3-031-16802-4_55
- Tarsook, N., & Kwiecien, K. (2021). User experience & needs of user of identity of Nan Museum. *Journal of Information Science*, 39(1), 59-72. [In Thai]
- UNESCO. (2003). *2003 Convention for the safeguarding of the intangible cultural heritage*. <https://ich.unesco.org/doc/src/18440-EN.pdf>
- Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 3, 49-56. <https://doi.org/10.28945/576>

พฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์: กรณีศึกษานักศึกษาศาखाวิชาบรรณารักษศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง¹

มณฑิชา เกตุณะ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์และศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาศาखाวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 94 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาศาखाวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพของพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาศาखाวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.77$) ระดับประสบการณ์ในการค้นคืนสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.15$) ระดับทักษะและเทคนิคในการค้นคืนสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.02$) ระดับการใช้งานแหล่งสารสนเทศของมหาวิทยาลัยและการสนับสนุนด้านเครือข่ายบริการของมหาวิทยาลัยในการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.50$) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาศาखाวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สรุปผลได้ดังนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่าประสบการณ์ในการค้นคืนสารสนเทศ ทักษะในการค้นคืนสารสนเทศและเทคนิคในการค้นคืนสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการมีพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่าการใช้งานสิ่งสนับสนุนด้านสารสนเทศของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกันส่งผลต่อการมีพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การค้นคืนสารสนเทศ, สารสนเทศการเรียนออนไลน์, พฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

(Received: 28 January 2025; Revised: 16 April 2025; Accepted: 15 May 2025)

¹ งานวิจัยได้รับทุนสนับสนุนโดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง งบประมาณประจำปี 2565

² อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-mail: monticha.k@rumail.ru.ac.th

Information retrieval behavior of online learning information:

A case study of department of library science, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University¹

Monticha Ketna²

Abstract

The objectives of the research were to study information retrieval behavior on online learning information and to study factors affecting information retrieval behavior on online learning information of library science students in Ramkhamhaeng University. The sampling group is 94 undergraduate students studying in the department of library science, faculty of humanities, Ramkhamhaeng University. The research instrument is a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation (S.D.) and multiple regression. The results show as follows: Efficiency level of information retrieval behavior on online learning information of library science students in Ramkhamhaeng University is high level ($\bar{X} = 3.77$). The level of experience in information retrieval behavior is high level ($\bar{X} = 4.15$). The level of skill and techniques in information retrieval behavior is high level ($\bar{X} = 4.02$) and the usage level of university information resources and university support service network in retrieving online learning information is high ($\bar{X} = 4.50$). Factors affecting study information retrieval behavior on online learning information of library science students in Ramkhamhaeng University as follows Hypothesis testing by multiple regression analysis found that different information retrieval experiences, information retrieval skills and information retrieval techniques resulted in different online learning information retrieval behaviors at a statistical significance of 0.05. Hypothesis testing by multiple regression analysis found that different use of university information resources and university support service networks resulted in different online learning information retrieval behaviors with a statistical significance of 0.05.

Keywords: Information retrieval, Online learning information, Information retrieval behavior, Ramkhamhaeng University

¹ This research was supported by the budget revenue of Research and Development Institute, Ramkhamhaeng University. Fiscal year 2022

² Lecturer, Library Science Department, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University

E-mail: monticha.k@rumail.ru.ac.th

บทนำ

สังคมในปัจจุบันเป็นยุคที่เต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสารและขับเคลื่อนไปด้วยเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาและเกิดขึ้นใหม่อยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้การผลิตสารสนเทศมีการขยายตัวในปริมาณที่เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล อีกทั้งยังมีความรู้และข้อมูลใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องในทุก ๆ วัน ซึ่งในสังคมแห่งข่าวสารหรือสังคมแห่งสารสนเทศย่อมมีความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ และสามารถนำความรู้ ความเข้าใจนั้นมาใช้ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วทันเวลาต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 ที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา หรือ Covid-19 ส่งผลกระทบต่อระบบสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคมการเมือง ทำให้ประชากรทั่วโลกต้องศึกษาข้อมูลและติดตามข่าวสาร รวมไปถึงรับทราบแนวทางการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคระบาดใหม่ อีกทั้งยังส่งผลให้ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลทั้งการประชุมออนไลน์ การทำงาน การเรียน การจับจ่ายใช้สอยและการทำธุรกรรมในชีวิตประจำวัน (Klangnarong & Ruangnapakul, 2021)

ข้อมูลหรือสารสนเทศจึงนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในทุกด้าน โดยเฉพาะในด้านการศึกษาที่ใช้ข้อมูล เนื้อหา รวมถึงสารสนเทศในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้และพัฒนาผู้เรียนในทุก ๆ ด้าน ซึ่งในระดับชั้นอุดมศึกษานั้น ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และพัฒนาความรู้ได้หลายรูปแบบ โดยรูปแบบการเรียนการสอนในปัจจุบันนั้นมุ่งเน้นที่ตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ และมีการสนับสนุนให้ผู้เรียนสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้ด้วยตนเอง โดยมีอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้ช่วยเหลือและให้คำแนะนำ รวมถึงกระตุ้นให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และสร้างความรู้ได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ แหล่งสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศ รวมไปถึงเครื่องมือค้นหาสารสนเทศต่าง ๆ จึงเป็นเครื่องมือและแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในทุกระดับ

การเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นการเรียนการสอนในรูปแบบที่ส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเอง ทำให้นักศึกษามีโอกาสค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองและสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถทบทวนความรู้ด้วยตนเองได้ เมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาหรือ Covid-19 ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อดำรงชีวิตและการทำกิจกรรมในทุกภาคส่วนของผู้คนทั่วโลก หน่วยงานมหาวิทยาลัยที่ได้รับผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอนและการดำเนินงานต่าง ๆ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนการเรียนการสอนให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ร่วมกับการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรือแท็บเล็ต โดยอาศัยโปรแกรมหรือบริการที่สามารถนำมาใช้ในการเรียนการสอน

ได้ ตัวอย่างโปรแกรมหรือบริการ เช่น ตำราเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-book) การถ่ายทอดสดจากห้องเรียน (Cyber classroom) บริการวิดีโอคำบรรยายย้อนหลัง (Course on demand)

เมื่อมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนเป็นแบบออนไลน์แล้ว นักศึกษาจึงจำเป็นต้องสืบค้นและค้นคืนสารสนเทศในแบบออนไลน์เช่นกัน เพื่อให้ได้มาซึ่ง ข้อมูล และสารสนเทศที่นำมาใช้ประกอบการเรียนในกระบวนวิชาที่ตนเองลงทะเบียนเรียน ไปจนถึงข่าวสารในการสอบประจำภาคเรียน โดยในภาคเรียนที่มีการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ที่ผ่านมา ปัญหาที่นักศึกษาพบ ได้แก่ นักศึกษาไม่สามารถค้นหาเนื้อหาความรู้ในกระบวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียนพบ ไปจนถึงปัญหาที่นักศึกษาไม่สามารถค้นหาห้องสอบพบ โดยเฉพาะนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ที่เป็นผู้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการค้นคืนสารสนเทศ อีกทั้งยังเป็นผู้ที่ใช้ศาสตร์ความรู้วิชาชีพในการประกอบอาชีพ การปรับเปลี่ยนการเรียนการสอนเป็นแบบออนไลน์เต็มรูปแบบจึงเป็นความท้าทายของนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ที่จะได้ใช้ความรู้ความเข้าใจที่ได้ศึกษามาประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศของนักศึกษาในประเทศไทย พบประเด็นสำคัญหลายประการที่เชื่อมโยงกับการศึกษานี้ งานวิจัยของ Hiangrat, Boonyuen and Detphimon (2023) และ Prathoommalai and Phonsongkroh (2023) ซึ่งให้เห็นว่านักศึกษาในระดับอุดมศึกษาต้องการสารสนเทศในปริมาณมากเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ โดยมีแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งหลักที่ใช้ในการค้นหา ทั้งนี้ การค้นหาผ่านเสิร์ชเอนจินและการใช้คำค้นหลายคำเป็นกลยุทธ์ที่นิยมใช้ อย่างไรก็ตาม นักศึกษาประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศ เช่น ปัญหาในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากภายนอกมหาวิทยาลัย ปัญหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และปัญหาในการใช้เทคนิคการค้นหาจากฐานข้อมูลออนไลน์ นอกจากนี้ Dechlao and Nimnoi (2021) ยังได้ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนิสิตระดับปริญญาตรี ซึ่งพบว่านิสิตมีพฤติกรรมสารสนเทศบนโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความต้องการสารสนเทศ ด้านการค้นคืนสารสนเทศ และด้านการใช้และการเข้าถึงสารสนเทศ งานวิจัยนี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในฐานะเครื่องมือในการเข้าถึงและจัดการสารสนเทศของนักศึกษา ซึ่งเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ออนไลน์ในปัจจุบัน

จากปัญหาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการได้รับสารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศ รวมไปถึงการค้นคืนสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนออนไลน์มีความสำคัญและจำเป็นต่อนักศึกษาในระบบการเรียนการสอนแบบตลาดวิชา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เนื่องจากการค้นคืนสารสนเทศเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล และสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการนั้นเป็นเรื่อง

สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารสนเทศที่นำมาใช้ประกอบการเรียนออนไลน์ ถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักศึกษา เพราะหากนักศึกษาสามารถค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ได้สำเร็จจะทำให้นักศึกษาได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ รวมถึงนำไปประยุกต์ใช้กับการค้นคืนอื่น ๆ ได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านประสบการณ์ ทักษะ และเทคนิคการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นิยามศัพท์

การเรียนออนไลน์ หมายถึง รูปแบบการเรียนการสอนผ่านสื่อออนไลน์ที่ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างไม่จำกัดระยะเวลาและสถานที่ ผู้เรียนและผู้สอนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างทันท่วงที

สารสนเทศการเรียนออนไลน์ หมายถึง สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการเรียนออนไลน์ เช่น การเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์ สื่อการเรียนการสอนออนไลน์ เอกสารประกอบการเรียน คลิปการบรรยาย

การค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ หมายถึง กระบวนการค้นหาสารสนเทศเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศการเรียนออนไลน์ที่ตรงตามความต้องการของนักศึกษามากที่สุด โดยสารสนเทศนั้นอาจเป็นข้อมูลหรือรายการเอกสารที่บรรจุเนื้อหาที่ต้องการ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ชั้นปีที่ 1-4

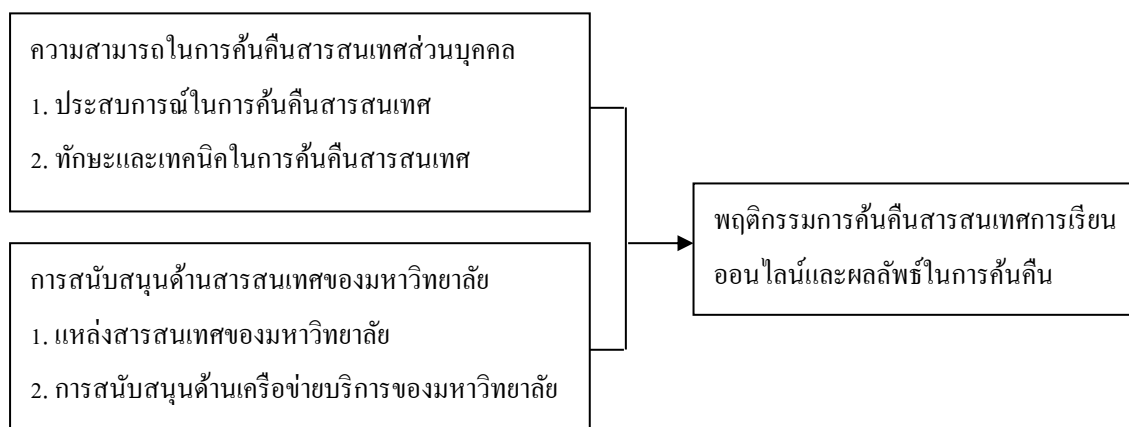
การสนับสนุนด้านสารสนเทศของมหาวิทยาลัย หมายถึง บริการด้านสารสนเทศของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประกอบด้วย 1) แหล่งสารสนเทศของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ตำราเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-book) การถ่ายทอดการเรียนการสอนจากห้องเรียน (Cyber classroom) บริการวิดีโอคำบรรยายย้อนหลัง (Course on demand) และ 2) การสนับสนุนด้านเครือข่ายบริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ บริการเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (Virtual private network) เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมมติฐานการวิจัย

1) นักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์ ทักษะและเทคนิคในการค้นคืนสารสนเทศที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ที่แตกต่างกัน

2) นักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ได้เข้าใช้งานสิ่งสนับสนุนด้านสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่น ๆ

2. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

3. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยว่าประสบการณ์ ทักษะและเทคนิคในการค้นคืนสารสนเทศที่แตกต่าง รวมถึงการใช้งานสิ่งสนับสนุนด้านสารสนเทศของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างจะส่งผลให้นักศึกษามีพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง หมายเลขใบรับรอง RU-HRE 65/0089 โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 125 คน (Admissions And Records Office, Ramkhamhaeng University, 2021) เนื่องจากนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์มีการศึกษาเฉพาะทางเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เช่น การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศและการค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น จึงทำให้ผู้วิจัยเลือกเป็นประชากรในการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศของนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจำนวนนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงคือ 125 คน นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{\chi^2 N p (1-p)}{e^2 (N-1) + \chi^2 p (1-p)}$$

$$\text{เมื่อ } n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{ขนาดของประชากร}$$

$$e = \text{ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้}$$

แทนค่าในสูตรจะได้

$$n = \frac{3.841 \times 125 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (125-1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 94$$

จากการคำนวณตามสูตรเมื่อมีจำนวนประชากร 125 คน และกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สามารถคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้เท่ากับ 94 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและวิธีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาเพื่อศึกษาพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ และชั้นปีการศึกษา

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพ ทักษะ และเทคนิคในการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด โดยคำตอบแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แหล่งสารสนเทศของมหาวิทยาลัยและการสนับสนุนด้านเครือข่ายบริการของมหาวิทยาลัยที่นักศึกษาได้นำมาช่วยในการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด โดยคำตอบแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์และผลลัพธ์ในการค้นคืน ลักษณะแบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด โดยคำตอบแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

หลักเกณฑ์ในการให้คะแนนระดับความสำคัญของแบบสอบถามตอนที่ 2,3 และ 4 มีเกณฑ์ดังนี้

- | | |
|--------------|-------------|
| - มากที่สุด | ให้ 5 คะแนน |
| - มาก | ให้ 4 คะแนน |
| - ปานกลาง | ให้ 3 คะแนน |
| - น้อย | ให้ 2 คะแนน |
| - น้อยที่สุด | ให้ 1 คะแนน |

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินค่าของระดับประสิทธิภาพในการค้นคืนสารสนเทศ ทักษะในการค้นคืนสารสนเทศ เทคนิคในการค้นคืนสารสนเทศ พฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศและผลลัพธ์ในการค้นคืนไว้ 3 ระดับ ได้แก่ สูง ปานกลางและต่ำ โดยในแต่ละระดับจะมีคะแนนต่างกันเป็นอันตรภาคชั้น ซึ่งได้จากการคำนวณดังนี้ (Butraprom, 2002)

$$\text{สูตร} \quad \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

แทนค่าในสูตร จะได้

$$\frac{(5-1)}{3} = 1.33$$

สรุปการกำหนดเกณฑ์การประเมินเทียบระดับประสบการณ์ในการคั่นคิ่นสารสนเทศ ทักษะในการคั่นคิ่นสารสนเทศ พฤติกรรมการคั่นคิ่นสารสนเทศและผลลัพธ์ในการคั่นคิ่น 3 ระดับ ดังนี้

- ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00 – 2.33 แสดงว่า มีประสบการณ์ในการคั่นคิ่นสารสนเทศ ทักษะในการคั่นคิ่นสารสนเทศ เทคนิคในการคั่นคิ่นสารสนเทศ พฤติกรรมการคั่นคิ่นสารสนเทศและผลลัพธ์ในการคั่นคิ่นอยู่ในระดับต่ำ

- ช่วงคะแนนระหว่าง 2.34 – 3.67 แสดงว่า มีประสบการณ์ในการคั่นคิ่นสารสนเทศ ทักษะในการคั่นคิ่นสารสนเทศ เทคนิคในการคั่นคิ่นสารสนเทศ พฤติกรรมการคั่นคิ่นสารสนเทศและผลลัพธ์ในการคั่นคิ่นอยู่ในระดับปานกลาง

- ช่วงคะแนนระหว่าง 3.68 – 5.00 แสดงว่า มีประสบการณ์ในการคั่นคิ่นสารสนเทศ ทักษะในการคั่นคิ่นสารสนเทศ เทคนิคในการคั่นคิ่นสารสนเทศ พฤติกรรมการคั่นคิ่นสารสนเทศและผลลัพธ์ในการคั่นคิ่นอยู่ในระดับสูง

วิธีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ (Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์จำนวน 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีการวิจัยจำนวน 1 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา จากนั้นนำเครื่องมือที่ได้ผ่านการพิจารณาแล้วไปคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index: IOC) และคำนวณค่า IOC ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามจำนวน 40 ข้อ พบว่าแบบสอบถามมีผลตามเกณฑ์ที่กำหนดจำนวน 35 ข้อ คำนวณค่า IOC ได้เท่ากับ 0.94 โดยผู้วิจัยพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไปมาใช้เป็นข้อคำถาม

2. การทดสอบค่าความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability) โดยผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปดำเนินการทดสอบ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงมากที่สุด จำนวน 40 ชุด เพื่อนำมาทดสอบความเชื่อมั่นด้วยวิธีการคำนวณหาความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ค่าสัมประสิทธิ์ที่ยอมรับได้คือ 0.70

⁵ ได้แก่ นักศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามออนไลน์โดยสร้างขึ้นจากเว็บไซต์ Google form จากนั้นส่งลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ไปยังอีเมลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่ม ซึ่งผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมผลการตอบแบบสอบถามได้โดยตรง โดยผู้วิจัยรวบรวมอีเมลของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงจากหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2) รวบรวมผลการตอบแบบสอบถามออนไลน์โดยดาวน์โหลดข้อมูลจากฐานข้อมูล Google form จากนั้นบันทึกเพิ่มข้อมูลที่ดาวน์โหลดไว้ในโปรแกรม Microsoft excel เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการถ่ายโอนเพิ่มข้อมูลไปยังโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามออนไลน์ทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1) การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามในแต่ละชุดว่าผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลครบถ้วนหรือไม่ และสามารถนำแบบสอบถามชุดนั้น ๆ มาใช้ในการวิเคราะห์ได้หรือไม่ เมื่อตรวจสอบความถูกต้องแล้วแยกแบบสอบถามออกเป็นสมบูรณ์และไม่สมบูรณ์

2) ลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยลงลำดับของแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับการประมวลผล

3) ประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โดยนำไฟล์ Microsoft excel ที่ได้จากการรวบรวมผลการตอบแบบสอบถามออนไลน์เข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science)

4) นำผลการวิเคราะห์ที่ได้ทางสถิติมาวิเคราะห์ ตรวจสอบและอธิบายในระดับนัยสำคัญของตัวแปรและพหุคูณสมมติฐาน

5) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

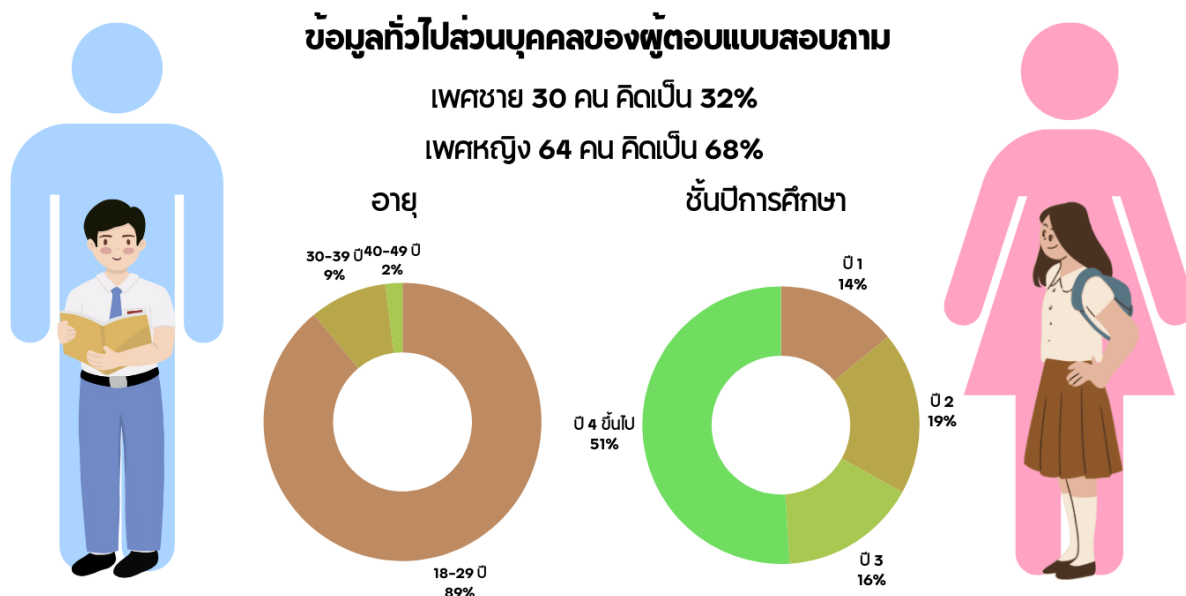
สถิติพรรณนาที่ถูกใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมานหรือสถิติอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 94 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 68 มีอายุระหว่าง 18-29 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 89 เรียนอยู่ในชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 51



ภาพที่ 2 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ประสิทธิภาพในการค้นคืนสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการค้นคืนสารสนเทศอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา นักศึกษาเคยใช้เครื่องมือในการค้นคืนสารสนเทศ เช่น WebOPAC หรือ Search engine อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.30$) และน้อยที่สุดคือ นักศึกษาใช้คำเชื่อมในการค้นคืนข้อมูล เช่น And, Or, Not อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.57$)

3. ทักษะและเทคนิคในการค้นคืนสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่รู้วิธีการในการค้นคืนสารสนเทศอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมานักศึกษา เข้าใจขั้นตอนการค้นคืนสารสนเทศอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.37$) และน้อยที่สุดคือ นักศึกษาใช้เทคนิคการค้นคืนด้วยการตัดคำ เช่น LIS**** อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$)

4. การใช้งานแหล่งสารสนเทศของมหาวิทยาลัยและการสนับสนุนด้านเครือข่ายบริการของมหาวิทยาลัยในการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่สามารถเข้าใช้งานระบบวิดีโอคำบรรยายย้อนหลัง (Course on demand) ได้อยู่

ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือนักศึกษาสามารถเข้าใช้งานระบบ e-Learning ได้อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.69$) และน้อยที่สุดคือ นักศึกษาใช้บริการ VPN (Virtual private network) ของมหาวิทยาลัยในการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ เช่น เอกสารวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.50$)

5. พฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์และผลลัพธ์ในการค้นคืน โดยรวมอยู่ในระดับสูง $\bar{X}$ ($= 3.77$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่สามารถเลือกคำค้นในการค้นคืนสารสนเทศได้ด้วยตนเองอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือนักศึกษาสามารถค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ที่ต้องการได้ในเวลาอันรวดเร็วอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.18$) และน้อยที่สุดคือ สารสนเทศที่นักศึกษาค้นคืนได้มีจำนวนน้อยเกินไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$)

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยแสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression) มีดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	พฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์				
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ประสบการณ์	0.495	0.059	0.402	8.420	0.000*
ทักษะและเทคนิค	0.127	0.060	0.103	2.135	0.033*
การใช้งานแหล่งสารสนเทศ และสิ่งสนับสนุนของมหาวิทยาลัย	0.236	0.032	0.242	7.357	0.000*
R	0.599				
R ²	0.359				
Adjusted R ²	0.356				
Std. Error Estimate	0.847				
F	121.88				
Sig.	0.000				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุพบว่าตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์และผลลัพธ์ในการค้นคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ประสบการณ์ในการค้นคืนสารสนเทศ (Sig=0.000) ทักษะและเทคนิคในการค้นคืนสารสนเทศการเรียน

ออนไลน์ (Sig=0.033) การใช้งานแหล่งสารสนเทศของมหาวิทยาลัยและการสนับสนุนด้านเครือข่ายบริการของมหาวิทยาลัย (Sig=0.000)

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศ การเรียนออนไลน์และผลลัพธ์ในการค้นคืน พบว่า ประสิทธิภาพในการค้นคืนสารสนเทศ (Beta=0.402) ส่งผลต่อพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์และผลลัพธ์ในการค้นคืนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การใช้งานแหล่งสารสนเทศของมหาวิทยาลัยและการสนับสนุนด้านเครือข่ายบริการของมหาวิทยาลัย (Beta=0.242) ทักษะและเทคนิคในการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ (Beta=0.103) ตามลำดับ

สัมประสิทธิ์การกำหนด (Adjusted R² = 0.356) แสดงให้เห็นว่า อิทธิพลของประสิทธิภาพในการค้นคืนสารสนเทศ ทักษะและเทคนิคในการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ การใช้งานแหล่งสารสนเทศของมหาวิทยาลัยและการสนับสนุนด้านเครือข่ายบริการของมหาวิทยาลัย ส่งผลต่อพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์และผลลัพธ์ในการค้นคืน คิดเป็นร้อยละ 35.6

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการค้นคืนสารสนเทศ ทักษะและเทคนิคในการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ การใช้งานแหล่งสารสนเทศของมหาวิทยาลัยและการสนับสนุนด้านเครือข่ายบริการของมหาวิทยาลัย ส่งผลต่อพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์และผลลัพธ์ในการค้นคืน สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 และ 2

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์: กรณีศึกษานักศึกษาศาสาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามสมมติฐานการวิจัย มีประเด็นในการอภิปรายผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1: นักศึกษาศาสาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสิทธิภาพ ทักษะและเทคนิคในการค้นคืนสารสนเทศที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่าประสิทธิภาพในการค้นคืนสารสนเทศ ทักษะในการค้นคืนสารสนเทศและเทคนิคในการค้นคืนสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการมีพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์และผลลัพธ์ในการค้นคืนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sunthonnon (2004) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืน

สารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ พบว่าความถี่ในการสืบค้น คำที่ใช้สืบค้นและวิธีการสืบค้นมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ รวมถึงสอดคล้องกับการศึกษาของ Lumdee (2013) ที่ศึกษาทักษะการใช้งาน โปรแกรมค้นหาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชพฤกษ์โดยเปรียบเทียบผลหลังจากมีความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้งาน โปรแกรมค้นหา ซึ่งนำผลลัพธ์จากการทำแบบทดสอบมาเปรียบเทียบก่อนและหลังได้รับคู่มือแนะนำการใช้งาน โปรแกรมค้นหาเพื่อหาประสิทธิภาพการเรียนรู้ในการใช้โปรแกรมค้นหา พบว่าเมื่อนักศึกษาได้เรียนรู้คู่มือแนะนำการใช้งาน ความเข้าใจโดยรวมต่อการใช้งาน โปรแกรมค้นหาขั้นสูงมีระดับเพิ่มขึ้นจากน้อยเป็นมาก แสดงให้เห็นว่าการเพิ่มทักษะและความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้งานโปรแกรมค้นหาช่วยให้นักศึกษาเข้าใจถึงวิธีการใช้งานโปรแกรมค้นหาอย่างถูกต้องและสามารถนำไปใช้สืบค้นเนื้อหาได้ตามที่ต้องการอย่างแท้จริง เนื่องจากโปรแกรมค้นหาล้นกรองมาให้ในเบื้องต้นเท่านั้น หากผู้ใช้งานทักษะในการใช้งาน โปรแกรมค้นหาจะทำให้ได้รับเนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการในที่สุด

สมมติฐานที่ 2: นักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ได้เข้าใช้งานสิ่งสนับสนุนด้านสารสนเทศของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่าการใช้งานสิ่งสนับสนุนด้านสารสนเทศของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกันส่งผลต่อการมีพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนออนไลน์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Panommit, Arayaphan and Julrode (2017) ที่ศึกษาการค้นคืนและเข้าถึงความรู้ด้านผ้าล้านนาของแหล่งสารสนเทศด้านผ้าล้านนาในเขตภาคเหนือตอนบน พบว่าแหล่งสารสนเทศที่มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศไว้ที่ชั้นเก็บหนังสือโดยไม่ได้บันทึกลงฐานข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (OPAC) ส่งผลให้เกิดปัญหาทรัพยากรสารสนเทศสูญหาย เนื่องจากไม่สามารถตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บในแหล่งสารสนเทศเหล่านั้นได้ นอกจากนี้แหล่งสารสนเทศทุกแห่งในการศึกษารั้วนี้ยังประสบปัญหาในด้านเครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นความรู้ด้านผ้าล้านนา ส่งผลให้ผู้ใช้บริการหาหนังสือไม่พบ นั่นคือการแสดงผลการค้นบนฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (OPAC) ไม่ชัดเจนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสับสนและหาหนังสือไม่พบ อีกทั้งแหล่งสารสนเทศไม่มีคู่มือการจัดหมวดหมู่และกำหนดหัวเรื่องให้กับทรัพยากรสารสนเทศด้านผ้าล้านนาโดยเฉพาะ ส่งผลให้บรรณารักษ์/ผู้ปฏิบัติงานกำหนดหมวดหมู่ความรู้และหัวเรื่องอย่างกว้างๆ ซึ่งไม่ครอบคลุมเนื้อหาความรู้ด้านผ้าล้านนาเท่าที่ควร แสดงให้เห็นว่าแหล่งสารสนเทศที่จัดเก็บความรู้เฉพาะด้านควรพัฒนาเครื่องมือในการค้นคืนและเข้าถึงความรู้ที่สามารถตอบสนองและสามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นคืนและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ หากแหล่งสารสนเทศมี

การให้บริการการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการที่ย่อมค้นคืนสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพไปด้วย รวมถึงสอดคล้องกับการศึกษาของ Boonprakong et al. (2018) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิจัยโครงการศึกษาวิจัยและพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหลมผักเบี้ยอันเนื่องมาจากพระราชดำริ พบว่าปัญหาจากแหล่งสารสนเทศ ได้แก่ นักวิจัยพบสารสนเทศที่ต้องการแต่สารสนเทศนั้นมีข้อจำกัดในการเข้าถึง เนื่องจากไฟล์ที่ต้องการมีค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังมีปัญหาในด้านห้องสมุดของมหาวิทยาลัยที่มีข้อจำกัดในการให้บริการต่อบุคคลภายนอกและเว็บไซต์มีความเสี่ยงของการติดไวรัส อีกทั้งห้องสมุดในหน่วยงานมีทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการทำให้การแสวงหาสารสนเทศเป็นไปอย่างไม่ราบรื่น จึงมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานสนับสนุนการใช้งานสารสนเทศ เช่น กำหนดงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาษาต่างประเทศที่เป็นเอกสารฉบับเต็มให้มากยิ่งขึ้น และควรจัดทำฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงการ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างองค์ความรู้ใหม่สำหรับการวิจัยในอนาคต อีกทั้งจากทฤษฎีหรือตัวแบบของพฤติกรรมสารสนเทศต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่าแหล่งสารสนเทศเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการค้นหา แสวงหาหรือค้นคืนข้อมูล เนื่องจากหากผู้ใช้มีการเลือกแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสมหรือมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลดีต่อการค้นคืนข้อมูลหรือเนื้อหาที่ผู้ใช้ต้องการ เพราะหากผู้ใช้เลือกแหล่งสารสนเทศที่ไม่มีเนื้อหาที่ตนเองต้องการ การค้นคืนในครั้งนั้นย่อมไม่ได้ผลลัพธ์ที่ดีเช่นกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าประสบการณ์ ทักษะและเทคนิคในการค้นคืนสารสนเทศ รวมทั้งการใช้งานสิ่งสนับสนุนด้านสารสนเทศของมหาวิทยาลัย มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศการเรียนรู้ออนไลน์ของนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งผลการวิจัยนี้มีประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนและการบริการสารสนเทศในสถาบันการศึกษาได้หลายด้าน ดังนี้

1. การพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน ผลการวิจัยนี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของประสบการณ์ ทักษะ และเทคนิคในการค้นคืนสารสนเทศ ซึ่งเป็นสิ่งที่นักศึกษาจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยและสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร โดยเพิ่มเนื้อหาหรือกิจกรรมที่ช่วยให้นักศึกษาพัฒนาทักษะเหล่านี้ได้ เช่น การฝึกอบรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์ การสอนเทคนิคการค้นหาลึกซึ้ง หรือการมอบหมายโครงการที่ต้องใช้ทักษะการค้นคืนสารสนเทศที่ซับซ้อนขึ้น นอกจากนี้ อาจารย์ผู้สอนสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ฝึกฝนทักษะการค้นคืนสารสนเทศอย่าง

สม่ำเสมอ เช่น การมอบหมายงานค้นคว้า การอภิปราย หรือการทำรายงานที่ต้องอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย

2. การสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้งานสิ่งสนับสนุนด้านสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบวิดีโอคำบรรยายย้อนหลัง (Course on demand) และระบบ e-Learning ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียนรู้ออนไลน์ มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและบำรุงรักษาส่งสนับสนุนเหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพและใช้งานง่าย เพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวก นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้นักศึกษาตระหนักถึงประโยชน์ของสิ่งสนับสนุนเหล่านี้ และให้คำแนะนำหรือการฝึกอบรมในการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ นักศึกษาสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเหล่านี้ได้อย่างเต็มที่

3. การพัฒนาบริการห้องสมุด ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัย โดยเป็นแหล่งสารสนเทศหลักสำหรับนักศึกษาและอาจารย์ ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบริการของห้องสมุดให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น เช่น การจัดอบรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์ การให้คำปรึกษาด้านการค้นคว้าข้อมูล หรือการพัฒนาเครื่องมือช่วยค้นคว้าที่ใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ห้องสมุดควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมทักษะการค้นคว้าสารสนเทศของนักศึกษา โดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การให้ความรู้เรื่องการอ้างอิงแหล่งข้อมูล หรือการสร้างสื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับการค้นคว้าสารสนเทศ

4. การส่งเสริมการเข้าถึงสารสนเทศอย่างเท่าเทียม ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่านักศึกษาบางส่วนยังขาดประสบการณ์ ทักษะ หรือโอกาสในการเข้าถึงสิ่งสนับสนุนด้านสารสนเทศ มหาวิทยาลัยและห้องสมุดควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการเข้าถึงสารสนเทศอย่างเท่าเทียม โดยการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดแคลนทรัพยากรหรือมีข้อจำกัดในการเข้าถึงสารสนเทศ เช่น การจัดหาคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตให้ยืม การจัดอบรมทักษะการค้นคว้าสารสนเทศสำหรับนักศึกษาที่ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม หรือการจัดทำสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Navitas and Febrianti (2022) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการค้นคว้าสารสนเทศของนักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ และพบว่านักศึกษาใช้เครื่องมือเสิร์ชเอนจินเป็นแหล่งข้อมูลหลักในการค้นหาข้อมูลสำหรับการเรียน ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของทักษะการใช้เสิร์ชเอนจินอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นทักษะที่นักศึกษาทุกคนควรได้รับการพัฒนา

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้มีข้อจำกัดบางประการ เช่น เป็นการศึกษาเฉพาะนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งอาจไม่สามารถสรุปผลทั่วไปไปยังนักศึกษาในสาขาวิชาอื่นหรือสถาบันอื่นได้ ในอนาคต ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นประโยชน์ต่อการห้องสมุดและสถานศึกษาในวงกว้าง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไปสำหรับนักศึกษา

- 1) การพัฒนาทักษะการค้นคืนสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง นักศึกษาควรตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะการค้นคืนสารสนเทศ และพยายามพัฒนาทักษะเหล่านี้อย่างต่อเนื่องด้วยตนเอง เช่น การเข้าร่วมอบรมหรือสัมมนา การศึกษาคู่มือการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ หรือการฝึกฝนการใช้เทคนิคการค้นหาค้นสูง
- 2) การใช้ประโยชน์จากแหล่งสารสนเทศของมหาวิทยาลัย นักศึกษาควรทำความคุ้นเคยกับแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดหาให้ และใช้ประโยชน์จากแหล่งสารสนเทศเหล่านี้ในการเรียนรู้และการค้นคว้า เช่น ระบบ e-Learning, ฐานข้อมูลออนไลน์, และบริการห้องสมุด
- 3) การขอความช่วยเหลือเมื่อต้องการ หากนักศึกษาประสบปัญหาในการค้นคืนสารสนเทศ ไม่ควรลังเลที่จะขอความช่วยเหลือจากอาจารย์ผู้สอน บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มหาวิทยาลัยและห้องสมุดมีทรัพยากรและผู้เชี่ยวชาญที่พร้อมให้การสนับสนุนนักศึกษาในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะทั่วไปสำหรับสถาบันการศึกษา

- 1) การส่งเสริมการพัฒนาทักษะการค้นคืนสารสนเทศ มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการอบรมหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักศึกษาพัฒนาทักษะการค้นคืนสารสนเทศ เช่น การอบรมการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์, การสอนเทคนิคการอ้างอิงบรรณานุกรม, หรือการจัดกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (Information literacy)
- 2) การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งสารสนเทศ มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาแหล่งสารสนเทศที่มีอยู่ให้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ เช่น การจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ที่หลากหลาย, การพัฒนาเครื่องมือช่วยค้นคว้าที่ใช้งานง่าย, และการจัดทำคู่มือการใช้งานแหล่งสารสนเทศ

3) การสนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศอย่างเท่าเทียม มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้นักศึกษาทุกคนสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างเท่าเทียม โดยเฉพาะนักศึกษาที่อาจมีข้อจำกัดในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เช่น นักศึกษาที่อยู่ห่างไกล หรือนักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ

4) การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการเรียนรู้และการค้นคว้าของนักศึกษา เช่น ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและคณะวิชา เพื่อให้การสนับสนุนนักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1) ควรศึกษาพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศและผลลัพธ์ในการค้นคืนในเชิงลึก เช่น ศึกษาในบริบทที่แตกต่างกัน หรือเลือกใช้แหล่งสารสนเทศที่มีความหลากหลาย และประยุกต์ใช้ตามบริบทเหล่านั้นตามเกณฑ์ที่กำหนด ด้วยวิธีการสอบ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม หากมีการศึกษาด้วยการสังเกต การสัมภาษณ์ จะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และทำให้เห็นภาพที่ชัดเจนขึ้นของพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศ

2) ควรขยายกลุ่มประชากรในการศึกษาพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศและผลลัพธ์ในการค้นคืน เช่น นักศึกษาในคณะอื่น ๆ หรือมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศและผลลัพธ์ในการค้นคืนที่อาจแตกต่างกันออกไป ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงแหล่งให้บริการสารสนเทศการเรียนออนไลน์หรือการให้บริการสารสนเทศอื่น ๆ ได้

References

- Admissions And Records Office, Ramkhamhaeng University. (2021). *Number of students with student status, central and regional, semester 1, academic year 2021*.
http://www.regis.ru.ac.th/stat/20241106_FM17D8Status_167.pdf
- Boonprakong, K., Laosaichuea, G., Apisuphachok, W. & Lerdpaisalwong, S. (2018). The Laem-Phak-Bia environmental research and development project under the royal patronage of his majesty the late king. *Humanities Journal*, 25(1), 371-390. [In Thai]
- Butraprom, C. (2002). *Factors affecting internet addiction behavior of adolescence in Bangkok Metropolis* [Master's thesis]. Chulalongkorn University. Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR). <https://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/5544>

- Dechlao, T. & Nimnoi, R. (2021). Factors affecting mobile information behavior of Mahasarakham University students. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University*, 14(2), 85-97. [In Thai]
- Hiangrat, P., Boonyuen C. & Detphimon N. (2023). Information behaviors of the graduate students of Rajabhat Mahasarakham University. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University*, 16(1), 18-30. [In Thai]
- Klangnarong, S. & Ruangnapakul, N. (2021). *Digital citizenship and coping with the dark side of onlineness in the new normal*. <https://blog.cofact.org/digitalcitizen/> [In Thai]
- Lumdee, N. (2013). Search engine usage skill study of Ratchaphruek College's student. *Phranakorn Rajabhat Research Journal*, 8(2), 38-48. [In Thai]
- Navitas, P., & Febrianti, Y. (2022). Analysing engineering students' information retrieval behaviour using online databases as information sources. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 10(2), 141-156. <https://doi.org/10.24198/jkip.v10i2.35264>
- Panommit, P., Arayaphan, W. & Julrode, P. (2017). Retrieving and accessing to the knowledge of Lanna textiles from information resources in the upper Northern Thailand. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences, and Arts)*, 10(3), 1545-1559. [In Thai]
- Prathoommalai, P. & Phonsongkroh N. (2023). Information seeking of English students of Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University. In Pinkaew, W. et al. (Eds.), *The 15th NPRU National Academic Conference 2023* (pp. 1286-1295), Nakhon Pathom, Thailand. [In Thai]
- Sunthonnon, N. (2004). Factors affecting information retrieval of online public access catalog. *Academic Services Journal*, 15(2-3), 48-60. [In Thai]

การแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ ในโรงเรียนผู้สูงอายุ

ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

พรพรรณ จันทร์แดง¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ พฤติกรรมการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่พบ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักเรียนผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุสองแห่ง รวม 120 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก

ผลการวิจัยพบว่า แหล่งข้อมูลที่ผู้สูงอายุเลือกใช้มากที่สุดคือบุคลากรทางการแพทย์ รองลงมาคือโทรทัศน์และครอบครัว หัวข้อข้อมูลสุขภาพที่ต้องการมากที่สุด ได้แก่ โรคทั่วไป การออกกำลังกาย และโภชนาการ ปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาข้อมูล ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึง ความน่าเชื่อถือของข้อมูล และการสนับสนุนจากครอบครัว ปัญหาหลักที่พบ ได้แก่ การขาดทักษะด้านเทคโนโลยี ความไม่แน่ใจในความน่าเชื่อถือของข้อมูล และปัญหาด้านการอ่าน/สายตา ข้อค้นพบนี้แสดงถึงความสำคัญของการพัฒนาวิธีส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้าถึงสารสนเทศด้านสุขภาพได้ดีขึ้น โดยเฉพาะการเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยี การช่วยเหลือจากบุคลากรทางการแพทย์ และการสร้างแหล่งข้อมูลที่ใช้งานง่าย เพื่อลดข้อจำกัดต่างๆ และปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุระยะยาว

คำสำคัญ: การแสวงหาสารสนเทศ, การใช้สารสนเทศ, สุขภาพผู้สูงอายุ, โรงเรียนผู้สูงอายุ

(Received: 23 January 2025; Revised: 20 March 2025; Accepted: 21 March 2025)

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประธานหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (การสื่อสารสื่อใหม่) คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา อีเมล: pjandaeng@gmail.com/ phomphan.ja@up.ac.th

การพัฒนาตัวแบบการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ของห้องสมุดประชาชนอำเภอ: กรณีศึกษาห้องสมุดประชาชนดีเด่น

ศิริงาม แผลงชีพ¹, พรชิตา อุปถัมภ์²

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)

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อีเมล: siringam.p@rumail.ru.ac.th

² 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 Plangcheep¹, Pornchita Upatum²

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

¹ Assistant Professor, Library Science Department, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University

อีเมล: siringam.p@ru.ac.th

² 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 วิธีการศึกษาใช้การวิจัยและพัฒนา แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน เครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย แบบประเมินตัวแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ และแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างสำหรับการวิพากษ์ตัวแบบ 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) ภาวการณ์ช่วยเหลือ 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 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 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 สารสนเทศ	ผู้อื่นแนะนำ	1	226	75.33
	ค้นหาด้วยตนเองที่บ้าน	2	196	65.33
	ค้นหาด้วยตนเองที่ห้องสมุด	3	190	63.33
การใช้ 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) วัยรุ่นและเด็กมักเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ๆ 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)

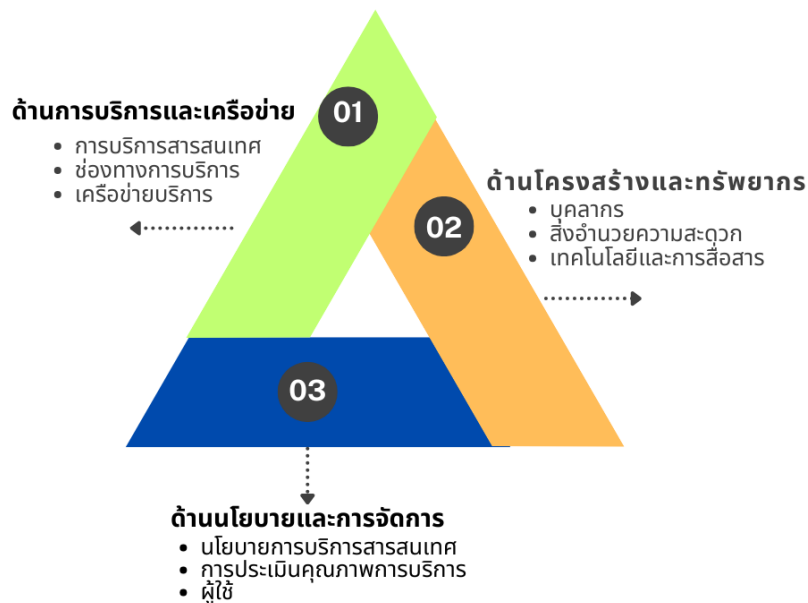
3) เทคโนโลยีและการสื่อสาร ครอบคลุมโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่เพียงพอต่อการบริการ รวมทั้งอุปกรณ์ทันสมัย อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ระบบรักษาความปลอดภัย (Cao & Ni, 2016; Xu, 2017)

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 ครอบคลุมผู้มารับบริการและผู้ที่กำลังจะมารับบริการ 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
- 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* (2nd ed). Harper & Row.

**Health information seeking and utilization among elderly students at Mae Ka Elderly School,
Mueang District, Phayao Province**

Phornphan Jandaeng¹

Abstract

This research aims to study the health information-seeking and usage behaviors of elderly individuals at the Elderly School in Mae Ka Subdistrict, Mueang District, Phayao Province. The study focuses on factors influencing information-seeking, methods of accessing health information, and the challenges faced by the elderly. This quantitative research collected data from 120 elderly students in two elderly schools using questionnaires as the primary tool.

The findings reveal that the most preferred sources of health information among the elderly are medical professionals, followed by television and family members. The most frequently searched health topics include common diseases, exercise, and nutrition. Key factors influencing information-seeking behavior are accessibility, information reliability, and family support. The main challenges identified include a lack of digital literacy, uncertainty regarding information credibility, and vision-related reading difficulties. This finding demonstrates the importance of developing methods to improve elderly access to health information, particularly by enhancing technological skills, providing support from medical personnel, and creating easy-to-use information sources to reduce limitations and improve the long-term quality of life for older adults.

Keywords: Information-seeking, Information use, Elderly health, Elderly school

¹Asst. Prof. Dr., Chair of B. Comm. Arts Program (New Media Communication), School of Business and Communication Arts, University of Phayao

E-mail: pjandaeng@gmail.com/ phornphan.ja@up.ac.th

บทนำ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2567 ประเทศไทยมีประชากรทั้งหมด 65,951,210 คน โดยในจำนวนนี้เป็นผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) จำนวน 13,628,640 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 ของประชากรทั้งหมด ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเต็มรูปแบบ (Aged society) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 เมื่อสัดส่วนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด แนวโน้มนี้ยังคงดำเนินต่อไป โดยคาดว่าประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมสูงอายุระดับสุดยอด (Super aged society) ซึ่งมีผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 30 ในปี พ.ศ. 2576 (Department of provincial administration, 2024) การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรผู้สูงอายุตามโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงไปนี้ นำมาซึ่งความท้าทายในการพัฒนาสาธารณสุขและการส่งเสริมสุขภาพ เนื่องจากผู้สูงอายุมีความเสี่ยงต่อโรคภัยไข้เจ็บและต้องการการดูแลสุขภาพที่เหมาะสม

ปัจจุบันเป็นยุคที่ข้อมูลและสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในทุกด้านของชีวิต โดยเฉพาะการเข้าถึงข้อมูลความรู้ด้านสุขภาพที่จำเป็นต่อการดูแลตนเอง การป้องกันโรค และการส่งเสริมสุขภาพ (Trainattawan et al., 2020) การแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพถือเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีความรู้ความเข้าใจในการดูแลสุขภาพเบื้องต้น ลดความเสี่ยงจากปัญหาสุขภาพ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง การศึกษาที่ผ่านมาพบว่าผู้สูงอายุมีความต้องการสารสนเทศด้านสุขภาพที่หลากหลาย โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่พบบ่อย เช่น โรคหัวใจ โรคกระดูก โรคความดันโลหิต และโรคเบาหวาน (Boonchuay et al., 2020) ปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้ผู้สูงอายุแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพ ได้แก่ การตระหนักถึงปัญหาสุขภาพ การส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการเพิ่มความมั่นใจในการดูแลรักษาโรค (Jaikaew, 2014) งานวิจัยของ Upatum (2016) พบว่าแหล่งสารสนเทศที่ผู้สูงอายุเชื่อถือมากที่สุดคือข้อมูลจากบุคลากรทางการแพทย์ สอดคล้องกับการศึกษาของ Hirakawa (2016) ที่พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่เลือกใช้ข้อมูลจากแพทย์และพยาบาลเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุยังประสบปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและใช้สารสนเทศหลายประการ ทั้งด้านกายภาพ เช่น ปัญหาสายตา การเดินทาง และด้านทักษะการใช้เทคโนโลยี (Kaewsuan, 2022; Saraphon, 2018) รวมถึงปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ตและความไม่สะดวกในการเดินทางไปยังแหล่งสารสนเทศ นอกจากนี้ การศึกษาของ Pourrazavi et al. (2022) ยังพบว่าผู้สูงอายุมักประสบปัญหาในการแยกแยะความน่าเชื่อถือของข้อมูลสุขภาพที่เผยแพร่ทางออนไลน์

โรงเรียนผู้สูงอายุเป็นนวัตกรรมทางสังคมที่พัฒนาขึ้นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงวัย ตัวอย่างหนึ่งคือโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ซึ่งก่อตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุในชุมชน โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านสุขภาพและวิธีการดูแลตนเองอย่างเหมาะสม แม้ว่าในปัจจุบันจะมีแหล่งสารสนเทศด้านสุขภาพที่หลากหลาย ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัล แต่การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในบริบทของโรงเรียนผู้สูงอายุยังมีจำกัดในระดับประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน

จังหวัดพะเยาที่ยังไม่พบการศึกษาในประเด็นนี้เป็นระบบ สภาพการณ์ดังกล่าวทำให้ขาดข้อมูลสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาบริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในระดับนโยบายของประเทศและการนำไปปฏิบัติในบริบทท้องถิ่นของจังหวัดพะเยา

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรม ความต้องการ และปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงและใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ อันจะนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการจัดบริการสารสนเทศที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการและข้อจำกัดของผู้สูงอายุ และส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงสารสนเทศด้านสุขภาพที่จำเป็นต่อการดูแลตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยและปัญหา ที่มีผลต่อการแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาการแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยมุ่งเน้นการสำรวจพฤติกรรม การเข้าถึง ข้อมูลสุขภาพ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ข้อมูล และปัญหาอุปสรรคที่พบในการเข้าถึงสารสนเทศด้านสุขภาพของกลุ่มผู้สูงอายุ

การศึกษานี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากนักเรียนผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุสองแห่ง ได้แก่ โรงเรียนผู้สูงอายุวัดแม่กาโทกหวาก และโรงเรียนผู้สูงอายุวัดแม่กาห้วยเกียน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักเรียนผู้สูงอายุที่เข้าเรียนในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2567 รวมทั้งสิ้น 131 คน แต่มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ 120 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 7 ตอน ได้แก่ สถานภาพ ส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิธีการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพ ลักษณะการใช้ข้อมูล ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ข้อมูล ความต้องการสารสนเทศด้านสุขภาพ ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูล และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แบบสอบถามฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน โดยใช้เทคนิคดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) ได้ค่าเท่ากับ 0.95 จากนั้นได้ทดลองใช้กับนักเรียนผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุวัดหัวม้อ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 30 คน เพื่อ

ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยคำนวณค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ได้ค่า 0.85 ซึ่งอยู่ในระดับที่น่าเชื่อถือ

การเก็บข้อมูลดำเนินการในช่วงที่โรงเรียนผู้สูงอายุจัดการเรียนการสอนระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม 2567 โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยลงพื้นที่ด้วยตนเอง เนื่องจากผู้สูงอายุหลายคนมีปัญหาในการอ่านและตีความแบบสอบถาม รวมถึงปัญหาด้านสายตา นักวิจัยจึงให้คำอธิบายและช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม โดยมีบางส่วนที่สามารถตอบได้ด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย แบบสอบถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5=มากที่สุด, 4=มาก, 3=ปานกลาง, 2=น้อย, 1=น้อยที่สุด) การแปลผลค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ช่วง ได้แก่ 4.51-5.00=มากที่สุด, 3.51-4.50=มาก, 2.51-3.50=ปานกลาง, 1.51-2.50=น้อย, 1.00-1.50=น้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุ ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (80.00%) และเพศชาย (20.00%) มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 65-69 ปี (32.50%) และ 70-74 ปี (28.33%) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (54.17%) และมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา (22.50%) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพ (38.33%) และมีอาชีพเกษตรกรรม (21.67%) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 บาท (47.50%) และรายได้หลักมาจากเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (66.67%) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรส (50.83%) และอาศัยอยู่กับคู่สมรส (39.37%) หรือบุตรหลาน (37.80%) ผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่ำและพึ่งพาเบี้ยยังชีพเป็นหลัก โดยมีระดับการศึกษาที่ไม่สูงและส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสวงหาและการใช้ข้อมูลด้านสุขภาพ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสวงหาและการใช้ข้อมูลด้านสุขภาพ

แหล่งข้อมูล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล	3.95	0.87	มาก
2. ความทันสมัยของข้อมูล	4.03	0.78	มาก
3. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล	4.21	2.77	มาก

แหล่งข้อมูล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
4. ความเข้าใจง่ายของข้อมูล	3.98	0.82	มาก
5. การสนับสนุนจากครอบครัว	4.01	0.98	มาก
6. การแนะนำจากบุคลากรทางการแพทย์	4.20	0.87	มาก
7. กิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุ	4.33	0.82	มาก
รวม	4.10	1.13	มาก

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสวงหาและการใช้ข้อมูลด้านสุขภาพ พบว่าทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ "มาก" โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุ ($X = 4.33$) รองลงมาคือ ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ($X = 4.21$) และ การแนะนำจากบุคลากรทางการแพทย์ ($X = 4.20$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุและการสนับสนุนจากบุคลากรทางการแพทย์มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการแสวงหาและใช้ข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุ

3. ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและใช้ข้อมูลด้านสุขภาพ

ตารางที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและ ใช้ข้อมูลด้านสุขภาพ

ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและใช้ข้อมูลด้านสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ขาดทักษะการใช้เทคโนโลยี	49	30.25
ข้อมูลที่ได้รับยากเกินไป	23	14.20
ไม่แน่ใจในความน่าเชื่อถือของข้อมูล	36	22.22
ไม่มีเวลาในการค้นหาข้อมูล	19	11.73
มีปัญหาด้านการอ่าน/การมองเห็น	23	14.20
ขาดการสนับสนุนจากครอบครัว/ชุมชน	7	4.32
อื่นๆ	5	3.09
รวม	162	100.00

ตารางที่ 2 แสดงปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและ ใช้ข้อมูลด้านสุขภาพ โดยพบว่าปัญหาหลักคือการขาดทักษะการใช้เทคโนโลยี (30.25%) รองลงมาคือความไม่แน่ใจในความน่าเชื่อถือของข้อมูล (22.22%) และการที่ข้อมูลได้รับยากเกินไป (14.20%) นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านการอ่าน/การมองเห็น (14.20%) การไม่มีเวลาในการค้นหาข้อมูล (11.73%) และการขาดการสนับสนุนจากครอบครัว/ชุมชน (4.32%) ซึ่งสะท้อน

ให้เห็นถึงความจำเป็น ในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและปรับปรุงการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพให้มีความ น่าเชื่อถือและเข้าใจง่ายขึ้น

4. การแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพ

ตารางที่ 3 แสดงรูปแบบและวิธีการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ

รูปแบบและวิธีการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ค้นหาข้อมูลด้านสุขภาพจากแหล่งใดบ้าง		
บุคคลในครอบครัว	29	14.08
เพื่อนบ้าน/ เพื่อน/ญาติมิตร	23	11.17
ผู้รู้ นักวิชาการ เช่น แพทย์ พยาบาล เกษัชกร หมอ อนามัย อสม. ครู/อาจารย์	75	36.41
โทรทัศน์	43	20.87
หนังสือ	12	5.83
อินเทอร์เน็ต	24	11.65
รวม	206	100.00
หัวข้อสุขภาพที่ท่านมักจะค้นหาข้อมูล		
โรคทั่วไป	67	28.88
โรคเรื้อรัง	31	13.36
การออกกำลังกาย	52	22.41
สุขภาพจิต	17	7.33
ยาและการรักษาโรค	32	13.79
อาหารและโภชนาการ	33	14.22
รวม	232	100.00

ตารางที่ 3 แสดงรูปแบบและวิธีการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ โดยพบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่แสวงหาข้อมูลจากผู้รู้หรือนักวิชาการ เช่น แพทย์ พยาบาล เกษัชกร (36.41%) รองลงมาคือการรับข้อมูลจากโทรทัศน์ (20.87%) และบุคคลในครอบครัว (14.08%) ส่วนหัวข้อสุขภาพที่ผู้สูงอายุสนใจค้นหาข้อมูลมากที่สุดคือ โรคทั่วไป (28.88%) รองลงมาคือการออกกำลังกาย (22.41%) และอาหารและโภชนาการ (14.22%) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้สูงอายุยังคงพึ่งพาผู้เชี่ยวชาญและสื่อดั้งเดิมในการหาข้อมูลสุขภาพมากกว่าการใช้อินเทอร์เน็ต (11.65%)

5. การใช้สารสนเทศด้านสุขภาพ

ตารางที่ 4 แสดงลักษณะการใช้ข้อมูลด้านสุขภาพ

ลักษณะการใช้ข้อมูลด้านสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
วัตถุประสงค์การใช้ข้อมูลด้านสุขภาพ		
ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ	69	36.51
ตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา	40	21.16
แบ่งปันข้อมูลกับผู้อื่น	37	19.58
เพิ่มพูนความรู้	43	22.75
รวม	189	100.00
วิธีการจดจำหรือเก็บรักษาข้อมูลด้านสุขภาพ		
จดบันทึก	33	27.50
จดจำไว้ในใจ	47	39.17
บอกต่อคนในครอบครัว	19	15.83
เก็บเอกสาร/สิ่งพิมพ์	11	9.17
บันทึกในโทรศัพท์มือถือ	10	8.33
รวม	120	100.00

ตารางที่ 4 แสดงลักษณะการใช้ข้อมูลด้านสุขภาพ โดยพบว่าผู้ใช้ข้อมูลส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ (36.51%) รองลงมาคือการเพิ่มพูนความรู้ (22.75%) และการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา (21.16%) นอกจากนี้ ยังมีการแบ่งปันข้อมูลกับผู้อื่น (19.58%) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของข้อมูลสุขภาพในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตและการตัดสินใจด้านสุขภาพ

ในส่วนของวิธีการจดจำหรือเก็บรักษาข้อมูล พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ จดจำไว้ในใจ (39.17%) รองลงมาคือการจดบันทึก (27.50%) และการบอกต่อคนในครอบครัว (15.83%) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้อย่างคงพึ่งพาวิธีการดั้งเดิมในการเก็บรักษาข้อมูลมากกว่าการใช้เทคโนโลยี เช่น การบันทึกในโทรศัพท์มือถือ (8.33%)

6. ความต้องการสารสนเทศด้านสุขภาพ

ตารางที่ 5 แสดงความต้องการข้อมูลด้านสุขภาพ

ความต้องการข้อมูลด้านสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการรับข้อมูลด้านสุขภาพในรูปแบบใด		
สื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น แผ่นพับ, โปสเตอร์)	25	12.32
สื่อเสียง (เช่น วิทยุ, เสียงตามสาย)	34	16.75

ความต้องการข้อมูลด้านสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สื่อวีดิทัศน์	34	16.75
การบรรยายจากผู้เชี่ยวชาญ	43	21.18
การสาธิตและฝึกปฏิบัติ	41	20.20
สื่อออนไลน์	26	12.81
รวม	203	100.00

ตารางที่ 5 แสดงความต้องการข้อมูลด้านสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับข้อมูลผ่านการบรรยายจากผู้เชี่ยวชาญ (21.18%) รองลงมาคือการสาธิตและฝึกปฏิบัติ (20.20%) ตลอดจนสื่อเสียงและสื่อวีดิทัศน์ (16.75%) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการรับข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญและการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุ ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยมีประเด็นข้อสังเกต และข้อเปรียบเทียบผลการวิจัยกับผลงานที่ผ่านมา สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยและปัญหา ที่มีผลต่อการแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุ ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

การอภิปรายผลการวิจัยด้านปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุมีความสำคัญในบริบทสังคมสูงวัย ข้อค้นพบจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม ผลวิเคราะห์จะถูกเปรียบเทียบกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุไทย

1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ มีดังนี้

1) สภาพแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจ

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมส่งผลอย่างมากต่อพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุ (Upatum et al., 2019) โดยเฉพาะ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนผู้สูงอายุ ซึ่งพบว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นการเรียนรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพ (Jandaeng, 2018) การที่ผู้สูงอายุได้รวมตัวกันเพื่อเรียนรู้และแลกเปลี่ยนข้อมูลช่วยส่งเสริมให้เกิดการรับรู้และแสวงหาข้อมูลสุขภาพมากขึ้น (Chaichuay, 2017)

2) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ต

ผู้สูงอายุที่สามารถใช้สมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตได้มีแนวโน้มค้นหาข้อมูลสุขภาพได้สะดวกมากขึ้น (Ma et al., 2023) ผู้สูงอายุในเมืองมักเข้าถึงข้อมูลสุขภาพทางอินเทอร์เน็ตได้มากกว่าผู้สูงอายุในชนบท ซึ่งสะท้อนถึงช่องว่างทางดิจิทัล (Shi et al., 2024) ดังนั้น การพัฒนาทักษะดิจิทัล เช่น การอบรมการใช้แอปพลิเคชันสุขภาพ หรือการส่งเสริมการใช้สมาร์ทโฟนในกลุ่มผู้สูงอายุ จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำด้านข้อมูล (Wang & Zhao, 2024)

3) การสนับสนุนทางสังคมและครอบครัว

การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว เพื่อน หรือบุคลากรทางการแพทย์มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุ (Wongkarnpun & Panitrat, 2023) งานวิจัยพบว่าผู้สูงอายุที่ได้รับการช่วยเหลือจากครอบครัว เช่น การสอนใช้อินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชันสุขภาพ มีแนวโน้มใช้เทคโนโลยีค้นหาข้อมูลสุขภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การสนับสนุนจากบุคลากรทางการแพทย์ยังช่วยสร้างความมั่นใจให้ผู้สูงอายุว่าข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ (Bachofner et al., 2024)

4) ปัจจัยทางจิตวิทยาและทัศนคติต่อสุขภาพ

ผู้สูงอายุที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อสุขภาพและการดูแลตนเองมักจะค้นหาข้อมูลสุขภาพมากกว่าผู้ที่มีทัศนคติเชิงลบ (Trainattawan et al., 2020) โดยเฉพาะการเข้าร่วมกลุ่มสนับสนุนออนไลน์ หรือการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก และ ไลน์ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพกับเพื่อนและครอบครัว เป็นอีกช่องทางที่ช่วยเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพ (Bachofner et al., 2024)

1.2 ปัญหาที่มีผลต่อการแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ

การแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ มีอุปสรรคหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อเข้าถึงและใช้สารสนเทศด้านสุขภาพในกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ข้อจำกัดด้านทักษะการใช้เทคโนโลยี

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งอินเทอร์เน็ตและสมาร์ทโฟน ซึ่งเป็นช่องทางหลักในการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพออนไลน์ในปัจจุบัน (Upatum, 2016; National Statistical Office, 2022) ความไม่คุ้นเคยกับหน้าจอคำสั่งภาษาอังกฤษและการขาดความรู้ในการใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลเป็นอุปสรรคที่พบได้บ่อย นอกจากนี้ ยังมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้งานออนไลน์ ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความลังเลในการใช้เทคโนโลยีเพื่อค้นหาข้อมูลสุขภาพ (Wilson et al., 2021) การขาดทักษะพื้นฐานเหล่านี้ทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถใช้ประโยชน์จากแหล่งข้อมูลดิจิทัลที่มีอยู่มากมายในปัจจุบัน

2) ความไม่แน่ใจในความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลสุขภาพออนไลน์เป็นความท้าทายสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะเมื่อข้อมูลมาจากแหล่งที่ไม่ชัดเจนหรือขาดการรับรอง (Upatum, 2016) ผู้สูงอายุมักขาดความมั่นใจในการนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจด้านสุขภาพ และเกิดความลังเลในการเลือกใช้ข้อมูลจากแหล่งที่

หลากหลาย (Pourrazavi et al., 2022) ความหลากหลายของข้อมูลที่มีอยู่บนอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถแยกแยะได้ว่าข้อมูลใดมีความถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์สุขภาพของตนเอง การขาดทักษะในการประเมินคุณภาพของข้อมูลสุขภาพจึงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุไม่อาจได้รับประโยชน์จากสารสนเทศด้านสุขภาพอย่างเต็มที่

3) ข้อจำกัดจากสภาวะสุขภาพและความเสื่อมถอยทางร่างกาย

ผู้สูงอายุมักเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและโรคเรื้อรัง ทำให้มีความต้องการข้อมูลสุขภาพเฉพาะด้าน (Upatum et al., 2019) นอกจากนี้ผู้สูงอายุยังประสบปัญหาด้านการมองเห็นทำให้การอ่านข้อมูลออนไลน์เป็นไปได้ยาก ในขณะที่ข้อจำกัดในการเคลื่อนไหวส่งผลต่อความสามารถในการใช้อุปกรณ์ดิจิทัล (Wilson et al., 2021) นอกจากนี้ ปัญหาด้านความจำส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำความเข้าใจและจดจำข้อมูลสุขภาพที่มีความซับซ้อน ทำให้การนำข้อมูลไปใช้ในการดูแลสุขภาพของตนเองเป็นไปได้อย่างจำกัด

4) การขาดการสนับสนุนจากสังคมและครอบครัว

เครือข่ายทางสังคมและครอบครัวมีบทบาทสำคัญต่อการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ สามารถเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงและแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพ (Jandaeng, 2018) ขณะที่การสนับสนุนจากสมาชิกครอบครัวมีส่วนสำคัญในการเสริมความมั่นใจและทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ (Chaichuay, 2017) ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่เพียงลำพังหรือขาดการติดต่อกับสมาชิกในครอบครัวและชุมชนมักประสบปัญหาในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลสุขภาพ เนื่องจากขาดผู้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูล อีกทั้งยังขาดโอกาสในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ด้านสุขภาพกับผู้อื่น

5) ปัญหาด้านการออกแบบเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน

การออกแบบแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ไม่ได้คำนึงถึงความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุเป็นอุปสรรคสำคัญ การใช้ตัวอักษรขนาดเล็ก การนำเสนอเนื้อหาที่ซับซ้อน และการออกแบบที่ไม่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ ทำให้การใช้งานเป็นไปได้ยาก (Pourrazavi et al., 2022) นอกจากนี้ ความหลากหลายของแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ที่มีอยู่จำนวนมากยังสร้างความสับสน และบางแหล่งอาจมีเนื้อหาที่ไม่ถูกต้อง (Trainattawan et al., 2020) การออกแบบส่วนใหญ่มักเน้นความสวยงามและความทันสมัย มากกว่าการคำนึงถึงการใช้งานที่ง่ายและเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ การใช้ศัพท์เฉพาะทางการแพทย์โดยไม่มีคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ยังเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลสุขภาพที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่

6) ความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย

ผู้สูงอายุมักแสดงความกังวลเกี่ยวกับประเด็นความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้งานออนไลน์ ความกังวลเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลทำให้เกิดความลังเลในการใช้เทคโนโลยีเพื่อค้นหา

ข้อมูลสุขภาพ (Wilson et al., 2021) การขาดความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวเป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ (Bachofner et al., 2024) ผู้สูงอายุมักไม่แน่ใจว่าข้อมูลสุขภาพส่วนบุคคลของตนจะถูกนำไปใช้อย่างไรบ้าง ความกังวลนี้ส่งผลให้ผู้สูงอายุหลีกเลี่ยงการใช้บริการออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ

2. พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ

2.1 การอภิปรายผลการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ

จากการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ สามารถจำแนกออกเป็น 3 ช่องทางหลัก ได้แก่ แหล่งบุคคล สื่อดั้งเดิม และสื่อออนไลน์

1) แหล่งบุคคล

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่นิยมแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพจากแหล่งบุคคลมากกว่าช่องทางอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร และอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) (Upatum, 2016; Thepsud & Khocharoen, 2019) พฤติกรรมนี้สอดคล้องกับทฤษฎีการแสวงหาสารสนเทศของ Wilson (1999) ที่อธิบายว่า บุคคลมักแสวงหาข้อมูลจากแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะในประเด็นที่มีความสำคัญต่อชีวิตและสุขภาพ การที่ผู้สูงอายุเลือกแสวงหาข้อมูลจากบุคลากรทางการแพทย์เป็นอันดับแรกนั้น แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลสุขภาพ นอกเหนือจากบุคลากรทางการแพทย์แล้ว สมาชิกในครอบครัวยังเป็นแหล่งข้อมูลสุขภาพที่สำคัญของผู้สูงอายุ โดย Turner et al. (2018) พบว่า ผู้สูงอายุมักพึ่งพาครอบครัวและเพื่อน ในการแสวงหาและตีความข้อมูลด้านสุขภาพ โดยเฉพาะเมื่อต้องตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางการรักษา ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของเครือข่ายทางสังคมในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของผู้สูงอายุ

2) สื่อดั้งเดิม

สื่อดั้งเดิมยังคงมีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งข้อมูลด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโทรทัศน์ ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ผู้สูงอายุนิยมใช้มากเป็นอันดับสองรองจากแหล่งบุคคล (Boonchuay et al., 2020) ความนิยมโทรทัศน์ในกลุ่มผู้สูงอายุอาจเกิดจากความคุ้นเคยจากอดีต ความง่ายในการเข้าถึง และรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่มีทั้งภาพและเสียงซึ่งช่วยให้เข้าใจได้ง่าย

การศึกษาของ Thavornsaksutee and Napompech (2019) ยังระบุว่า โทรทัศน์มีอิทธิพลต่อความเชื่อทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงพลังของสื่อโทรทัศน์ในการเผยแพร่ข้อมูลสุขภาพและส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพที่ดีในกลุ่มผู้สูงอายุ นอกจากโทรทัศน์แล้ว สื่อสิ่งพิมพ์รวมถึงวิทยุ ยังคงเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับผู้สูงอายุบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่มีข้อจำกัดในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Trainattawan et al., 2020) ความนิยมในสื่อดั้งเดิมนี้อาจเกิดจากความคุ้นเคยและความสะดวกในการเข้าถึง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การเผยแพร่ข้อมูลสุขภาพผ่านสื่อหลากหลายช่องทางยังคงมีความจำเป็น

3) สื่อออนไลน์

อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์กำลังกลายเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุบางกลุ่ม การศึกษาของ Fang et al. (2024) ได้ระบุปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุแสวงหาข้อมูลสุขภาพผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (Self-efficacy) และความคาดหวังผลลัพธ์ด้านสุขภาพ แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมในกลุ่มผู้สูงอายุ ได้แก่ ไลน์ เฟซบุ๊ก และ ยูทูบ ซึ่งช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนในสังคมออนไลน์ (Kheokao et al., 2019) ความนิยมของแพลตฟอร์มเหล่านี้อาจเป็นเพราะความง่ายในการใช้งานและลักษณะ การนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซับซ้อน นอกจากนี้ Bachofner et al. (2024) ได้เน้นเรื่องความสามารถในการประเมินความถูกต้องของข้อมูลสุขภาพบนอินเทอร์เน็ต เนื่องจากข้อมูลผิดๆ หรือข่าวปลอมด้านสุขภาพอาจส่งผลร้ายต่อผู้สูงอายุได้ ผลการศึกษาของ Ma et al. (2023) ได้ระบุปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์ของผู้สูงอายุ ได้แก่ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสนับสนุนจากครอบครัวและสังคม และประโยชน์ที่รับรู้จากการใช้อินเทอร์เน็ต

2.2 การใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ

การอภิปรายผลการวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ ดังนี้

1) วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพเพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของตนเอง (Chaiyanukool, 2020) ซึ่งแสดงว่าผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Ma et al. (2024) ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่เกิดขึ้นตามวัยเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุแสวงหาและใช้สารสนเทศด้านสุขภาพ นอกจากนี้ การใช้สารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพส่วนบุคคลยังเป็นวัตถุประสงค์สำคัญอันดับสอง แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุต้องการข้อมูลเพื่อดูแลสุขภาพของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงแนวโน้มของผู้สูงอายุยุคใหม่ที่มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองแม้จะอยู่ในวัยชรา

2) พฤติกรรมการเก็บรักษาข้อมูลสุขภาพ

วิธีการเก็บรักษาข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุ พบว่าส่วนใหญ่เลือกที่จะจดจำข้อมูลไว้ในใจมากกว่าการบันทึกลงในเอกสารหรืออุปกรณ์ดิจิทัล สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากระดับการศึกษาที่ไม่สูงของผู้สูงอายุในพื้นที่ศึกษา ทำให้การบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรไม่เป็นที่นิยม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee et al. (2023) ที่พบว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุ ข้อค้นพบนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนา นโยบายและบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากการจดจำข้อมูลสุขภาพไว้ในใจอาจนำไปสู่ปัญหาความไม่ถูกต้องหรือความไม่ครบถ้วนของข้อมูล

โดยเฉพาะในผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านความจำ การพัฒนาเครื่องมือหรือระบบการบันทึกข้อมูลสุขภาพที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุจึงเป็นสิ่งที่ควรได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง

3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า แม้อินเทอร์เน็ตจะมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพ แต่ปัจจัยด้านทักษะการใช้งานและความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีส่งผลกระทบโดยตรงต่อการใช้สารสนเทศออนไลน์ของผู้สูงอายุ (Wongkampun & Panitrat, 2023) นอกจากนี้ ยังพบความแตกต่างระหว่างผู้สูงอายุในเขตเมืองและชนบท โดยผู้สูงอายุในเขตเมืองมีแนวโน้มที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อสุขภาพมากกว่า ซึ่ง Robru et al. (2024) อธิบายว่าเป็นผลมาจากความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital divide) ที่ยังคงเป็นปัญหาในกลุ่มผู้สูงอายุ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการพัฒนานโยบายและการบริการด้านสุขภาพดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานท้องถิ่น ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ โดยเน้นให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต แพลตฟอร์มสุขภาพออนไลน์ และแอปพลิเคชันสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. โรงเรียนผู้สูงอายุควรมีหลักสูตรเกี่ยวกับการแสวงหาและการใช้สารสนเทศด้านสุขภาพ โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอนวิธีการแสวงหาและประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลสุขภาพ

References

- Bachofner, Y., Seifert, A., Sepahniya, S., & Fabian, C. (2024). Exploring online health information seeking and sharing among older adults: A mini-review about acceptance, potentials, and barriers. *Frontiers in Digital Health*, 6, 1336430. <https://doi.org/10.3389/fdgth.2024.1336430>
- Boonchuay, K., Patcharasit, K., & Intaramo, R. (2020). Health information-seeking and use of elderly people in the crowded communities of Songkhla province. In *Proceedings of the 10th PULINET National Conference: Library Transformation in a Disrupted World* (pp. xx-xx). Thaksin University Library. [In Thai]
- Chaichuay, W. (2017). Elderlies' experience in using LINE application: A phenomenological study. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(1), 905-918. [In Thai]

- Chaiyanukool, T. (2020). Development of health literacy of the elderly at Khamkrang Sub-district, Detudom District, Ubon Ratchathani Province. *Thaksin University Journal of Health Science*, 2(3), 73-79. [In Thai]
- Department of Provincial Administration. (2024). *Number of Thai population with household registration, categorized by age and month*. Official Statistics Registration Systems. [In Thai]
- Fang, X., Mao, K., Duan, H., Zhao, X., Li, Y., Lin, D., & Chen, K. (2024). Mmbench-video: a long-form multi-shot benchmark for holistic video understanding. *Advances in Neural Information Processing Systems*, 37, 89098-89124.
- Hirakawa, Y. (2016). Care manager as a medical information source for elderly people. *Medical Research Archives*, 4(5).
- Jaikaew, K. (2014). *Information needs of elderly in government elderly homes at Chiang Mai province* [Master's thesis]. Chiang Mai University. [In Thai]
- Jandaeng, P. (2018). Elderly care according to Buddhism: a case study of the elderly schools in Buddhist monasteries in Maeka, Muang, Phayao. *Academic Journal of Humanities and Social Sciences Burapha University*, 26(52), 28-48. [In Thai]
- Kaewsuwan, N. (2022). Health information behaviors of older adults for diabetes prevention in Pattani Province. *Journal of Information Science*, 40(2), 42–66. <https://doi.org/10.14456/jiskku.2022.10> [In Thai]
- Kheokao, J., Ubolwan, K., Tipkanjanaraykha, K., & Plodpluang, U. (2019). Online health information-seeking behaviors among the Thai elderly social media users. *TLA Research Journal*, 12(1), 60-76. [In Thai]
- Lee, A. V. Y., Koh, E., & Looi, C. K. (2023). AI in education and learning analytics in Singapore: An overview of key projects and initiatives. *Information and Technology in Education and Learning*, 3. <https://doi.org/10.12937/itel.3.1.inv.p001>
- Ma, X., Liu, Y., Zhang, P., Qi, R., & Meng, F. (2023). Understanding online health information seeking behavior of older adults: A social cognitive perspective [Original Research]. *Frontiers in public health*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1147789>
- National Statistical Office. (2022). *ICT usage among elderly 2022*. Ministry of Digital Economy and Society. [In Thai]

- Pourrazavi, S., Kouzekanani, K., Jafarabadi, M. A., Bazargan-Hejazi, S., Hashemiparast, M., & Allahverdipour, H. (2022). Correlates of older adults' e-health information-seeking behaviors. *Gerontology*, 68(1), 1–8. <https://doi.org/10.1159/000521251>
- Robru, K., Setthasuravich, P., Pukdeewut, A., & Wetchakama, S. (2024). Internet use for health-related purposes among older people in Thailand: an analysis of nationwide cross-sectional data. *Informatics*, 11, 55. <https://doi.org/10.3390/informatics11030055> [In Thai]
- Saraphon, T. (2018). Information needs to improve quality of life for the elderly of the elderly school in Ma-Aue Sub-district, Thawat Buri District, Roi Et Province. *NRRU Community Research Journal*, 12(3), 114-123. [In Thai]
- Shi, Z., Du, X., Li, J., Hou, R., Sun, J., & Marohabutr, T. (2024). Factors influencing digital health literacy among older adults: A scoping review [Systematic Review]. *Frontiers in public health*, 12, 1447747. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1447747>
- Thavornsaksutee, W., & Napompech, K. (2019). Behavior on viewing digital TV of audiences in the central region. *Journal of Administration and Management*, 9(1), 43-57. [In Thai]
- Thepsud, K., & Khocharoen, M. (2019). Behavior using online social media regarding health and media literacy among the elderly with diabetes mellitus in Bangkok. *Payap University Journal*, 29(1), 67-78. [In Thai]
- Trainattawan, W., Pratanvorapanya, W., Palacheewa, N., & Thangkratok, p. (2020). Health information seeking behavior among older adults in the digital era. *The Journal of Prapokklao Hospital Clinical Medical Education Center*, 37(4), 356-363. [In Thai]
- Turner, C., Aggarwal, A., Walls, H., Herforth, A., Drewnowski, A., Coates, J., Kalamatianou, S., Kadiyala, S. (2018). Concepts and critical perspectives for food environment research: A global framework with implications for action in low- and middle-income countries. *Global Food Security*, 18, 93–101. <https://doi.org/10.1016/j.gfs.2018.08.003>
- Upatum, P. (2016). Health information seeking behavior of elderly. *Parichart Journal*, 29(2), 71–87. [In Thai]
- Upatum, P. (2016). Online health information seeking behavior of elders. *Phranakhon Rajabhat Research Journal Humanities and Social Sciences*, 11(1), 252-261. [In Thai]
- Upatum, P., Yenbamrung, P., Gray, R., & Sriborisutsakul, S. (2019). Information behavior of elder person for lifelong learning. *The Thai Library Association Research Journal*, 12(2), 21-34. [In Thai]

- Wang, X., & Zhao, Y. (2024). Does smartphone use affect attitudes toward aging among older adults in rural areas? An empirical analysis using data from the Chinese longitudinal aging social survey. *Behavioral Sciences*, 14(11), 1069. <https://doi.org/10.3390/bs14111069>
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behavior research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000007145>
- Wilson, J., Heinsch, M., Betts, D., Booth, D., & Kay-Lambkin, F. (2021). Barriers and facilitators to the use of e-health by older adults: a scoping review. *BMC Public Health*, 21, 1556. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-11623-w>
- Wongkampun, S., & Panitrat, R. (2023). Factors influencing health information technology utilization behaviors among older people in Bangkok Metropolitan. *Journal of Thailand Nursing and Midwifery Council*, 38(3), 182–199. [In Thai]

การพัฒนาตัวแบบการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ของห้องสมุดประชาชนอำเภอ: กรณีศึกษาห้องสมุดประชาชนดีเด่น

ศิริงาม แผลงชีพ¹, พรชิตา อุปถัมภ์²

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)

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อีเมล: siringam.p@rumail.ru.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อีเมล: pornchita@rumail.ru.ac.th

แนวทางการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

วาติตา เอื้อเจริญ¹, พรนภา พุทธรักษา²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สืบค้นความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ (2) ศึกษาสภาพการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ (3) เสนอแนวทางการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร จำนวน 13 คน เครื่องมือวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแบบอุปนัย

ผลการวิจัยมีดังนี้ (1) ความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ประกอบด้วย ประวัติ และพัฒนาการ เหตุการณ์/เรื่องราวสำคัญ พิธีการ/กิจกรรม/ประเพณีสำคัญ บุคคลสำคัญ และสัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย สำหรับสื่อบันทึกความทรงจำที่พบ ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อดิจิทัล และวัสดุของจริง (2) สภาพการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ มีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมีนโยบายเกี่ยวกับการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัย แต่ไม่มีความต่อเนื่องของนโยบายจากอดีตมาจนถึงปัจจุบัน มหาวิทยาลัยไม่มีแหล่งจัดการความทรงจำอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้นสื่อบันทึกความทรงจำที่พบจึงอยู่กระจัดกระจายตามหน่วยงานต่าง ๆ มหาวิทยาลัยมีวิธีการบริการและเผยแพร่ให้อุทยานรุ่นหลังเกิดการรับรู้ จดจำ และระลึกถึงความทรงจำของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การจัดนิทรรศการ การจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์/วิดิทัศน์ การจัดกิจกรรมเพื่อรำลึกถึงความทรงจำ การจัดการเรียนการสอนการเพื่อเผยแพร่ความทรงจำของมหาวิทยาลัย (3) แนวทางการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ การขับเคลื่อนนโยบาย กระบวนการจัดการความทรงจำ และการได้มาซึ่งความทรงจำที่มีคุณค่า

คำสำคัญ : ความทรงจำ, การจัดการความทรงจำ, ความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

(Received: 11 February 2025; Revised: 10 June 2025; Accepted: 12 June 2025)

¹ ดร., อาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ Corresponding Author E-mail : vatita.eua@rru.ac.th

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ E-mail : pornnapa.phu@rru.ac.th

Guidelines for memory management of Rajabhat Rajanagarindra University

Vatita Euacharoen¹, Pornnapa Phuttaraksa²

Abstract

This research aims to: (1) explore the institutional memory of Rajabhat Rajanagarindra University, (2) examine the current state of memory management at the university, (3) propose guidelines for effective memory management. This study employs a qualitative research approach, with a target group consisting of 13 participants, including administrators, faculty members, and staff. In-depth interviews were used as the primary research tool, and data analysis was conducted using an inductive content analysis method.

The research findings are as follows: (1) The institutional memory of Rajabhat Rajanagarindra University comprises its history and development, significant events and stories, key ceremonies, traditions, notable figures, and university symbols. The media used to preserve these memories include print materials, audiovisual media, digital media, and physical artifacts. (2) The state of memory management at the university reveals key issues, including the existence of institutional memory management policies; however, there is no continuity in these policies from the past to the present. The university lacks a dedicated repository for memory preservation, leading to scattered archival materials across various departments. The university employs several methods to disseminate and promote awareness of its history among future generations, including exhibitions, print and video publications, commemorative events, and academic instruction related to institutional memory. (3) The proposed framework for improving memory management at Rajabhat Rajanagarindra University consists of three key components: policy implementation, memory management processes, and the acquisition of valuable historical records.

Keywords: Memory, Memory management, Memory of Rajabhat Rajanagarindra University

¹ Dr., Lecturer, Library and Information Science Department, Faculty of Humanities and Social Sciences, Rajabhat Rajanagarindra University, Thailand Corresponding Author E-mail: vatita.eua@rru.ac.th

² Lecturer, Library and Information Science Department, Faculty of Humanities and Social Sciences, Rajabhat Rajanagarindra University, Thailand E-mail: pornnapa.phu@rru.ac.th

บทนำ

แนวคิดเกี่ยวกับความทรงจำของมนุษย์ได้รับความสนใจและมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปลายศตวรรษที่ 19 ส่งผลให้มีการพัฒนามุมมองเกี่ยวกับความทรงจำในหลายแขนง เช่น จิตวิทยา สังคมวิทยา ประวัติศาสตร์ มานุษยวิทยา การศึกษา ปรัชญา และสารสนเทศศาสตร์ (Perez & Ramos, 2013, p. 544) ความทรงจำมีการพัฒนาจากแนวคิดในมุมมองของจิตวิทยา ที่ศึกษาโครงสร้างทางจิตของมนุษย์ เป็นกลไกที่ช่วยให้มนุษย์สามารถประมวลผลและจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ได้ กระบวนการทำงานของความทรงจำประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก คือ การเข้ารหัส (Encoding) การเก็บรักษา (Storage) และการเรียกคืนข้อมูล (Retrieval) ตามรูปแบบของความทรงจำตามโครงสร้างที่มนุษย์ใช้เก็บรักษาข้อมูล ความรู้ ข่าวสาร ที่ได้รับจากประสบการณ์ในอดีต ส่งผลให้สามารถนำความทรงจำมาใช้คาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคตได้ ดังนั้นความทรงจำจึงเป็นการบันทึกเหตุการณ์ในอดีตและสิ่งที่เกิดขึ้น ณ ช่วงเวลาหนึ่งในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ซึ่งสามารถจดจำและนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการอ้างอิงหรืออธิบายเหตุการณ์ในอนาคต (Connerton, 1996) ความทรงจำไม่เพียงเป็นการสะท้อนเรื่องราวในอดีตเท่านั้น แต่ยังทำหน้าที่เชื่อมโยงอดีต ปัจจุบัน และอนาคตเข้าด้วยกัน เช่น การระลึกถึงการอ่านหนังสือในวัยเด็กที่สามารถย้อนความทรงจำ ทำให้หวนถึงความรู้สึกช่วงเวลาแห่งการค้นพบและความประทับใจได้ (Halbwachs, 1992, p. 46)

ในบริบทของมนุษย์ที่มีสังคมเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ความทรงจำของแต่ละบุคคลเมื่อเกิดปฏิสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน จะกลายเป็นความทรงจำในระดับกลุ่มที่ถูกกำหนดและจัดการภายใต้บริบทและกรอบทางสังคม ความทรงจำกลุ่มนี้เรียกว่าความทรงจำร่วม (Collective memory) ซึ่งเป็นสิ่งที่กลุ่มทางสังคมสร้างขึ้นเพื่อสะท้อนและยึดโยงประสบการณ์ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่ม เช่น ครอบครัว ชนชั้น องค์กร หรือชาติ ความทรงจำร่วมเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและสร้างความทรงจำในระดับกลุ่ม โดยอาจเป็นเหตุการณ์ในอดีตที่ถูกสร้างขึ้นใหม่ หรืออาจเป็นความทรงจำที่อาจไม่ได้เกิดขึ้นจริงในประวัติศาสตร์ก็เป็นได้ (Halbwachs, 1992) ความทรงจำร่วมจึงเป็นกลไกที่แสดงถึงวิธีการคิดและปฏิบัติร่วมกันในสังคม ทำให้สมาชิกของสังคมสามารถรับรู้และจดจำเหตุการณ์จากประสบการณ์ส่วนตัวและกลุ่มในเวลาเดียวกัน ทั้งนี้ กลไกทางสังคมจะเป็นตัวชี้นำและกำหนดกรอบความทรงจำให้เกิดความสอดคล้องกัน (Bakhurst, 1990 as cited in Pennebaker & Banasik, 1997, p. 4) ซึ่งความต่อเนื่องของความทรงจำนี้มีความสำคัญในด้านการถ่ายทอดอารมณ์และความรู้ความเข้าใจไปถึงคนรุ่นหลัง โดยต้องมีการบันทึกและอนุรักษ์ความทรงจำอย่างเป็นรูปธรรม เช่น เอกสาร สัญลักษณ์ สถาปัตยกรรม ภาพวาด ภาพจิตรกรรมฝาผนัง ประติมากรรม รูปปั้น หรือสิ่งของอื่น ๆ ที่แสดงถึงเหตุการณ์สำคัญในประวัติศาสตร์ (Jimerson, 2003; Fentriss & Wichham, 1992) ซึ่งการเก็บรักษาหลักฐานเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ความทรงจำในอดีตยังคง

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์เป็นสถาบันการศึกษาที่มีประวัติศาสตร์ยาวนานและมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2483 โดยเริ่มต้นจากการเป็นโรงเรียนฝึกหัดครู ประกาศนียบัตรจังหวัด โรงเรียนฝึกหัดครูจะเชิงเทรา วิทยาลัยครูจะเชิงเทรา สถาบันราชภัฏจะเชิงเทรา สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ จนกระทั่งได้รับการยกระดับเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ในปัจจุบัน ความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการดังกล่าวสะท้อนถึงความสำคัญและบทบาทของมหาวิทยาลัยในฐานะที่เป็นศูนย์กลางการศึกษาและพัฒนาความรู้ของท้องถิ่น ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์จะมีความทรงจำและประสบการณ์ที่สั่งสมมายาวนาน แต่ในปัจจุบันยังไม่มีการจัดเก็บและจัดการสารสนเทศความทรงจำเหล่านี้อย่างเป็นระบบและรูปธรรม ความทรงจำเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยยังคงกระจัดกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งอาจนำไปสู่ความเสี่ยงที่สารสนเทศเหล่านี้จะเลือนหายหรือสูญหายไปในอนาคตหากไม่มีการจัดการอย่างเหมาะสม จากการศึกษาตัวอย่างการจัดการความทรงจำในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่ตระหนักถึงคุณค่าของ

ประวัติศาสตร์องค์กร พบว่า มหาวิทยาลัยเหล่านั้นมักมีการจัดตั้งแหล่งเก็บรวบรวมความทรงจำในรูปแบบที่เป็นรูปธรรม เช่น หอจดหมายเหตุ หอประวัติศาสตร์ หอเกียรติยศ พิพิธภัณฑ์ หรือห้องสมุดเฉพาะทาง ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นคลังหรือแหล่งความทรงจำที่ช่วยเก็บรักษาประวัติศาสตร์ความเป็นมา แต่ยังเป็นแหล่งอ้างอิงและเป็นหลักฐานสำคัญในการศึกษาและทำความเข้าใจประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัย สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษา การตัดสินใจ และการพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนในอนาคต

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ และได้ดำเนินการศึกษาวิจัยในประเด็นนี้ โดยเริ่มต้นจากการสำรวจความทรงจำและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย จากนั้นศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการความทรงจำในมหาวิทยาลัย เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาและจัดการความทรงจำให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพประโยชน์ของงานวิจัยนี้คือการนำเสนอแนวทางการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ที่เป็นรูปธรรม จะช่วยให้บุคลากร นักศึกษา และอนุชนรุ่นหลังได้ตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของความทรงจำ ตลอดจนใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและกิจกรรมของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
2. เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
3. เพื่อเสนอแนวทางการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

นิยามคำศัพท์การวิจัย

ความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ หมายถึง ประวัติ พัฒนาการ เหตุการณ์ บุคคล สัญลักษณ์ และอื่น ๆ ที่มีคุณค่าเป็นที่น่าจดจำและระลึกถึง มีความต่อเนื่องเชื่อมโยงตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประวัติศาสตร์ บทเรียนสำคัญ ความเป็นตัวตนหรืออัตลักษณ์ และความภาคภูมิใจของมหาวิทยาลัย

การจัดการความทรงจำ หมายถึง กระบวนการของมหาวิทยาลัยในการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาเรื่องราวที่จัดเป็นความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

รูปแบบการจัดการความทรงจำ หมายถึง แนวทางที่เหมาะสมสำหรับการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ให้เป็นรูปธรรม

1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดความทรงจำ แนวคิดการจัดการสารสนเทศ หลักการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ หลักการจัดการการพิพธิภัณฑ์ แนวคิดการจัดการเชิงระบบ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. สร้างเครื่องมือวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก มีประเด็นคำถามเกี่ยวกับความทรงจำที่สำคัญ/มีคุณค่า และ/หรือเป็นที่น่าภาคภูมิใจของมหาวิทยาลัย สารสนเทศที่มีการบันทึกความทรงจำของมหาวิทยาลัย นโยบายเกี่ยวกับการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัย กระบวนการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัย วิธีการหรือกิจกรรมที่บริการและเผยแพร่ให้อุณชนคนรุ่นหลังเกิดการรับรู้ จดจำ และระลึกถึงความทรงจำของมหาวิทยาลัย แหล่งการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยในมหาวิทยาลัย และปัญหา/อุปสรรคของการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัย

การสร้างเครื่องมือวิจัยนี้ ได้สร้างขึ้นจากการศึกษาวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมากำหนดแนวคำถาม จากนั้นได้นำเครื่องมือ วิจัยทั้ง 2 ชุด ให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 3 คน ตรวจสอบ และได้ปรับปรุงเครื่องมือวิจัย ทั้ง 2 ชุด ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการให้คะแนนค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของ

ผู้ทรงคุณวุฒิในแต่ละข้อคำถาม เพื่อให้แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา จากนั้นได้นำเครื่องมือวิจัยนี้ยื่นเสนอขอรับการพิจารณารับรองการวิจัยในมนุษย์ เลขที่ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา HE-261-2566 เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2566

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย เกี่ยวกับการสำรวจความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ และศึกษาสภาพการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ใช้เทคนิคสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ โดยติดต่อทางโทรศัพท์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย อธิบายรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับงานวิจัยเพื่อให้เข้าใจประเด็นของข้อคำถามและเตรียมความพร้อมในการให้สัมภาษณ์ รวมทั้งนัดวัน เวลา สถานที่ เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัย จากนั้นลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม จากผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จำนวน 13 คน โดยมีการบันทึกเสียงและจดบันทึกโดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์แต่ละคนไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ผู้วิจัยใช้เวลาดำเนินการตั้งแต่วันที่ 17 เมษายน 2567 ถึงวันที่ 15 มิถุนายน 2567

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแบบอุปนัย (Inductive content analysis) หลักการและทฤษฎีที่ค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และบทความวิชาการต่าง ๆ นำมาเชื่อมโยงหาความสอดคล้องและความสัมพันธ์ของข้อมูลและนำเสนอในลักษณะการพรรณนาความ (Description)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ตามประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ ความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ สภาพการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ และแนวทางการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ดังนี้

1. ความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการจัดประเภทความทรงจำของมหาวิทยาลัยไทยของ วาติตา เอื้อเจริญ (Euacharoen, 2019) เพื่อช่วยให้การจำแนกและวิเคราะห์ข้อมูลมีความชัดเจนมากขึ้น โดยสามารถจำแนกเนื้อหาความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ได้เป็น 5 หมวดหมู่หลัก ได้แก่ 1) ประวัติและพัฒนาการของมหาวิทยาลัย 2) เหตุการณ์/เรื่องราวสำคัญของมหาวิทยาลัย 3) พิธีการ/กิจกรรม/ประเพณีสำคัญของมหาวิทยาลัย 4) บุคคลสำคัญของมหาวิทยาลัย และ 5) สัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ประวัติและการพัฒนาการของมหาวิทยาลัย

ข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับประวัติและการพัฒนาการของมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยจะขอยกตัวอย่างของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนหนึ่งว่า “ครูเข้าเรียนที่นี่ รุ่น พ.ศ. 2503 ขณะนั้นเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูวุฒิประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา และได้กลับมาเป็นครูสอนหนังสือที่นี่ เมื่อ พ.ศ. 2511 สมัยก่อนการศึกษาของโรงเรียนฝึกหัดครูจะเชิงเทราจะโดดเด่นทางวิชาการกว่าจังหวัดอื่น ๆ เพราะเป็นศูนย์กลางของภูมิภาคนี้ อีกทั้งยูเนสโกก็เข้ามาช่วยพัฒนาการฝึกสอน โดยจัดอาจารย์ต่างชาติมาสอน มหาวิทยาลัยจึงได้รับอานิสงส์ไปด้วย และยังช่วยพัฒนาอาคารสถานที่ หอพักนักเรียน บ้านพักอาจารย์ เรือนรับเยี่ยม และครูสัมมนา ทำให้มีความรู้เรื่อง มีชื่อเสียง คนก็มาเรียนจากทั่วประเทศ ถูกคัดเลือกมาจังหวัดละ 2 คน มาจากเชียงใหม่บ้าง สงขลาบ้าง รุ่นหนึ่งประมาณ 30-40 คน ทั้งชายหญิงมาอยู่หอพักประจำ”

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ของกลุ่มเป้าหมายแล้ว จึงนำไปวิเคราะห์และจำแนกเนื้อหาความทรงจำเกี่ยวกับประวัติและการพัฒนาการของมหาวิทยาลัย สามารถจำแนกเป็นหมวดหมู่ย่อย ได้แก่ การกำเนิดมหาวิทยาลัย พัฒนาการด้านกายภาพของมหาวิทยาลัย พัฒนาการด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย เกียรติประวัติและความภาคภูมิใจของมหาวิทยาลัย

1.2 เหตุการณ์เรื่องราวสำคัญของมหาวิทยาลัย

ข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับเหตุการณ์ เรื่องราวสำคัญของมหาวิทยาลัย จากการรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ของกลุ่มเป้าหมายแล้ว พบว่า การเสด็จพระราชดำเนินของสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ มาเป็นองค์ประธานในพิธีเปิดสถาบันราชชนรินทร์ เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2543 ณ ศูนย์บางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทราเป็นเหตุการณ์ เรื่องราวสำคัญของมหาวิทยาลัย

1.3 พิธีการ/กิจกรรม/ประเพณีสำคัญของมหาวิทยาลัย

ข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับพิธีการ กิจกรรม และประเพณีสำคัญของมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยจะขอยกตัวอย่างของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนหนึ่งว่า “พิธีพระราชทานปริญญาบัตรในครั้งแรก สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงเป็นองค์ประธานพระราชทานปริญญาบัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรครูปริญญาตรีในช่วงปีแรก ๆ ต่อมา พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 10 ทรงมีพระเมตตาพระราชทานปริญญาบัตรแก่บัณฑิตที่จบการศึกษาด้วยพระองค์เอง”

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ของกลุ่มเป้าหมายแล้ว จึงนำไปวิเคราะห์และจำแนกเนื้อหาความทรงจำเกี่ยวกับพิธีการ กิจกรรม และประเพณีสำคัญของมหาวิทยาลัย สามารถจำแนกเป็นหมวดหมู่ย่อย ได้แก่ พิธีเปิดสถาบันราชภัฏราชชนรินทร์ งานเฉลิมฉลองเนื่องในโอกาสครบรอบการก่อตั้งมหาวิทยาลัย พิธีไหว้ครูที่จัดขึ้นทุกปี และพิธีอัญเชิญตราพระราชลัญจกร จัดขึ้นทุกวันที่ 14 กุมภาพันธ์ของ

ทุกปี และการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยของนักศึกษา และการแข่งขันกีฬาของบุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งจัดขึ้นทุกปี

1.4 บุคคลสำคัญของมหาวิทยาลัย

ข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับบุคคลที่มีความสำคัญของมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยจะขอยกตัวอย่างของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนหนึ่งว่า “เมื่อพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร รัชกาลที่ 9 พระราชทานนามราชภัฏ ซึ่งมีความหมายว่า คนของพระราชอา ข้าของแผ่นดิน เราในฐานะที่ทำงานอยู่ในราชภัฏเปรียบเสมือนกับข้าราชการบริพารในพระองค์ ซึ่งเป็นความประทับใจ และอยู่ในความทรงจำของผมตลอดมา”

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ของกลุ่มเป้าหมายแล้ว จึงนำไปวิเคราะห์และจำแนกเนื้อหาความทรงจำเกี่ยวกับบุคคลที่มีความสำคัญของมหาวิทยาลัย สามารถจำแนกเป็นหมวดหมู่ย่อย ได้แก่ พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ที่มีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย

1.5 สัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

ข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับสัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยจะขอยกตัวอย่างของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนหนึ่งเกี่ยวกับชื่อมหาวิทยาลัยว่า “รองศาสตราจารย์ ดร. สุพล วุฒิสาน อธิการบดีในขณะนั้น ได้ดำริว่า ถ้าเป็นราชภัฏจะเชิงเทราจะเป็นของคนจะเชิงเทราเท่านั้น แต่ว่าอุดมศึกษาต้องมีความเป็นสากล ดังนั้นควรจะเปลี่ยนชื่อที่ไม่ต้องระบุชื่อจังหวัด แต่หากมีชื่อของพระบรมวงศานุวงศ์จะเป็นสิริมงคลและเป็นสากล ซึ่งอธิการบดีรองศาสตราจารย์ ดร. สุพล วุฒิสาน เคยรับใช้สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ อย่างใกล้ชิด จึงขอพระราชทานนามสถาบันจากพระองค์”

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ของกลุ่มเป้าหมายแล้ว จึงนำไปวิเคราะห์และจำแนกเนื้อหาความทรงจำเกี่ยวกับสัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย สามารถจำแนกเป็นหมวดหมู่ย่อย ได้แก่ ชื่อมหาวิทยาลัย ตราประจำมหาวิทยาลัยและสีประจำมหาวิทยาลัย พันธุ์ไม้ประจำมหาวิทยาลัย เพลงประจำมหาวิทยาลัย เครื่องแบบนักศึกษาและชุดครุยวิทยฐานะของมหาวิทยาลัย และอาคารสถานที่สำคัญของมหาวิทยาลัย

จากข้อมูลเนื้อหาความทรงจำที่สรุปได้ข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจและค้นหาสื่อบันทึกความทรงจำที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ว่ามีการจัดเก็บอยู่แห่งใดบ้าง พบว่า มีหน่วยงานและสถานที่จัดเก็บสื่อบันทึกความทรงจำหลายหน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานบริหารงานบุคคล (งานสารบรรณและงานประชุม) หน่วยงานประชาสัมพันธ์ สำนักวิทยบริการและ

เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ห้องปฏิบัติงานของรองอธิการบดี และอาคารรับเสด็จฯ ศูนย์บางคล้า โดยลักษณะของสื่อบันทึกความทรงจำที่พบ ได้แก่ สิ่งพิมพ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษร สื่อโสตทัศน์ สื่อดิจิทัล และวัสดุของจริงที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับความทรงจำของมหาวิทยาลัย โดยสามารถสรุปการจำแนกและวิเคราะห์เนื้อหาความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ และสื่อบันทึกที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับความทรงจำพอสังเขป ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

เนื้อหาของความทรงจำ		สื่อบันทึกความทรงจำที่เกี่ยวข้อง
1. ประวัติและพัฒนาการของมหาวิทยาลัย	1.1 การกำเนิดมหาวิทยาลัย 1.2 พัฒนาการด้านกายภาพของมหาวิทยาลัย 1.3 พัฒนาการด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย 1.4 เกียรติประวัติและความภาคภูมิใจของมหาวิทยาลัย	พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย ชื่อสถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ หนังสือราชการขอใช้ที่ดิน สาธารณประโยชน์ หนังสือพระราชทานนามอาคาร หนังสือโต้ตอบ เอกสารหลักสูตร หนังสือที่ระลึก แผนผังอาคารป้ายดวงศิลาฤกษ์ ภาพถ่ายอาคารเป็นต้น
2. เหตุการณ์ เรื่องราวสำคัญของมหาวิทยาลัย	2.1 การเสด็จฯ เยือนมหาวิทยาลัยของสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	หนังสือกราบทูลเชิญเสด็จฯ คำกราบทูลสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ สมุดลงนาม หนังสือที่ระลึก ภาพถ่ายพิธีเปิดมหาวิทยาลัย โต๊ะเก้าอี้ที่พระองค์ทรงประทับในพิธีเปิดมหาวิทยาลัย เป็นต้น
3. พิธีการ กิจกรรม และประเพณีสำคัญของมหาวิทยาลัย	3.1 พิธีเปิดสถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ ศูนย์บางคล้า 3.2 พิธีพระราชทานปริญญาบัตร	รายงานการประชุมสภา สุนัขบัตร หนังสือที่ระลึกพิธีเปิดสถาบัน เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดพิธีพระราชทานปริญญา

เนื้อหาของความทรงจำ		สื่อบันทึกความทรงจำที่เกี่ยวข้อง
	3.3 งานเฉลิมฉลองเนื่องในโอกาสครบรอบการก่อตั้งมหาวิทยาลัย 3.4 ประเพณีสำคัญ 3.5 การแข่งขันกีฬาของมหาวิทยาลัย	บัตร พระบรมราโชวาท ภาพถ่ายพิธีพระราชทานปริญญาบัตร วัติทัศน์พิธีพระราชทานปริญญาบัตร ชุดครุยวิทยฐานะ เหรียญรางวัล ถ้วยรางวัล เสื้อกีฬา เป็นต้น
4. บุคคลสำคัญของมหาวิทยาลัย	4.1 พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ที่มีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัย 4.2 ผู้บริหาร คณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัย	พระราชประวัติ ลายพระราชหัตถเลขา พระฉายาลักษณ์ของสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ทำเนียบผู้บริหารตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ภาพถ่ายผู้บริหาร ภาพวาด อธิการบดี เป็นต้น
5. สัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	5.1 ชื่อมหาวิทยาลัย 5.2 ตราและสีประจำมหาวิทยาลัย 5.3 พันธุ์ไม้ประจำมหาวิทยาลัย 5.4 เพลงประจำมหาวิทยาลัย 5.5 เครื่องแบบนักศึกษาและชุดครุยวิทยฐานะ 5.6 อาคารและสถานที่สำคัญของมหาวิทยาลัย	พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยชื่อสถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ รายงานการประชุมมหาวิทยาลัย หนังสือตราสัญลักษณ์สถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 เพลงมาร์ชระเบียบการแต่งกาย ชุดครุยวิทยฐานะ กระดุม เข็มตรามหาวิทยาลัย ตรามหาวิทยาลัยแบบสามมิติ แผ่นประทานชื่ออาคารบรรณราชนครินทร์ ภาพถ่าย เป็นต้น

จากตารางที่ 1 อธิบายได้ว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์มีความทรงจำที่หลากหลาย สามารถจำแนกเนื้อหาความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์และสื่อบันทึกความทรงจำที่เกี่ยวข้องได้ 5 หมวดหมู่หลัก ได้แก่ 1) ประวัติและการพัฒนาของมหาวิทยาลัย 2) เหตุการณ์/เรื่องราวสำคัญของมหาวิทยาลัย 3) พิธีการ/กิจกรรม/ประเพณีสำคัญของมหาวิทยาลัย 4) บุคคลสำคัญของมหาวิทยาลัย และ 5) สัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย โดยมีสื่อบันทึกความทรงจำที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สิ่งพิมพ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษร สื่อโสตทัศน์ สื่อดิจิทัล และวัสดุของจริงที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

2. สภาพการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

ผู้วิจัยได้ศึกษาสภาพการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นโยบายเกี่ยวกับการจัดการความทรงจำ กระบวนการจัดการความทรงจำ วิธีการหรือกิจกรรมที่บริการและเผยแพร่ แหล่งการจัดการความทรงจำ และปัญหา/อุปสรรคของการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัย มีรายละเอียดดังนี้

2.1 นโยบายเกี่ยวกับการจัดการความทรงจำ

มหาวิทยาลัยมีนโยบายเกี่ยวกับการจัดการความทรงจำซึ่งกำลังดำเนินการในปัจจุบัน ได้แก่ นโยบายการจัดสร้างห้องประวัติและการจัดสร้างพระรูปของสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ภายในอาคารศูนย์วิชาการท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ศูนย์บางคล้า ปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินการจัดสร้าง และนโยบายการบริการและเผยแพร่ให้อนุชนรุ่นหลังเกิดการรับรู้ จดจำ และระลึกถึงความทรงจำของมหาวิทยาลัยโดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดนิทรรศการเผยแพร่ความทรงจำของมหาวิทยาลัย การจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์หรือวีดิทัศน์เผยแพร่ความทรงจำของมหาวิทยาลัย การจัดกิจกรรมเพื่อรำลึกถึงความทรงจำของมหาวิทยาลัยในวันสำคัญต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี เช่น พิธีอัญเชิญตราพระราชลัญจกร และการจัดการเรียนการสอนการเพื่อเผยแพร่ความทรงจำของมหาวิทยาลัยผ่านรายวิชา ราชชนครินทร์กับการพัฒนาที่ยั่งยืน

2.2 กระบวนการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

การจัดการสื่อบันทึกที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความทรงจำของมหาวิทยาลัยที่อยู่กระจัดกระจายตามหน่วยงานต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงสำรวจว่าสื่อบันทึกความทรงจำต่าง ๆ เหล่านั้นมีการจัดเก็บอยู่ในหน่วยงานใดบ้างพบว่า สื่อบันทึกความทรงจำส่วนใหญ่เป็นเอกสารการดำเนินงาน รายงานการประชุม หนังสือที่ระลึก เอกสารทางกฎหมาย ซึ่งมีการจัดการโดยงานประชุมสภามหาวิทยาลัย งานห้องสมุด งานศิลปะและวัฒนธรรม และงานประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้อาจจะมีการจัดการอยู่ในหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยอีก ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล 4 หน่วยงานที่มีการจัดการสื่อบันทึกความทรงจำที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาเรื่องราวที่กลุ่มเป้าหมายให้การสัมภาษณ์ ได้แก่

2.2.1 หน่วยงานบริหารงานบุคคล กองกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์มีการจัดการเอกสารที่มหาวิทยาลัยผลิตขึ้นตามภาระหน้าที่ของงานกองกลาง โดยมีงานสารบรรณและงานประชุมรับผิดชอบจัดเก็บและดูแลสื่อบันทึกความทรงจำ เช่น คำสั่ง ประกาศ ระเบียบข้อบังคับ สำเนาหนังสือออก สำเนาหนังสือเวียน สำเนาหนังสือรับรอง สำเนาหนังสือประทับตรามหาวิทยาลัย เอกสารทั้งหมดจะจัดเก็บไว้ในรูปแบบกระดาษและในรูปแบบดิจิทัล โดยเอกสารในรูปแบบกระดาษจะจัดเก็บใส่แฟ้มตามหมวดหมู่ไว้ในห้องเก็บเอกสารของกองกลาง ส่วนการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์ดิจิทัล โดยนำเอกสารไปสแกน บันทึกลงเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบ E-Doc ของมหาวิทยาลัย ส่วนเอกสารการประชุมสภามหาวิทยาลัยที่อยู่ในรูปกระดาษ โดยจัดเก็บต้นฉบับโดยการเข้าเล่มในแต่ละปี เรียงตามครั้งที่ประชุม จัดเก็บไว้ในห้องสำนักงานและอีกส่วนหนึ่งส่งไปจัดเก็บที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.2 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีการจัดการสื่อบันทึกความทรงจำของมหาวิทยาลัย ได้แก่ หนังสือเกี่ยวกับพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศรมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร หนังสือเกี่ยวกับสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ มีการจัดหาโดยการสั่งซื้อตามระเบียบของทางราชการ จัดเก็บไว้ในตู้ มีการกำหนดเลขสัญลักษณ์ของหนังสือตามระบบทศนิยมดิวอี้ เพื่อจัดเก็บและให้บริการตามระบบของห้องสมุด และอีกส่วนหนึ่งคือเอกสารการประชุมสภามหาวิทยาลัย ได้รับมอบมาจากการประชุมสภามหาวิทยาลัย ในลักษณะของการเข้าเล่มแล้ว จัดเรียงบนชั้นตามครั้ง/ปีที่ประชุม และให้บริการตามระบบของห้องสมุด

2.2.3 ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีการจัดการสื่อบันทึกความทรงจำโดยการรวบรวมและสร้างขึ้น เช่น หนังสือที่ระลึกของมหาวิทยาลัย หนังสือที่ระลึกที่หน่วยงานผลิตขึ้นเอง วิดีทัศน์ที่หน่วยงานผลิตขึ้นเองและการจัดนิทรรศการความทรงจำของมหาวิทยาลัย

2.2.4 งานประชาสัมพันธ์ มีการจัดการสื่อบันทึกความทรงจำ โดยการรวบรวมและสร้างขึ้น เช่น ภาพถ่าย จดหมายข่าว เอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ เป็นต้น ภาพถ่ายก่อนปี พ.ศ.2546 จะอัดภาพและจัดเก็บไว้ในอัลบั้มภาพ จัดเก็บไว้ในตู้ ส่วนภาพถ่ายหลัง พ.ศ. 2546 จะจัดเก็บเป็นไฟล์ดิจิทัล รวมถึงงานเอกสารประชาสัมพันธ์ทั้งหมด จัดเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล โดยเรียงไว้เป็นแฟ้ม มีการสำรองข้อมูลในฮาร์ดไดรฟ์ ส่วนเอกสารที่เป็นจดหมายข่าวและเอกสารประชาสัมพันธ์ ปัจจุบันจัดทำเป็นไฟล์ดิจิทัลเพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

2.3 การบริการและเผยแพร่ความทรงจำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์มีการจัดการความทรงจำเพื่อบริการและเผยแพร่ให้อนุชนรุ่นหลังเกิดการรับรู้ จดจำ และระลึกถึงความทรงจำของมหาวิทยาลัยได้ จากกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์และวิดีโอเผยแพร่ความทรงจำของมหาวิทยาลัยในโอกาสสำคัญของมหาวิทยาลัยและบุคคล

สำคัญของมหาวิทยาลัย หนังสือเกี่ยวกับบุคคลสำคัญของมหาวิทยาลัย การจัดนิทรรศการเพื่อเผยแพร่ความทรงจำ การจัดกิจกรรมเพื่อรำลึกถึงความทรงจำของมหาวิทยาลัยในวันสำคัญต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการรำลึกถึงการก่อตั้งมหาวิทยาลัย เหตุการณ์สำคัญหรือบุคคลสำคัญของมหาวิทยาลัย เช่น งานเฉลิมฉลองเนื่องในโอกาสครบรอบการก่อตั้งมหาวิทยาลัย พิธีอัญเชิญตราพระราชลัญจกร การปาฐกถาโดยเชิญบุคคลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับวันสำคัญนั้นมาบรรยายหรือพูดคุย

อนึ่ง ในอดีตมหาวิทยาลัยเคยมีการจัดตั้งห้องประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เมื่อปี พ.ศ. 2556 โดยแต่งตั้งคณะกรรมการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ขึ้นและรวบรวมความทรงจำเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ไม่ว่าจะเป็นประวัติ พัฒนาการ บุคคลสำคัญ เหตุการณ์สำคัญ สัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีทั้งเนื้อหา ภาพถ่าย ภาพวาดอภินิหารคดี วัสดุของจริงต่าง ๆ นำมาจัดแสดงในห้องโถงซึ่งอยู่ตรงพื้นที่ด้านหน้าของอาคารสำนักงานอธิการบดี แต่ต่อมาในปี พ.ศ. 2562 ห้องประวัติได้ถูกยกเลิกไป แล้วปรับเปลี่ยนเป็นห้องสำหรับงานทะเบียนบริการวิชาการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจนมาถึงปัจจุบัน

2.4 แหล่งการจัดการความทรงจำ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ต้องการให้มหาวิทยาลัยตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ต้องการให้มีการจัดตั้งแหล่งความทรงจำ ซึ่งอาจจะอยู่ในลักษณะของหอประวัติ หอเกียรติยศ พิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัย หรืออย่างใดอย่างหนึ่งที่มีการจัดการอย่างเป็นรูปธรรม

2.5 ปัญหาและอุปสรรคการจัดการความทรงจำ

มหาวิทยาลัยไม่มีแหล่งจัดการความทรงจำหรือหน่วยงานหลักรับผิดชอบจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้ความทรงจำของมหาวิทยาลัยกระจัดกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ โดยแต่ละหน่วยงานมีวิธีการจัดการความทรงจำที่หลากหลายตามหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้น เมื่อต้องการค้นหาหรือรวบรวมความทรงจำเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ จึงใช้เวลานานในการค้นหาและรวบรวมหรือบางครั้งอาจค้นหาไม่พบ นอกจากนั้น โยบายการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยไม่มีความต่อเนื่อง ซึ่งเห็นได้จากการยกเลิกห้องประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ไปเป็นห้องสำหรับงานทะเบียนบริการวิชาการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

3. แนวทางการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

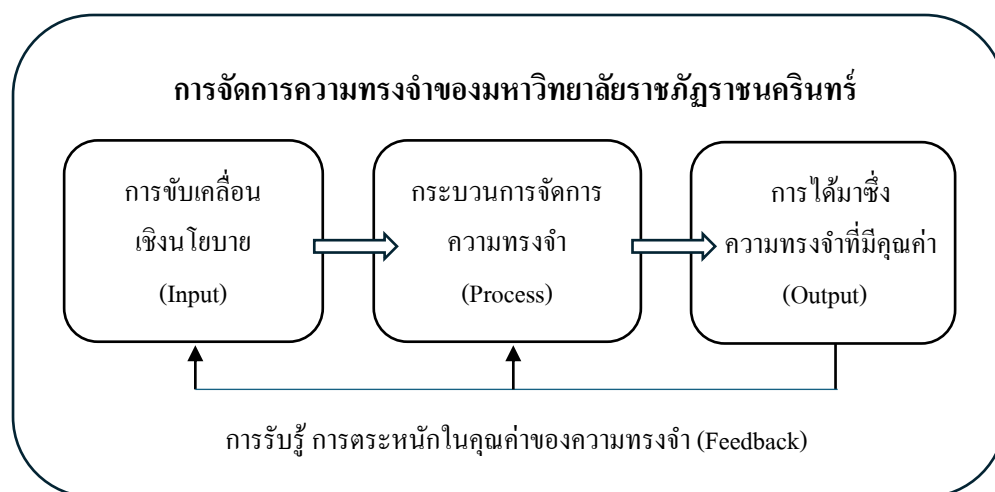
การเสนอแนวทางการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์นั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลวิจัยที่เก็บรวบรวมได้ในประเด็นต่าง ๆ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมาย มาสังเคราะห์ร่วมกับแนวคิดและหลักการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

แนวคิดการจัดการเชิงระบบ เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นให้เห็นภาพรวมขององค์การเป็นระบบใหญ่ที่ประกอบด้วยหน่วยย่อยหลายหน่วย ซึ่งเชื่อมโยงและพึ่งพาอาศัยกันและกันอย่างมีความต่อเนื่อง วิธีการนี้

เน้นการจัดการในระดับภาพรวมทั้งหมด ไม่ใช่แค่จัดการเฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่ง ระบบนี้จะมีองค์ประกอบหลัก คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ปัจจัยส่งออก (Output) และปัจจัยย้อนกลับ (Feedback) (Baimai, 2021, p. 22) การนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ในการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จะเป็นการสร้างกรอบแนวคิดที่เน้นการจัดการเพื่อเชื่อมโยงความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร

แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความทรงจำ ได้แก่ หลักการจัดการเอกสาร จัดหมวดหมู่ หลักการจัดการวัตถุพิพิธภัณฑสถาน หลักการจัดการสารสนเทศ โดยนำแนวคิดและหลักการเหล่านี้มาประยุกต์เป็นกระบวนการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัย

จากนั้นผู้วิจัยได้พัฒนาเป็นแนวทางการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แนวทางการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

จากภาพที่ 1 การจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ควรมีแนวทางในการจัดการ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ การขับเคลื่อนเชิงนโยบาย กระบวนการจัดการความทรงจำ และการได้มาซึ่งความทรงจำที่มีคุณค่า ดังนี้

1. การขับเคลื่อนเชิงนโยบาย เป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องดำเนินการในการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เริ่มตั้งแต่ การกำหนดนโยบายการจัดการความทรงจำ การจัดให้มีแหล่งจัดการความทรงจำและพื้นที่รองรับการจัดการความทรงจำ การกำหนดผู้รับผิดชอบจัดการความทรงจำ การใช้เทคโนโลยีในการจัดการความทรงจำ การจัดสรรงบประมาณเพื่อรองรับการจัดการความทรงจำ และการสร้างความร่วมมือในการจัดการความทรงจำ

2. กระบวนการจัดการความทรงจำ เป็นขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ คือ ความทรงจำที่มีคุณค่าของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การจัดหา การจัดเก็บ การดูแลรักษา และการบริการและเผยแพร่ อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนการจัดการความทรงจำอาจขึ้นอยู่กับว่าแหล่งจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยเป็นลักษณะใด เช่น หอประวัติ พิพิธภัณฑ์ หอจดหมายเหตุ ห้องสมุดก็ตาม ให้จัดการตามวิธีการของแหล่งจัดการความทรงจำนั้น

3. การได้มาซึ่งความทรงจำที่มีคุณค่า เป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้มีการปฏิบัติการขึ้นตั้งแต่การจัดการโดยการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย การจัดการสื่อบันทึกความทรงจำตามกระบวนการของการจัดการ ทำให้ความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ยังคงดำรงอยู่อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การดำเนินการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย กระบวนการจัดการความทรงจำ และการได้มาซึ่งความทรงจำที่มีคุณค่า จะทำให้เกิดการรับรู้ การตระหนักในคุณค่าของความทรงจำของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนของการรู้ การตีความ ความรู้สึก การให้ความหมายกับความทรงจำของมหาวิทยาลัยของตน ซึ่งสมาชิกของมหาวิทยาลัยไม่ว่าจะเป็นบุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า หรือสังคม จะรับรู้และตระหนักถึงคุณค่าของรากเหง้า เกียรติภูมิ และประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ทำให้เกิดความรัก ความผูกพัน ความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

อภิปรายผลการวิจัย

สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

จากการสำรวจข้อมูลและการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมายทำให้ทราบถึง ความทรงจำเกี่ยวกับการก่อตั้งมหาวิทยาลัยตั้งแต่เป็นโรงเรียนฝึกหัดครูระยะเชิงเทรา หลักสูตรที่เปิดสอน การจัดการเรียนการสอน อาคารสถานที่ และบรรยากาศในช่วงเวลานั้น เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนได้เคยศึกษาหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพการศึกษาศึกษา (ป.กศ.) ราว ๆ ปี พ.ศ. 2502 ตั้งแต่รุ่นที่ 2 รุ่นที่ 3 รุ่นที่ 4 รุ่น 5 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า ความทรงจำของมหาวิทยาลัยที่ถูกบันทึกในสื่อที่สำรวจพบ ไม่มีสื่อบันทึกใดที่สามารถเล่าเนื้อหา และเรื่องราวที่เป็นประวัติและพัฒนาการของมหาวิทยาลัยในอดีตได้ละเอียดเฉกเช่นการให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของผู้ที่มีประสบการณ์โดยตรง รวมทั้งการสัมภาษณ์อาจารย์และบุคลากรที่ยังปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัย และมีอายุงานมากกว่า 20 ปี ทำให้เนื้อหาและเรื่องราวของความทรงจำสามารถปะติดปะต่อเชื่อมโยงจากอดีตมาสู่ปัจจุบันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ ต้นประเสริฐ และคณะ (Tanprasert et al, 2000) ศึกษาวิจัยเรื่อง 90 ปี มูลนิธิป่อเต็กตึ๊งบนเส้นทางประวัติศาสตร์สังคมไทย: ประวัติศาสตร์จากคำบอกเล่า โดยงานวิจัยนี้ได้ศึกษาประวัติและพัฒนาการของมูลนิธิป่อเต็กตึ๊งและประวัติ

ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลประวัติศาสตร์จากคำบอกเล่าผู้มีประสบการณ์ตรงและศึกษาจากข้อมูลชั้นต้น เช่น เอกสารจดหมายเหตุแห่งชาติ ภาพถ่ายในอดีต และสำรวจสถานที่สำคัญ ทำให้สามารถรวบรวมเรื่องราวประวัติ พัฒนาการ และบทบาทของมูลนิธิป่อเต็กตึ๊งและประวัติของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติได้อย่างชัดเจน ทำนองเดียวกันกับงานวิจัยของ Stamati & Papadopoulos (2012) ศึกษาเรื่อง Corporate memory management: An empirical study from Greece พบว่าความทรงจำขององค์กรไม่เพียงมาจากประสบการณ์ที่บันทึกในเอกสารเท่านั้น แต่อาจมาจากความเข้าใจ ความรู้ ทักษะที่เกิดขึ้นในจากการทำงาน การส่งผ่านและสืบทอดจากบุคคลสู่บุคคล ไม่ว่าจะเป็นการประชุม การอบรม ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรด้วย ซึ่งไม่มีการบันทึกแบบเป็นลายลักษณ์อักษร

ดังนั้น การบันทึกความทรงจำผ่านประวัติศาสตร์จากคำบอกเล่าจากบุคคลที่มีความทรงจำหรือประสบการณ์ตรง เป็นวิธีการที่สามารถเก็บข้อมูลเรื่องราวได้อย่างละเอียดลึกซึ้ง และควรริบดำเนินการเก็บข้อมูลความทรงจำให้ทันทั่วถึง โดยคำสัมภาษณ์นั้นจะนำมาเรียบเรียงเป็นประวัติและ พัฒนาการของมหาวิทยาลัย หรือเป็นข้อมูลในการจัดแสดงเนื้อหาในพิพิธภัณฑ์ หรือเป็นแนวทางในการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยให้คงอยู่ต่อไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนได้

2. สภาพการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ยังไม่มีแหล่งการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นทางการ รวบรวมถึงยังไม่มีบุคลากรที่มีหน้าที่ในการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยด้วย และนโยบายของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการจัดการความทรงจำไม่มีความต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากการจัดตั้งห้องประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์อย่างเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ. 2556 แต่ได้ถูกยกเลิกไปในปี พ.ศ. 2562 โดยยังไม่มีการสร้างห้องประวัติทดแทนของเดิม ซึ่งงานวิจัยของ Lapwong (2014) ศึกษาเรื่อง The first survey of university museums in Thailand มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อสำรวจและศึกษาสภาพการจัดการพิพิธภัณฑ์ในมหาวิทยาลัยไทย พบว่า พิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยมีจุดประสงค์เพื่อมุ่งเน้นในการเสริมสร้างภาพลักษณ์และความภาคภูมิใจของมหาวิทยาลัย ซึ่งส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายในการดำเนินงานที่ชัดเจน ทั้งนี้อาจมาจากการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการพิพิธภัณฑ์ นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นว่าการจัดการพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยอาจไม่ได้เป็นภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย แต่มหาวิทยาลัยก็ควรตระหนักเห็นถึงคุณค่าโดยกำหนดให้มีนโยบาย บทบาท และหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยให้ชัดเจน

แต่อย่างไรก็ดี ขณะนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ได้มีนโยบายเกี่ยวกับการสร้างห้องประวัติสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ภายในอาคารศูนย์วิชาการ ห้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ศูนย์บางคล้า ซึ่งอยู่ระหว่างการวางแผนดำเนินการของงบประมาณเพื่อจัดสร้างต่อไป

งานวิจัยของ อารียา ศรีบัวบาน (Sribouban, 2024) ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาหอบรรณาสารสนเทศในฐานะแหล่งเรียนรู้อัตลักษณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีจุดประสงค์เพื่อสนับสนุนให้สมาชิกในมหาวิทยาลัยตระหนักถึงการมีส่วนร่วมกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย รับรู้ถึงวัฒนธรรมองค์การของมหาวิทยาลัย และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศความทรงจำของมหาวิทยาลัยแก่บุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมถึงการสร้างร่วมมือกับศูนย์การเรียนรู้ชุมชนในการเชื่อมโยงทรัพยากรให้ผู้สนใจได้รับรู้และขยายเป็นอัตลักษณ์ของชุมชนต่อไป สำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศความทรงจำของมหาวิทยาลัยนั้น จะมีการรวบรวมเอกสารจดหมายเหตุความทรงจำของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานในมหาวิทยาลัยที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประวัติ พัฒนาการของมหาวิทยาลัย สารสนเทศที่เรียบเรียงขึ้นใหม่ เช่น หนังสือครบรอบหน่วยงาน สิ่งพิมพ์ประจำปีที่บ้านทึกและเรียบเรียงจากบุคคลที่มีความร่วมสมัยกับเหตุการณ์สำคัญของมหาวิทยาลัย ของที่ระลึก ให้เข้าสู่ฐานข้อมูลของหอบรรณาสารสนเทศเพื่อให้ค้นคืนได้ เป็นการสะท้อนเอกลักษณ์ความภาคภูมิใจให้แก่สมาชิกในมหาวิทยาลัย และยังพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางเครือข่ายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยอื่นและศิษย์เก่า เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จะเป็นการสะท้อนรากฐานการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีไทยต่อไปด้วย

ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์จึงควรให้ความสำคัญในการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดนโยบายส่งเสริมการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากเป็นไปได้ ควรพิจารณาจัดตั้งแหล่งเก็บรักษาและจัดการความทรงจำในจุดเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นสถานที่ที่เหมาะสมและเอื้อต่อการดำเนินงาน เนื่องจากห้องสมุดมีความพร้อมด้านสถานที่ เทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนบุคลากรผู้มีความรู้และความเข้าใจในด้านการบริหารจัดการสารสนเทศ อย่างไรก็ดี จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านการจัดการเอกสารจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์เพื่อเสริมความชำนาญและความเข้าใจในกระบวนการจัดการความทรงจำอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการในลักษณะนี้จะช่วยป้องกันความสูญหายของสื่อบันทึกความทรงจำ อีกทั้งยังสามารถใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุดในระยะยาว

สำหรับการบริการและเผยแพร่ให้อุชนรุ่นหลังเกิดการรับรู้ จดจำ และระลึกถึงความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ทางมหาวิทยาลัยมีการจัดการความทรงจำเพื่อบริการและเผยแพร่อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์หรือวิดีโอทัศน์เผยแพร่ การจัดทำหนังสือที่ระลึกเนื่องในโอกาสพิเศษ หนังสือเกี่ยวกับบุคคลสำคัญของมหาวิทยาลัย และวิดีโอทัศน์ โดยจัดทำเป็นเอกสารและไฟล์ดิจิทัลเพื่อเผยแพร่ด้วย ซึ่งงานวิจัยของ Burkey (2014) ศึกษาเรื่อง The future of remembering: how multimodal platforms and social media are repurposing our digitally shared pasts in cultural heritage and collective memory practices ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มที่หลากหลายและแอปพลิเคชันโซเชียล

มีเดีย เป็นทางเลือกใหม่ในการจัดการความทรงจำให้อยู่ในรูปดิจิทัล ทำให้เพิ่มบทบาทในการสื่อสาร การจัดเก็บเนื้อหา การตีความ และเผยแพร่เนื้อหาความทรงจำในรูปแบบดิจิทัลให้เหมาะสมกับสังคมออนไลน์ สามารถเข้าถึงผู้ใช้และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ได้ ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์อาจนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยเผยแพร่ความทรงจำ จัดระเบียบ รวบรวมความทรงจำในรูปแบบดิจิทัล รวมถึงการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานกับผู้ใช้ผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรม การแสดงความคิดเห็น หรืออาจเป็นการแบ่งปันความทรงจำระหว่างผู้ใช้กับหน่วยงาน เช่น การสนทนา การส่งภาพถ่ายในอดีต จะช่วยทำให้ปะติดปะต่อร่องรอยความทรงจำให้มีความชัดเจนขึ้นได้

3. แนวทางการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

แนวทางการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ที่พัฒนาขึ้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากข้อมูลวิจัยที่รวบรวมจากการสำรวจและการสัมภาษณ์เชิงลึก ร่วมกับแนวคิดที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาใช้ในการนำเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ โดยลักษณะของรูปแบบได้ใช้แนวคิดการจัดการเชิงระบบ ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อยหลายระบบที่ทำงานร่วมกันและพึ่งพาอาศัยกัน และประกอบเข้าด้วยกัน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลลัพธ์ (Output) การป้อนกลับ (Feedback) และสภาพแวดล้อม (Environment) จะมีการเคลื่อนไหวแบบพลวัต (Dynamic) เพื่อดำเนินกิจกรรมในหน้าที่ของตนและติดต่อประสานงานกับระบบย่อยอื่น ๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์เปรียบเสมือนองค์กรหนึ่ง ที่ต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สามารถผลักดันให้เกิดการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องดำเนินการในการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ดังงานวิจัยของ วาติตา เอื้อเจริญ (Euacharoen, 2019, pp. 268-269) ซึ่งให้เห็นว่า ปัจจัยสำคัญในการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยไทยถือเป็นบทบาทสำคัญของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่ต้องรับผิดชอบ ตั้งแต่การกำหนดนโยบายการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยที่ต้องสอดคล้องกับพันธกิจและสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย นโยบายดังกล่าวต้องกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการลงนามโดยผู้บริหารสูงสุด และเวียนแจ้งบุคลากรของมหาวิทยาลัย และเผยแพร่แก่สาธารณชน นอกจากนี้ ผู้บริหารควรสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น หน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการความทรงจำมหาวิทยาลัยควรมีการกำหนดโครงสร้างหน่วยงานอย่างชัดเจนและมีสถานภาพเหมาะสม มีงบประมาณสำหรับการดำเนินงาน อาคารสถานที่เพื่อรองรับการจัดการความทรงจำ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยให้การจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จ อีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ คือ บุคลากร มหาวิทยาลัยควรจัดสรรอัตราบุคลากรที่รับผิดชอบการจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยให้มีจำนวนเพียงพอ กำหนดลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบอย่างชัดเจน สนับสนุนให้

บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาและให้โอกาสในความก้าวหน้าของตำแหน่งงานด้วย

สำหรับกระบวนการจัดการความทรงจำ ยังเป็นขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ คือ การได้มาซึ่งความทรงจำที่มีคุณค่าของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ นำมาจัดการตามกระบวนการของการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ พิพิธภัณฑ หอประวัติ หรืออื่น ๆ ตามความเหมาะสมของมหาวิทยาลัย และพิจารณากระบวนการในการจัดการตามขั้นตอน ได้แก่ การจัดหา การจัดเก็บ การดูแลรักษา และการบริการและเผยแพร่ อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนการจัดการความทรงจำอาจขึ้นอยู่กับว่าแหล่งจัดการความทรงจำของมหาวิทยาลัยเป็นลักษณะใด ให้จัดการความทรงจำตามแหล่งจัดการความทรงจำนั้น เช่น หากจัดตั้งเป็นหอประวัติหรือพิพิธภัณฑ ควรยึดหลักการจัดการวัตถุพิพิธภัณฑ หากจัดตั้งเป็นหอจดหมายเหตุ ควรยึดหลักวิชาการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ และหากจัดการไว้ในห้องสมุดควรยึดหลักวิชาการจัดการสารสนเทศ การจัดการตามหลักวิชาการนี้ จะทำให้เกิดความทรงจำที่มีคุณค่าของมหาวิทยาลัยยังคงดำรงอยู่อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน ส่งผลให้สมาชิกของมหาวิทยาลัยไม่ว่าจะเป็นบุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า หรือสังคม เกิดการรับรู้ และตระหนักถึงคุณค่าของรากเหง้า เกียรติภูมิ และประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ให้เกิดความรัก ความผูกพัน ความภาคภูมิใจที่ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การบันทึกความทรงจำผ่านประวัติศาสตร์บอกเล่าของบุคคลที่มีความทรงจำหรือประสบการณ์เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยนั้น ถือเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจและบันทึกประวัติศาสตร์ของสถาบันการศึกษาอย่างลึกซึ้งและเปี่ยมความหมาย ดังนั้น จึงสมควรดำเนินการศึกษาวิจัยความทรงจำของมหาวิทยาลัยโดยอาศัยแนวทางวิธีการทางประวัติศาสตร์จากคำบอกเล่าของบุคคลและชุมชนที่มีประสบการณ์โดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุที่สามารถจดจำและเล่าเรื่องราวอดีตได้ เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาเรียบเรียงสร้างความทรงจำในมิติอื่น ๆ ที่ยังขาดแคลนหรือยังไม่ปรากฏข้อมูล ในการรักษาคุณค่าและความสมบูรณ์ของความทรงจำเหล่านี้ เพื่อป้องกันการสูญหายและยังสามารถขยายผลในการค้นหาและอนุรักษ์สื่อบันทึกความทรงจำที่มีคุณค่าในระยะยาว จะเป็นการส่งเสริมให้เห็นภาพประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัยได้อย่างครอบคลุมและยั่งยืนต่อไป

References

- Baimai, C. (2021, September - December). "Systems approach to modern business administration".
Parichart Journal Thaksin University, 34 (3), 17-36. [In Thai]
- Bakhurst. (1990). Social memory in Soviet thought. In *Collective remembering*. Sage, as cited in
Pennebaker, J. w. & Banasik, B. L. (1997). *Collective Memory of Political Events: Social Psychological*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Burkey, B. (2014). *The future of remembering: How multimodal platforms and social media are repurposing our digitally shared pasts in cultural heritage and collective memory practices* [Doctoral dissertation]. University of Oregon.
- Connerton, P. (1996). *How societies remember*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Euacharoen, V. (2019). *The development of a management model for the memory of Thai universities* [Doctoral dissertation]. Sukhothai Thammathirat Open University. [In Thai]
- Fentress, J. & Wickham, C. (1992). *Social memory*. Blackwell.
- Halbwach, M. (1992). *On collective memory*. (Edited, translated by Lewis A. C.). Chicago: University of Chicago Press.
- Jimerson, R. C. (2003). "Archives and memory." *OCLC Systems & Services*, 19(3), 89-95.
- Lapwong, Y. (2014). The first survey of university museums in Thailand. *University Museums and Collections Journal*, 6/2013, 1-16.
- Mahidol University Archives and Museums. (2012). *The memories of Mahidol University*. Mahidol University Archives and Museums. [In Thai]
- Nora, P. (1989). Between memory and history: Les lieux de mémoire. *Representations*, 26 (Special Issue: Memory and counter-Memory), 7-24.
- Prasitratsin, S. (2012). *Research methodology in social sciences* (15th ed.). Samlada Limited Partnership. [In Thai]
- Prudtikul, S. (1990). Archives Unit 5. In *Special information characteristics course materials, Units 1-8*. Sukhothai Thammathirat Open University. [In Thai]

- Sribouban, A. (2024). The guidelines for developing the information library as an identity learning resource of King Mongkut's University of Technology Thonburi. *TLA Research Journal*, 17 (2), 118-133. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/tla_research/article/view/271205/185962 [In Thai]
- Stamati, T. & Papadopoulos, T. (2012). Corporate memory management: An empirical study from Greece. *OR Insight*, 25, 39-55. <http://www.palgrave-journals.com>
- Stein, E. W. (1995). Organizational memory: Review of concepts and recommendations for management. *Journal of Information Management*, 15(2), 17-32.
- Tanprasert, K. et al. (2000). *90 years of the Poh Teck Tung Foundation on the path of Thai social history: An oral history*. Huachiew Chalermprakiet University. [In Thai]

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

Siringam Plangcheep¹, Pornchita Upatum²

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

¹ Assistant Professor, Library Science Department, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University

อีเมล: siringam.p@ru.ac.th

² 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 วิธีการศึกษาใช้การวิจัยและพัฒนา แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน เครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย แบบประเมินตัวแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ และแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างสำหรับการวิพากษ์ตัวแบบ 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) ภาวการณ์ช่วยเหลือ 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 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 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 สารสนเทศ	ผู้อื่นแนะนำ	1	226	75.33
	ค้นหาด้วยตนเองที่บ้าน	2	196	65.33
	ค้นหาด้วยตนเองที่ห้องสมุด	3	190	63.33
การใช้ 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 ของผู้ใช้อุทิศวิถีต่อไป 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 พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนอำเภอสะท้อนช่องว่างสำคัญระหว่างความต้องการและการตอบสนองในยุควิถีถัดไป 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) วัยรุ่นและเด็กมักเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ๆ 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)

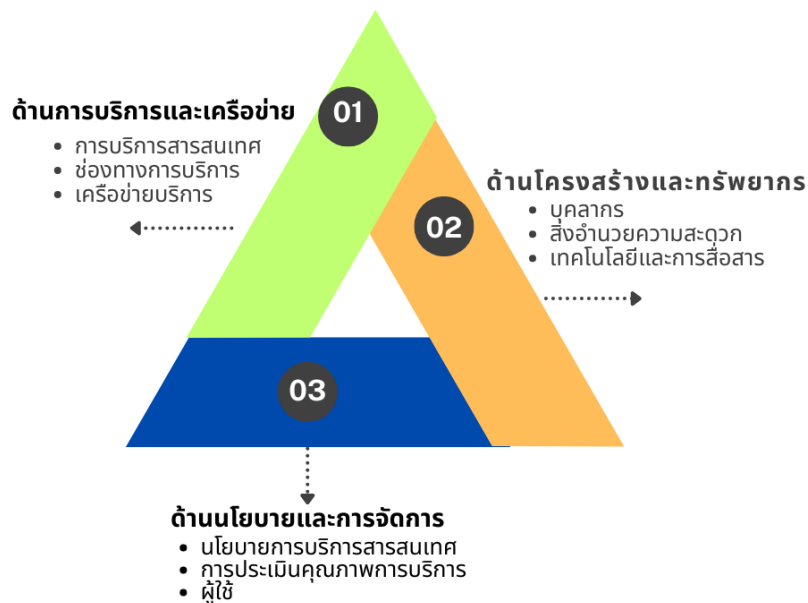
3) เทคโนโลยีและการสื่อสาร ครอบคลุมโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่เพียงพอต่อการบริการ รวมทั้งอุปกรณ์ทันสมัย อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ระบบรักษาความปลอดภัย (Cao & Ni, 2016; Xu, 2017)

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 ครอบคลุมผู้มารับบริการและผู้ที่กำลังจะมารับบริการ โดยมีการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศ เพื่อนำมาพัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองและสร้างชุมชนผู้ใช้ เพื่อเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกัน (Wilson, 2000; Delors et al., 1996)



ภาพที่ 1 ตัวแบบการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนอำเภอ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะใน 2 ลักษณะ คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป 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
- 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* (2nd ed). Harper & Row.

พฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนเจนเอเรชั่นแซดในจังหวัดพิษณุโลก

น้อย คันชั่งทอง¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนเจนเอเรชั่นแซดในจังหวัดพิษณุโลก และ 2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนเจนเอเรชั่นแซดในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ ระดับชั้น เกรดเฉลี่ย แผนการเรียน และที่ตั้งของโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 ของโรงเรียนในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 376 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า 1. พฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนเจนเอเรชั่นแซดมีความต้องการสารสนเทศในระดับมาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมต่อศึกษาต่อ เยาวชนต้องการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นไฟล์ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต แหล่งสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ อินเทอร์เน็ต โดยใช้ Google ในการค้นหาและเข้าถึงข้อมูล เยาวชนประเมินสารสนเทศที่ค้นได้โดยพิจารณาจากความทันสมัยของแหล่งข้อมูลเป็นลำดับแรก เยาวชนนำสารสนเทศที่ค้นหาได้มาเรียบเรียงใหม่และมีการปรับเปลี่ยนบางส่วนก่อนนำไปใช้ และมีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นสารสนเทศโดยภาพรวมในระดับมาก 2. เยาวชนเจนเอเรชั่นแซดในจังหวัดพิษณุโลกที่มีเพศ ระดับชั้น เกรดเฉลี่ย แผนการเรียน และที่ตั้งของโรงเรียนต่างกันมีพฤติกรรมสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับครูผู้สอน ครูบรรณารักษ์นำมาออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนซึ่งเป็นเยาวชน Gen Z ที่เป็นชาวดิจิทัลโดยกำเนิด และสถาบันบริการสารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ นำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงบริการสารสนเทศให้สอดคล้องกับรูปแบบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชน Gen Z ในสภาพแวดล้อมทางดิจิทัลในยุคปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: พฤติกรรมสารสนเทศ, เยาวชน, เจนเอเรชั่นแซด, การแสวงหาสารสนเทศ

(Received: 30 March 2025; Revised: 22 May 2025; Accepted: 14 June 2025)

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อีเมล: noihuso@yahoo.co.th

**Thammasat University Library support of academic publishing through
the Read & Publish model**

Kwanchanok Sathapornpiboon¹

Abstract

This study examines Thammasat University Library facilitation of academic publishing by adopting the Read & Publish model. It analyzes the library's support of instructors, researchers, and students to maximize benefits of the model. Recommendations and strategic guidelines are also provided to heighten the effectiveness of library services and ensure their continued relevance as academic publishing evolves.

During the first year of the program, Thammasat University authors published 10 articles. Of the available 186 publication tokens, 141 were used. According to terms of the scheme, the 45 unused tokens could not be carried over to the following year. To maximize token use and further promote benefits of this scheme, the Thammasat University Library will expand outreach efforts to inform more instructors and researchers about the opportunities provided by Read & Publish. The library should also organize more seminars on research support services, such as advanced literature search techniques; selecting suitable journals for publication; and citation and referencing methods.

Keywords: Academic publishing, Open access, Thammasat University, Read & Publish

(Received: 11 April 2025; Revised: 13 May 2025; Accepted: 16 June 2025)

¹Thammasat University Library Email: kwancn@tu.ac.th

Introduction

Access to, and publication of, scholarly knowledge are critical components of global academic progress. Academic publishing transmits research findings, collaboration, and cross-disciplinary innovation, which are required to advance knowledge (MKP Technologies, 2023). Scholarly articles develop fields of study by shaping intellectual scrutiny and innovation. Access to scholarly publications is essential for instructors, researchers, students, and others using them for academic projects and job development (Gaylo, Caingcoy & Mugot, 2020).

It is widely recognized that academic authors have two main venues for publishing research articles: 1) subscription-based journals; and 2) Open Access (OA) periodicals. Subscription-based journals are subscribed to by institutions by agreement with publishers, giving scholars and institutionally affiliated users access to journal content. OA journals may be categorized as Gold, Green, and Diamond OA. In the Gold OA model, if authors wish to make their articles freely and widely available, they are required to pay an additional article publication charge (APC). By contrast, the Green OA model involves an embargo period during which the article is not made available immediately. Diamond OA publication has no APCs, so it is free of charge for readers and authors alike (Informa UK Limited, 2025).

The Thammasat University Library of Life concept promotes learning, research, innovation, and future skills for the academic community and society (Thammasat University Library, 2024). As an essential information resource, the library supports scholarly publishing and knowledge transmission by providing access to relevant materials and guiding instructors, researchers, and students through academic resources. The library also offers online databases, information literacy services, and best practices in academic publishing. Through these initiatives, the library makes scholarly work visible and accessible, supporting the academic community.

In 2024, the Ministry of Higher Education, Science, Research, and Innovation (MHESI), in collaboration with Book Promotion & Service Co., Ltd., launched a national Read & Publish initiative in partnership with the American Chemical Society (ACS). This initiative supports 78 member institutions under MHESI by allowing researchers to publish Open Access (OA) articles without incurring APCs. The Read & Publish model has attracted increasing attention as it combines access to scholarly literature with the opportunity to publish research output in OA format under a single institutional agreement. Among advantages offered by this model is the removal of authorial financial barriers. In many leading journals, APCs exceed 100,000 baht per article. These costs may be a substantial obstacle, particularly for researchers in developing countries or those affiliated with institutions with limited funding for research publications.

The Thammasat University Library has embraced this initiative as part of strategic support for research and scholarly communication. By promoting participation in ACS Read & Publish, the library aims to increase research visibility, support OA practices, and empower the academic community to contribute to global knowledge transmission.

This study examines Thammasat University library's facilitation of academic publishing by adopting Read & Publish. It analyzes library support for instructors, researchers, and students to maximize benefits of the model. Recommendations and strategic guidelines are also provided to heighten the effectiveness of library services and ensure their continued relevance as academic publishing evolves.

Definition and Significance of Read & Publish

Read & Publish is a business model for accessing and publishing scholarly articles. It has become increasingly popular among academic institutions and libraries worldwide. The model integrates two components, journal access and publishing, into a single subscription agreement. Under this model, participating libraries and academic institutions gain unrestricted access to a wide range of research publications. Simultaneously, affiliated authors may publish OA articles without additional APCs (American Chemical Society, 2025). APCs are typically covered by the author, institution, or funding source (John Wiley & Sons, Inc., 2025).

This model impacts online database subscription agreements by reducing the overall cost of accessing and publishing academic research. It also advances OA principles by enabling wider readership and more equitable knowledge communication. Authors likewise benefit from increased visibility and global reach, as their work is free from access barriers. A study by the Company of Biologists indicates that institutions in consortia are granted unlimited access to all currently available archival content (The Company of Biologists, 2025). Additionally, Olsson et al. (2020), examines advantages and disadvantages of the Swedish Read & Publish agreement with Springer Nature (Springer Compact). Their findings highlight similar benefits, especially cost-effectiveness, summarized here:

Table 1 Read & Publish: Potential Advantages and Disadvantages

Factor	Advantage	Disadvantage
Cost and subscription fees	Authors may publish articles without APCs.	Switching to a transformative agreement may lead to higher costs, impacting institutions with limited budgets.
Access to scholarly resources	Read & Publish supports OA to published articles.	Some publishers may limit access to certain journal titles among the full range required by users.
Publishing	Authors have greater flexibility in publishing work in high-quality journals without APCs. The model simplifies the publishing process in Read & Publish-affiliated journals, increasing visibility and transmission of scholarly work.	If publishers or subscribing institutions impose restrictions on eligible journals, authors may be limited to publishing only in pre-approved venues.
License agreement management	Combining access and publishing rights in a single agreement streamlines management of institutional publishing contracts.	Negotiating and establishing Read & Publish agreements between libraries and publishers may be complex and time-consuming.

The Role of Thammasat University Library

Thammasat University Library supports teaching, learning, and research through academic services to students, instructors, scholars, and staff in all subject areas and at all study levels. The library's mission is to manage information resources; facilitate access to research facilities; and promote institutional development toward sustainable internationalization.

Academic library services have evolved with rapidly advancing information technology. Otike and Barat (2021) emphasize that higher education libraries must adapt continuously to social trends and user demands by streamlining operations and eliminating redundant functions. As reader behavior and

information needs repeatedly change, innovative strategy must build library user engagement and deliver academic services (Otiike & Barat, 2021)

Beyond the traditional roles of lending books and providing study spaces, Thammasat University Library presents a comprehensive range of electronic information resources. These include online databases and e-journals in social sciences, humanities, health sciences, science and technology, and interdisciplinary studies. In addition to extensive digital collections, the library provides specialized online services to support academic and research activity, such as plagiarism detection, interlibrary loan (ILL), English language abstract editing, and research assistance. Through these initiatives, the library bolsters academic productivity and supplies high-quality resources and professional support to meet scholarly needs of students, instructors, and scholars.

“My life, my library,” the innovative concept of Thammasat University Library, suggests that users should embrace the **L-I-F-E** concept as follows (Thammasat University Library, 2025):

L – Learning journey; through printed and online resources, research instruments, and a Library of Things (LoTs) to make didactic experiences more efficient.

I – Infinite inspiration, from a specially designed Life Space with four creative co-working, learning, inspiration, and performative spaces. Users may join activities such as barista intern workshops, job tips, and Writing 101, to network and develop future-ready skills.

F – Friendliness, in supportive partnership through onsite and online service. Our staff deliver high-standard assistance for seamless and convenient access to all library resources.

E – Engaging experience, fostering user engagement through a range of immersive creative content, academic and community events, and year-round activities such as cat therapy. These initiatives balance knowledge acquisition and recreational enjoyment for users.

Implementing Read & Publish

Thammasat University Library collaborates with Read & Publish. Each institution must appoint a coordinator to cooperate with the administrative team and authors. For example, the library must verify that the corresponding author who requests OA publication is university-affiliated. Implementation requires the following steps:

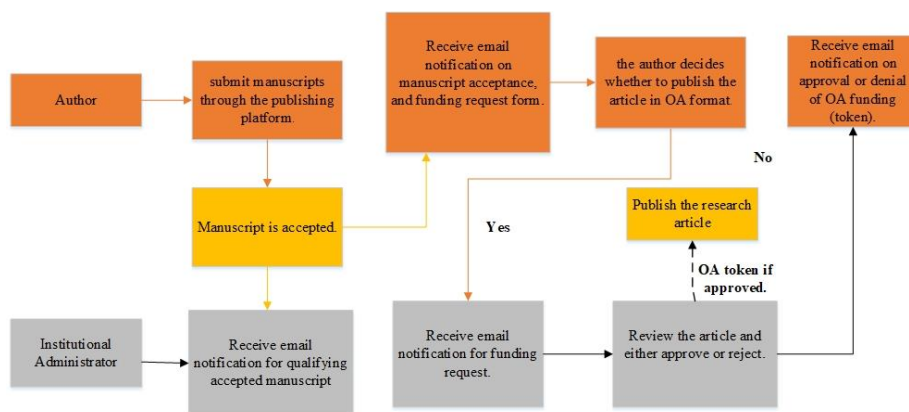


Figure 1 Read and Publish Workflow (author-involved), (American Chemical Society, 2025)

First, authors submit manuscripts through the publishing platform. After the manuscript is accepted for publication, a notification is emailed to the author and institutional administrator. Then the author decides whether to publish the article in OA format. If so, the institutional administrator emails to the institutional coordinator to verify authorial affiliation. The coordinator verifies author information through the integrated library system (ILS). Key details checked include the author's name, faculty, department, and the status of their account to determine that it is still active. After confirming authorial identity, the institutional administrator grants a token for OA publication. The institutional administrator then reviews the request and renders judgment on it. Finally, the OA article is published following the publisher's procedures.

In addition, Thammasat University Library actively promotes training activities related to Read & Publish agreements through its official Facebook page, which is also used to regularly communicate information about token usage and remaining publishing quotas. This ensures that faculty members and researchers are informed about the availability and benefits of publishing under the Read & Publish model.

After being notified of remaining publishing quotas by the representative or institutional administrator, the library creates and transmits promotional graphics to apprise authors. This allows researchers to manage manuscript submission, meeting the 30 December 2024 deadline for accepted articles to be finalized.

BOOK PROMOTION & SERVICE (BPS) & ACS

ACS Read & Publish Agreement: User Training for Thailand Consortium

Topic of coverage (60 min)

- ACS Journals Collection by Mandy Sum (10 min)
- ACS Read & Publish Workflow for Authors by Jane Yun (25 min)
- ACS Onboarding Support by Sue Law (10 min)
- Q&A (15 min)

วันที่ 15 พฤษภาคม 2567
<https://thammasat.ac.th/acs>

SCAN ME

คุณากร และนักวิจัย สามารถลงทะเบียนเลือกเข้าอบรมผ่าน Zoom ได้ 1 รอบ คือ วันที่ 15 พฤษภาคม 2567 หรือ วันที่ 16 พฤษภาคม 2567 เวลา 10.00 - 11.00 น. (จำกัดจำนวนผู้เข้าอบรมไม่เกิน 500 ท่าน ต่อรอบ)

02 759 3888 ต่อ 3360

เรียน คณาจารย์/นักวิจัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกท่าน

ตามกับริชชีก บิ๊ก โปรโมชัน แอนด์ เซอร์วิส เป็นผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์ผลงานวิชาการ [ค่า APC] โครงการ ACS Read & Publish ปี 2024

ให้บทความเป็น **Open Access [OA]**

ACS
Chemistry for Life®

วงสำนักพิมพ์ **American Chemical Society [ACS]**

โดยไม่มีค่าใช้จ่าย โควตารวม จำนวน 176 Token ให้กับ 78 มหาวิทยาลัย

ขณะนี้ จำนวน Token ยังมีเหลืออยู่อีกจำนวน 87 Token

มีระยะเวลาใช้งานได้ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2567 นี้

ซึ่งบทความต้องได้รับการ **accept** ภายในวันที่ 30 ธันวาคม 2567

รายละเอียดการสมัครเพิ่มเติม

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่
คุณวิมล จันทร์ดงกร 02-769-3888 ext.3360
helpdesk@book.co.th
Thammasat University Library
www.library.tu.ac.th Line: @tulibrary

Figure 2 Promotional content related to Read & Publish published on the Thammasat University Library Facebook page, (Thammasat University Library, 2024)

Thammasat University Library promoted Read & Publish to instructors, researchers, and the academic community through the library's Facebook page, LINE, and faculty group emails. In 2024, Thammasat University authors published 10 articles through Read & Publish, from the following research divisions:

Table 2 Thammasat University Read & Publish Articles by Faculty

Faculty	Article
Sirindhorn International Institute of Technology (SIIT)	3
Faculty of Science and Technology	2
Faculty of Allied Health Sciences	1
Chulabhorn International College of Medicine	1
Faculty of Pharmacy	1
Faculty of Dentistry	1
Faculty of Learning Sciences and Education	1
Total	10

ACS database use analysis from 2022 to 2024 indicates that in 2024, post-Read & Publish adoption, the number of full-text article downloads at Thammasat University increased by 46.46% from the previous year, pre-Read & Publish model implementation.

Table 3 Number of ACS database full-text article downloads at the Thammasat University Library

Database	Full text article downloads		
	2022	2023	2024
American Chemical Society (ACS)	18,580	20,565	30,119

This growth correlates with implementation of the Read & Publish model, raising awareness of the ACS database among instructors and researchers and emphasizing dual benefits of reading and publishing through the model. Pre-implementation, ACS was mainly seen as a reading resource. With organized training sessions, timely updates, and active communication on social media channels, the library broadcast the benefits of accessing scholarly content and the opportunity to publish in reputable journals without APCs. These efforts have increased database usage. The rising number of downloads reflects a growing interest in quality academic resources and results of library outreach and user engagement strategies. Planned future informational initiatives are described below.

Conclusion and Recommendations

Read & Publish integrates access to scholarly articles and publishing research in a single agreement, enabling participating libraries and academic institutions to access academic articles unrestrictedly, while allowing authors to publish OA work without APCs.

Thammasat University Library supports research publication through Read & Publish by conveying information about the model to instructors, researchers, and the university community through diverse communication channels. Financial support from the MHESI and the Thammasat Research Administration Division facilitates sustainable long-term benefits for the institution and the academic community.

In 2024, Thammasat University staff published 10 articles under Read & Publish. Of the available 186 publication tokens, 141 were used. According to terms of the scheme, the 45 unused tokens could not

be transferred to the following year. To maximize token use and further promote corresponding benefits, Thammasat University Library expanded outreach efforts to inform more instructors and researchers about opportunities provided by Read & Publish.

In 2025, ACS increased the frequency of training sessions and promotional activities. These included ACS database workshops and academic publishing events, such as an ACS on Campus seminar at Mahidol University to discuss scientific collaboration, scholarly writing, and publishing. In addition, ACS launched trial access to other ACS databases beyond those subscribed to by MHESI, to familiarize faculty members and researchers with ACS academic content and widen access to scholarly resources. The library should also organize more seminars on research support services, such as advanced literature search techniques; selecting suitable journals for publication; and citation and referencing methods.

Based on implementation of the Read & Publish model over the past year, a strengths, weaknesses, opportunities and threats (SWOT) analysis and threats, opportunities, weaknesses, and strengths (TOWS) matrix were identified to propose strategic directions to potentially guide other institutions in adopting or refining similar initiatives in future:

Table 4 SWOT Analysis: Thammasat University Library - Read & Publish Initiative

Strengths	Weaknesses
1. Strong institutional support from MHESI, Book Promotion & Service Co., Ltd. and ACS. 2. Proactive library communication (social media, training). 3. No APC costs for authors increases publishing opportunities. 4. Increased visibility and use of scholarly databases.	1. Public relations activities may not reach the target group of authors. 2. Dependence on institutional administrator for timely quota updates.
Opportunities	Threats
1. Expanding the model to other publishers. 2. Growing demand for OA publishing. 3. Strengthened institutional research output and reputation.	1. Unsustainable funding and partnerships. 2. Misunderstanding or underuse of token-based quota. 3. Competition from other academic platforms and resources.

Table 5 TOWS Matrix

	Strength (S)	Weakness (W)
Opportunity (O)	S-O Strategy 1. Leverage library expertise and partnerships to expand Read & Publish model to more publishers. 2. Organize more training and consultations to support increased OA publishing using existing communication strengths.	W-O Strategy 1. Develop targeted awareness campaigns for faculties and communicate information to specific communication channels of the faculties. 2. Build internal tools/channel to monitor quotas in real time and reduce overreliance on vendor communication.
Threats (T)	S-T Strategy 1. Emphasize library cost-saving measures to justify continued funding. 2. Maintain frequent updates and transparent communication to reduce confusion about quotas and conditions	W-T Strategy 1. Advocate for more flexible or scalable quota models. 2. Improve internal workflows to minimize delays and miscommunication with authors.

From the TOWS Matrix, the library possesses strong disciplinary expertise and maintains extensive collaborations, which should be leveraged to expand the Read & Publish model to additional publishers, maximizing benefits for authors and readers. The library should also organize training programs and consultation services to support academic publishing, using its communication strengths to enhance outreach and engagement. Likewise, the library should develop targeted awareness campaigns for individual faculties and transmit information through communication channels for timely delivery. Additionally, the library should improve internal workflows to minimize delays and reduce miscommunication with authors. Streamlining these processes will boost service efficiency and ensure prompt support throughout the publication cycle.

In addition to promoting OA publishing through the Read & Publish model, authors must consider the quality and credibility of journals targeted for publication. Scholars are encouraged to choose journals demonstrating transparent editorial and publishing practices. Key indicators include a peer review process, clear information about the editorial board, licensing and copyright policies, and long-term archiving planning. The Directory of Open Access Journals (DOAJ) is a trusted platform that evaluates OA journals against a set of best practice principles. Authors may consult the DOAJ website to verify information such as editorial policies, publisher contact details, licensing terms, and publication ethics. By adhering to ethical publishing standards, institutions and researchers may avoid predatory publishing and help globally advance scholarly communication (Directory of Open Access Journals, 2025).

Finally, for other higher education institutions considering adoption of Read & Publish, a thorough analysis of relevant factors is advised, including subscription budget, the list of database journals available, publication requirements, and how to promote the initiative to university staff. A well-planned approach to implementing Read & Publish will strengthen academic publishing efficiency and benefit institutions as well as the wider academic community in future.

Reference

- American Chemical Society. (2025). *ACS Read and Publish agreements*. <https://acsopenscience.org/institutions/read-and-publish>
- Directory of Open Access Journals. (2025). *Transparency & best practice*. <https://doaj.org/apply/transparency/>
- Gaylo, D., Caingcoy, M. & Mugot, D. (2020). Utilization of scholarly journal articles in the teaching and learning of teacher education courses. *Balkan and Near Eastern Journal of Social Sciences*, 6(3), 59-66.
- Informa UK Limited. (2025). *What are the gold and green open access publishing options?*. <https://authorservices.taylorandfrancis.com/choose-open/publishing-open-access/oa-green-gold/>
- John Wiley & Sons, Inc. (2025). *Article publication charges (APCs)*. <https://authorservices.wiley.com/author-resources/Journal-Authors/open-access/article-publication-charges/index.html>
- MKP Technologies. (2023). *Unveiling the importance of publishing academic research*. <https://www.econtentpro.com/blog/importance-of-publishing-academic-research/278>

- Olsson, L., Francke, H., Lindelow, C. H., & Willén, N. (2020). The first Swedish Read & Publish agreement: An evaluation of the Springer compact pilot. *LIBER Quarterly: The Journal of the Association of European Research Libraries*, 30(1), 1-33.
- Otiike, F. & Barat, A. (2021). Roles and emerging trends of academic libraries in Kenya. *Library Hi TechNews*, 38(7), 19-23.
- Thammasat University Library. (2024). *Vision, Mission and Values*. https://library.tu.ac.th/bbs/content/94_459
- Thammasat University Library. (2024, April 28). *ACS Read & Publish agreement: User training for Thailand consortium*. [Image attached]. Facebook.
<https://www.facebook.com/photo/?fbid=841383938030051&set=a.557497979751983>
- Thammasat University Library. (2024, December 3). *Announcement: Remaining tokens for ACS Read & Publish*. [Image attached]. Facebook.
<https://www.facebook.com/photo/?fbid=993378806163896&set=a.557497976418650>
- Thammasat University Library. (2025). *New concept of TU Library*. <https://www.facebook.com/share/p/16bN4wzXfk/>
- The Company of Biologists. (2025). *Read & Publish open access initiative*.
<https://www.biologists.com/library-hub/read-publish/>

Information behavior of generation Z in Phitsanulok Province

Noi Khunchangthong¹

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the information behavior of Gen Z in Phitsanulok Province, 2) to compare their behavior classified by gender, level of their study, Grade point average (GPA), type of their study and school location. The samples were 376 high school students in Phitsanulok by multi-stage sampling. The data were collected by employing 5 rating scale questionnaires and analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test (One way ANOVA).

The findings were as follows: 1) Gen Z's information behavior need is to prepare for their further study. They need to access electronic resources in the form of files from the internet. The most important information source is the internet via Google for retrieving and accessing information. They evaluated their retrieval information by considering the update of information for their priority. They can rearrange their retrieved information and paraphrase them before usage and they were satisfied with the information retrieval overall at a high level. 2) Gen Z in Phitsanulok with different genders, levels of study, GPA, types of study and school locations had different information behaviors significantly different at .05. The findings will benefit teachers, library teachers to design the appropriate learning management for Gen Z who are a born digital native and also the various information providers and learning resources benefit to develop and reform information provision to fit the Gen Z behaviors in terms of information in the better current digital environment.

Keywords: Information behavior, Youth, Generation Z, Information seeking

¹ Assistant Professor, Department of Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Pibulsongkram Rajabhat University **E-mail:** noihuso@yahoo.co.th

บทนำ

พฤติกรรมสารสนเทศ (Information behavior) หมายถึง พฤติกรรมทั้งหมดที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับแหล่งสารสนเทศหรือช่องทางการรับสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ครอบคลุมพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องคือ ความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น (ด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร) การใช้แหล่งสารสนเทศต่าง ๆ และการได้รับสารสนเทศทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ (Wilson, 2022) พฤติกรรมสารสนเทศจะช่วยให้เห็นขั้นตอนของกิจกรรมต่าง ๆ ในด้านความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ นอกจากนั้นยังช่วยให้ทราบถึงวิธีการที่ผู้คนที่ต้องการสารสนเทศ การแสวงหา การจัดการ การให้ และการใช้สารสนเทศในบริบทที่แตกต่างกัน เป็นพฤติกรรมซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีปัญหาคำถามที่ต้องการแก้ไขหรือมีคำถามที่ต้องการคำตอบ แต่พบว่าสารสนเทศหรือความรู้ที่ตนมีอยู่นั้นไม่เพียงพอที่จะแก้ปัญหาหรือตอบคำถาม (Chanlun, 2020)

การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศมีความสำคัญและมีประโยชน์อย่างมากต่อการดำเนินงานในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ อาทิ **ความสำคัญต่อการจัดการศึกษา** การศึกษาวิจัยพฤติกรรมสารสนเทศของนักเรียน นิสิต/นักศึกษามีความสำคัญต่อการจัดการเรียนรู้ ผู้สอนต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรมสารสนเทศของผู้เรียน ซึ่งมีความแตกต่างกันในด้านวิธีการต่าง ๆ ทั้งในด้านความต้องการสารสนเทศ การแสวงหา และการใช้สารสนเทศ รวมถึงปัญหาและอุปสรรค ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับผู้สอนในการออกแบบการเรียนการสอนให้กับผู้เรียนเพื่อเรียนรู้ได้ตามความถนัด และความสนใจ สร้างผลลัพธ์การเรียนรู้ให้ผู้เรียนมีทักษะการแสวงหาความรู้ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Hiangrat, 2019) **ความสำคัญต่อวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์** การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศเป็นองค์ความรู้พื้นฐานที่สำคัญ เนื่องจากเป็นสาขาวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ โดยมีห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญ ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องทราบพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ เพื่อสามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและจัดบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด สอดคล้องกับที่ Jamali and Nabavi (2022) กล่าวว่า การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศจำนวนมากมุ่งหวังที่จะให้ประโยชน์ในการปรับปรุงบริการสารสนเทศและส่งมอบแหล่งสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพต่อสังคม การมีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับผู้ใช้และพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้จึงเป็นสิ่งจำเป็น เช่นเดียวกับ**ความสำคัญต่อภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว** การทราบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศการท่องเที่ยวของประชาชนจะช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวสามารถพัฒนาเนื้อหาสารสนเทศเพื่อสื่อสารในช่องทางต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการได้มากขึ้น เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า ได้มีการศึกษาและมึงานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศเป็นจำนวนมากตั้งแต่อดีตจนกระทั่งปัจจุบันก็ยังคงมีการศึกษาอยู่ เพราะด้วยความเป็นพลวัตของพฤติกรรมสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของผู้ใช้ ดังที่ Willson (2000) ได้กล่าวว่าความต้องการใช้สารสนเทศเกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และความต้องการใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไป โดยมีอิทธิพลมาจาก 1) ปัจจัยทางจิตวิทยา เช่น แรงจูงใจ ความสนใจ เจตคติ การรับรู้ อารมณ์ เป็นต้น 2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ พื้นฐานความรู้/ระดับการศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น 3) บทบาทหน้าที่การงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4) ลักษณะของแหล่งสารสนเทศ เช่น ความพร้อม ความน่าเชื่อถือของสารสนเทศ ช่องทางการสื่อสาร เป็นต้น และ 5) ลักษณะที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ วัฒนธรรมของสังคม/ประเทศ และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้บริบทสภาพแวดล้อมทางดิจิทัล (Digital environment) ในยุคปัจจุบันที่ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้เกิดนวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เทคโนโลยีดิจิทัลโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ส่งผลกระทบต่อสังคมโลกและสังคมไทยอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัล (Digital information) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้โดยง่ายและตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้พฤติกรรมและการดำรงชีวิตของมนุษย์ในด้านต่าง ๆ แตกต่างกันและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอย่างมาก (Yangyuen et al., 2016) ทั้งนี้สภภาพโทรคมนาคมแห่งชาติ (National Statistical Office, 2024) ประเมินการว่าปลายปี 2024 ประชากรร้อยละ 68 ของประชากรโลก หรือ 5.5 พันล้านคนใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นร้อยละ 15 หรือ 1.3 พันล้านคนเมื่อเทียบกับปี 2019 ที่มีประชากรเพียงร้อยละ 53 ที่ใช้อินเทอร์เน็ต และเมื่อจำแนกตามประเทศ และช่วงอายุหรือเจนเนอเรชัน ประเมินการว่า ประชากรไทยที่มีอายุ 15-24 ปี หรือเจนเนอเรชันแซด (Generation Z, Gen Z, ผู้ที่เกิดในช่วงปี 1996-2012) ใช้อินเทอร์เน็ตออนไลน์สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อเทียบกับเจนเนอเรชันอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ Gen Z เป็นกลุ่มคนที่เกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยีดิจิทัล และเครือข่ายสังคมออนไลน์ การใช้ชีวิตประจำวันแวดล้อมไปด้วยอุปกรณ์ดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ (สมาร์ทโฟน) เป็นกลุ่มคนที่ใช้ชีวิตประจำวันอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมอิเล็กทรอนิกส์ หรือเป็นกลุ่มคนที่เติบโตท่ามกลางการแพร่กระจายของอินเทอร์เน็ต นอกจากนั้นยังพบอีกว่า เยาวชนที่มีอายุ 15-17 ปีใช้โทรศัพท์มือถือร้อยละ 99.5 และเยาวชนอายุ 18-24 ปีใช้โทรศัพท์มือถือร้อยละ 99.2 เยาวชนอายุ 15-24 ปี ร้อยละ 98.6 มีสมาร์ทโฟน (National Statistical Office, 2023) Gen Z ร้อยละ 55 นิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น TikTok, X, Facebook ในการหาข้อมูลมากกว่า Search engine (Digital Insights Thailand Report, 2024) เป็นต้น ยุคดิจิทัลได้เปลี่ยนแปลงวิธีการเข้าถึงสารสนเทศเป็นอย่างมาก การได้รับความนิยมนำมาใช้ในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่แบบพกพาใหม่ๆ จำนวนมาก การเข้าถึงสารสนเทศจึงเป็นไปได้ทุกที่ทุกเวลา ท่ามกลาง

สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีและการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อนขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Romadon and Susetyo-Salim (2018) ที่พบว่า อินเทอร์เน็ตได้เปลี่ยนพฤติกรรมสารสนเทศของนักเรียนในกิจกรรมการเรียนรู้โดยเฉพาะ ในการทำการบ้าน ประกอบกับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศมาเป็นบริการสารสนเทศดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นเยาวชนที่ต้องใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาเรียนรู้จึงอยู่ในบริบทการแสวงหาที่ซับซ้อนกว่าการแสวงหาสารสนเทศในชีวิตประจำวันทั่วไป

ดังนั้นการทำความเข้าใจในพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนด้านความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศในสภาพแวดล้อมทางดิจิทัลจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของเยาวชนในด้านการพัฒนาทักษะการเรียนรู้และปรับปรุงแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการ และสอดคล้องกับพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนมากขึ้น ผู้วิจัยในฐานะอาจารย์ผู้สอนหลักสูตรสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งมีปรัชญาของหลักสูตร คือ “ผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ ให้มีความรู้ มีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยกระบวนการบูรณาการวิจัยและพัฒนา แก้ไขปัญหาท้องถิ่น สร้างองค์ความรู้ที่สามารถรองรับสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถปรับตัวให้ทันกับโลกยุคดิจิทัล” (Pibulsongkram Rajabhat University, 2022) จึงเกิดแนวคิดที่จะศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนเจนเอเรชันแซดในจังหวัดพิษณุโลกซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่อยู่ในวัยศึกษาเล่าเรียน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สำคัญสองประการคือ ประการแรก ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์สำหรับครูผู้สอน คุรุบรรณารักษ์นำมาออกแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนซึ่งเป็นเยาวชน Gen Z ที่เป็นชาวดิจิทัลโดยกำเนิด (Digital native) ประการที่สอง คือ เพื่อประโยชน์สำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ และแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเยาวชน เช่น ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน บ้านหนังสือชุมชน เป็นต้น นำไปใช้เป็นแนวทางการออกแบบ และปรับปรุงบริการสารสนเทศ หรือสร้างระบบสารสนเทศที่เหมาะสมซึ่งจะช่วยให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก สามารถตอบสนองต่อความต้องการ สอดคล้องกับรูปแบบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชน Gen Z ในสภาพแวดล้อมทางดิจิทัลในยุคปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น อันจะทำให้เยาวชนสามารถใช้ชีวิตในสังคมสารสนเทศได้อย่างมีความสุข และเติบโตเป็นพลเมืองดิจิทัลที่มีคุณภาพในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนเจนเอเรชันแซดในจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนเจนเอเรชันแซดในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ ระดับชั้น เกรดเฉลี่ย แผนการเรียน และสภาพที่ตั้งของโรงเรียน

สมมุติฐานการวิจัย

เยาวชนเจนเออร์ชันแซดในจังหวัดพิษณุโลกที่มีเพศ ระดับชั้น เกรดเฉลี่ย แผนการเรียน และสภาพที่ตั้งของโรงเรียนต่างกันมีพฤติกรรมสารสนเทศแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 ของโรงเรียนในจังหวัดพิษณุโลก ปีการศึกษา 2566 จำนวน 15,136 คน (The Secondary Education Service Area Office Phitsanulok Uttaradit, 2023)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 ของโรงเรียนในจังหวัดพิษณุโลก ปีการศึกษา 2566 จำนวน 376 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ดังนี้

1.2.1 แบ่งโรงเรียนมัธยมศึกษาที่เปิดสอนระดับ ม.4- ม.6 ในจังหวัดพิษณุโลกออกเป็น 2 กลุ่มคือ โรงเรียนในเขตอำเภอเมือง และนอกเขตอำเภอเมือง จากนั้นสุ่มโรงเรียนในแต่ละกลุ่มมากลุ่มละ 3 โรงเรียน คือ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ อย่างละ 1 โรงเรียนโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย รวมทั้งสิ้น 6 โรงเรียน

1.2.2 กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างแยกตามขนาดโรงเรียนในสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน โดยชั้น ม.4 และชั้น ม.5 ของโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดกลาง ชั้นละ 20 คน สำหรับโรงเรียนขนาดใหญ่ ชั้น ม.4 และชั้น ม.5 ชั้นละ 22 คน ส่วนชั้น ม.6 ชั้นละ 24 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 376 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงเรียนแยกตามแผนการเรียนวิทย์/คณิต และแผนการเรียนอื่น ๆ เพื่อให้ได้จำนวนตามที่กำหนดโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มอย่างจำแนกตามระดับชั้น ขนาด และเขตที่ตั้งของโรงเรียน

ระดับชั้น	โรงเรียนขนาดเล็ก		โรงเรียนขนาดกลาง		โรงเรียนขนาดใหญ่		รวม
	อำเภอเมือง: โรงเรียน ก	นอกเมือง: โรงเรียน ข	อำเภอเมือง: โรงเรียน ค	นอกเมือง: โรงเรียน ง	อำเภอเมือง: โรงเรียน จ	นอกเมือง: โรงเรียน ฉ	
ม.4	20	20	20	20	22	22	124
ม.5	20	20	20	20	22	22	124
ม.6	20	20	20	20	24	24	128
รวม	60	60	60	60	68	68	376

2. เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนเจนเอเรชันแซดในจังหวัดพิษณุโลก มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบ มีข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว การครอบครองอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความต้องการสารสนเทศ ตอนที่ 3 การแสวงหาสารสนเทศ และตอนที่ 4 การใช้สารสนเทศ โดยตอนที่ 2-4 มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

โดยมีวิธีหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย คือ การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัยด้านบรรณารักษศาสตร์/สารสนเทศศาสตร์ จำนวน 3 คน โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of item objective congruence: IOC) ใช้เกณฑ์ข้อคำถามแต่ละข้อต้องมีค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป ผลปรากฏว่าข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และมีค่า IOC โดยรวม เท่ากับ 0.98 แสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพ สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้จริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 กระบวนการให้ข้อมูลและขอความยินยอมของอาสาสมัคร ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความยินยอมให้กับนักเรียน และหนังสือขออนุญาตผู้ปกครองของนักเรียนชั้น ม.4-ม.6 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผ่านครูประจำชั้น ทั้งนี้ ก่อนเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการยื่นขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยมีเลขที่รับรอง PSRU-EC No. 2023/023 วันที่รับรอง 18 กรกฎาคม 2566

3.2 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) แจ้งกำหนดวัน เวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยให้กับหัวหน้าสายชั้นและครูประจำชั้น
- 2) ผู้วิจัยพบนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ยินยอมและผู้ปกครองอนุญาตให้เข้าร่วมโครงการวิจัยในช่วงโมงเรียนรายวิชาแนะแนว จำนวนไม่เกิน 1 ชั่วโมง เพื่อชี้แจงรายละเอียดของโครงการวิจัย
- 3) แจกแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนเจนเอเรชันแซดในจังหวัดพิษณุโลกให้กับนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทำ และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน
- 4) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า แล้วบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนเจนเอเรชันแซด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.00-1.49	มีพฤติกรรมสารสนเทศระดับน้อยที่สุด
1.50-2.49	มีพฤติกรรมสารสนเทศระดับน้อย
2.50-3.49	มีพฤติกรรมสารสนเทศระดับปานกลาง
3.50-4.49	มีพฤติกรรมสารสนเทศระดับมาก
4.50-5.00	มีพฤติกรรมสารสนเทศระดับมากที่สุด

สำหรับการเปรียบเทียบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชน ใช้สถิติอนุมาน คือ ค่า t-test และค่า F-test

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน (ร้อยละ 61.20) มีอายุเฉลี่ย 17 ปี 163 คน (ร้อยละ 43.40) กำลังศึกษาอยู่ชั้น ม.4, ม.5 และ ม.6 ในจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ม.4 จำนวน 121 คน (ร้อยละ 32.20) ม.5 จำนวน 130 คน (ร้อยละ 34.60) ม.6 จำนวน 125 คน (ร้อยละ 33.20) เป็นแผนการเรียนวิทย์-คณิต 240 คน (ร้อยละ 63.80) มีเกรดเฉลี่ย 3.01 ขึ้นไป 243 คน (ร้อยละ 64.80) รายได้เฉลี่ยของครอบครัว/เดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท 115 คน (ร้อยละ 30.60) และส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่กับครอบครัว จำนวน 329 คน (ร้อยละ 87.50)

2. การครอบครองอุปกรณ์ไอที พบว่า เยาวชนมีอุปกรณ์ไอทีสูงสุด 3 อันดับแรก คือ โทรศัพท์มือถือ จำนวน 371 คน (ร้อยละ 98.70) โน้ตบุ๊ก จำนวน 127 คน (ร้อยละ 33.80) และเครื่องพิมพ์ จำนวน 78 คน (ร้อยละ 20.70) ตามลำดับ

3. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ พบว่า เยาวชนเกือบทุกคน คือ 365 คนใช้เฟซบุ๊ก (ร้อยละ 97.10) รองลงมา คือ อินสตาแกรม จำนวน 325 คน (ร้อยละ 86.40) และยูทูบ จำนวน 318 คน (ร้อยละ 84.60) ตามลำดับ

4. พฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชน

4.1 ความต้องการสารสนเทศ **สถานการณ์ความต้องการสารสนเทศ** เยาวชนมีความต้องการโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$, S.D. = 0.66) โดยสถานการณ์ด้านการเรียน ข้อที่มีความต้องการเป็นอันดับสูงสุดในระดับมาก คือ ต้องการสารสนเทศเพื่อเตรียมตัวสอบทั้งสอบในโรงเรียนและ/หรือสอบเข้ามหาวิทยาลัย($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.82) สำหรับสถานการณ์ด้านสังคมออนไลน์ ข้อที่มีความต้องการเป็นอันดับสูงสุดในระดับมากคือ ต้องการสารสนเทศเพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X}=3.94$, S.D.=0.82) **วัตถุประสงค์ของความต้องการสารสนเทศ** ที่พบเป็นอันดับสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ เพื่อเตรียมตัวศึกษาต่อ ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.77) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่สนใจ ($\bar{X}=4.18$, S.D.=0.74) และเพื่อความบันเทิง ($\bar{X}=4.09$, S.D.=0.81) ตามลำดับ **ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ** ที่เยาวชนต้องการใช้โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}=4.20$,

S.D.=0.78) ทรัพยากรตีพิมพ์ ($\bar{X}$ =3.60, S.D.=0.85) ตามลำดับ รูปแบบของสารสนเทศที่เยาวชนต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.68, S.D.=0.72) โดยเยาวชนต้องการใช้สารสนเทศรูปแบบไฟล์ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับสูงสุด ($\bar{X}$ =4.06, S.D.=0.86)

4.2 การแสวงหาสารสนเทศของเยาวชน

4.2.1 การนิยามปัญหาการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการเรียน เยาวชนจะดำเนินการประชุมพูดคุย และวางแผนกับเพื่อน ๆ ($\bar{X}$ =3.94 S.D.=0.84) ในส่วนของการนิยามปัญหาสำหรับการสืบค้นสารสนเทศตามความสนใจส่วนตัว เยาวชนจะดำเนินการนำเรื่องที่สนใจ เช่น ชื่อนักร้อง นักแสดง หรือชื่อสินค้ามากำหนดเป็นคำค้นอย่างตรงตัว ($\bar{X}$ =3.92, S.D.=0.92)

4.2.2 แหล่งสารสนเทศที่ใช้ เยาวชนมีพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.04, S.D.=0.67) โดยแหล่งสารสนเทศที่เยาวชนใช้เป็นอันดับสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต ($\bar{X}$ =4.64, S.D.=0.71) รองลงมาในระดับมากที่สุดคือ เพื่อน ($\bar{X}$ =3.91, S.D.=0.86) และในระดับปานกลาง คือ แหล่งสารสนเทศของครู และบุคคลในครอบครัว ($\bar{X}$ =3.44, S.D.=0.41; $\bar{X}$ =3.44, S.D.=1.11) และห้องสมุดโรงเรียน ($\bar{X}$ =3.04, S.D.=0.95) ตามลำดับ

4.2.3 การค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ เยาวชนมีพฤติกรรมการค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศโดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.10, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณาตามประเภทของแหล่งสารสนเทศ พบว่า **สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต** เยาวชนใช้ Google ในการค้นหาและเข้าถึงเป็นอันดับสูงสุดในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.64, S.D.=0.64) **ห้องสมุดโรงเรียน** เยาวชนจะค้นหาหนังสือ/วารสารที่ขึ้นเป็นอันดับสูงสุดในระดับมาก ($\bar{X}$ =2.98, S.D.=0.97) **แหล่งสารสนเทศของครู** การค้นหาและการเข้าถึงที่เยาวชนใช้เป็นอันดับสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ ใช้สารสนเทศที่ครูจัดเตรียมให้ ($\bar{X}$ =3.62, S.D.=0.85) **แหล่งสารสนเทศเพื่อน** เยาวชนจะถามข้อมูลโดยตรงจากเพื่อนเป็นอันดับสูงสุดในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =3.90, S.D.=0.91) และ**แหล่งสารสนเทศบุคคลในครอบครัว** เยาวชนจะค้นหาสารสนเทศที่ผู้ปกครองจัดซื้อหรือจัดหาให้เป็นอันดับสูงสุดในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =3.55, S.D.=0.65)

4.2.4 การประเมินสารสนเทศ 1) สารสนเทศจากห้องสมุด พบว่า เยาวชนมีการประเมินโดยจะพิจารณาจากความทันสมัยของแหล่งข้อมูลเป็นอันดับสูงสุด ($\bar{X}$ =4.03, S.D.=0.79) รองลงมาคือ ความถูกต้อง ชัดเจน และความเป็นกลาง ($\bar{X}$ =3.94, S.D.=0.79) และผู้เขียนมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}$ =3.91, S.D.=0.78) ตามลำดับ 2) สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต พบว่า เยาวชนมีการประเมินโดยจะพิจารณาจากความทันสมัยของข้อมูลบนเว็บไซต์ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.21, S.D.=0.74) รองลงมาคือ ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน ความเป็นกลาง ของเนื้อหา ($\bar{X}$ =4.10, S.D.=0.83) และความน่าเชื่อถือของผู้ให้ข้อมูล ($\bar{X}$ =4.09, S.D.=0.82) ตามลำดับ

4.3 การใช้สารสนเทศ 1) วิธีการดำเนินการเมื่อสืบค้นสารสนเทศได้ พบว่า เยาวชนนำสารสนเทศที่ค้นหาได้มาเรียบเรียงใหม่เป็นอันดับสูงสุด ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.85) รองลงมาคือ นำสารสนเทศที่ค้นหาได้ไปเปลี่ยนแปลงบางส่วน ($\bar{X}=3.70$, S.D.=0.81) 2) ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นพบว่า มีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นสารสนเทศโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}=3.43$, S.D.=0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสูงสุดในระดับมาก คือ สารสนเทศที่ค้นได้ตรงกับความต้องการได้ทุกครั้ง ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.81)

5. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชน

5.1 เปรียบเทียบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชน จำแนกตามเพศ พบว่า เยาวชนเจนเออร์ชันแซดในจังหวัดพิษณุโลกที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเยาวชนหญิงมีพฤติกรรมสารสนเทศสูงกว่าเยาวชนชาย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เยาวชนหญิงมีพฤติกรรมสารสนเทศสูงกว่าเยาวชนชายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ในด้านวัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศ การนิยามปัญหา แหล่งสารสนเทศที่ใช้ และความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น และเยาวชนหญิงมีพฤติกรรมสารสนเทศสูงกว่าเยาวชนชายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านความต้องการสารสนเทศ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

5.2 เปรียบเทียบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชน จำแนกตามระดับชั้น พบว่า เยาวชนเจนเออร์ชันแซดในจังหวัดพิษณุโลกที่มีระดับชั้นต่างกันมีพฤติกรรมสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการนิยามปัญหา การประเมินสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต และด้านความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า เยาวชนชั้น ม.5 และชั้น ม.6 มีพฤติกรรมสารสนเทศแตกต่างกันทั้งสามด้าน ยกเว้นด้านความพึงพอใจที่นักเรียนชั้น ม.6 แตกต่างกับชั้น ม.4 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

5.3 เปรียบเทียบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชน จำแนกตามเกรดเฉลี่ย พบว่า เยาวชนเจนเออร์ชันแซดในจังหวัดพิษณุโลกที่มีเกรดเฉลี่ยต่างกันมีพฤติกรรมสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เยาวชนที่มีเกรดเฉลี่ยแตกต่างกันมีพฤติกรรมสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ด้านวัตถุประสงค์ความต้องการ รูปแบบ การนิยามปัญหา การประเมินสารสนเทศจากห้องสมุด การประเมินสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต วิธีดำเนินการเมื่อสืบค้นสารสนเทศได้ และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ด้านประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ การค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

5.4 เปรียบเทียบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชน จำแนกตามแผนการเรียน พบว่า เยาวชนเจนเออร์ชันแซดในจังหวัดพิษณุโลกที่มีแผนการเรียนต่างกันมีพฤติกรรมสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เยาวชนแผนการเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์มีพฤติกรรมสารสนเทศแตกต่างจากแผนการเรียนอื่นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ด้านวัตถุประสงค์ความต้องการ รูปแบบของทรัพยากร และการนิยามปัญหา และมีพฤติกรรมสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ด้านความต้องการสารสนเทศ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

5.5 เปรียบเทียบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชน จำแนกตามที่ตั้งของโรงเรียน พบว่า เยาวชนที่อยู่ในโรงเรียนที่มีที่ตั้งต่างกันมีพฤติกรรมสารสนเทศโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยเยาวชนที่อยู่ในอำเภอเมืองมีพฤติกรรมสารสนเทศสูงกว่านอกเขตอำเภอเมือง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เยาวชนของโรงเรียนอำเภอเมืองมีพฤติกรรมสารสนเทศมากกว่าเยาวชนที่อยู่นอกเขตอำเภอเมืองในด้านประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ และด้านประเมินสารสนเทศ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

อภิปรายผล

จากผลการค้นพบ มีประเด็นสำคัญนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศ เยาวชนเจนเออร์ชันแซดในจังหวัดพิษณุโลกมีความต้องการสารสนเทศในระดับมากเพื่อนำสารสนเทศไปใช้ด้านการเรียน คือ เตรียมตัวสอบทั้งสอบในโรงเรียนและสอบเข้ามหาวิทยาลัย และเตรียมตัวศึกษาต่อเป็นอันดับสูงสุดในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ การเรียนในชั้นเรียนจากฟังบรรยายเพียงอย่างเดียวอาจมีความรู้ที่ไม่ลึกซึ้งเพียงพอที่จะทำให้เข้าใจในเนื้อหาบทเรียนและสอบผ่านในรายวิชาที่เรียนและสามารถสอบเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยได้ ประกอบกับนักเรียนต้องการนำสารสนเทศมาประกอบการตัดสินใจในการเลือกหลักสูตรหรือสาขาวิชาและสถาบันที่ต้องการศึกษาต่อ และอาจรวมไปถึงการทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการสอบเข้าหรือการใช้คะแนนที่ยื่นเข้าศึกษาต่อในแต่ละมหาวิทยาลัย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sugihartati and Harisanty (2014) ที่พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศด้านการศึกษาต่อ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Chauychuwong et al. (2018) ที่พบว่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษา สถานศึกษานานาชาติกรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อทำการบ้าน ทำรายงาน เตรียมตัวสอบและการศึกษาต่อในระดับมาก **ประเภท และรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า เยาวชนต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด โดยรูปแบบของสารสนเทศที่ต้องการใช้สูงสุดคือ ไฟล์ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้สามารถค้นหาและเข้าถึงได้ในระบบออนไลน์ เยาวชนจึงสามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีข้อจำกัดด้านระยะทาง เวลา และสถานที่ และยังสามารถดาวน์โหลด ทำสำเนาเพื่อนำมาใช้ได้อย่างสะดวก จึงทำให้เยาวชนต้องการใช้มากกว่าทรัพยากรในรูปแบบอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kharsynniang (2024) และ Hanif and Warraich (2023b) ที่

พบว่า เยาวชนเลือกใช้แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับสูงสุด เพราะเชื่อว่าอินเทอร์เน็ตมีข้อดีคือเข้าถึงได้ง่าย และมีสารสนเทศที่หลากหลาย

2. การแสวงหาสารสนเทศ พบว่า แหล่งสารสนเทศที่เยาวชนใช้ในการแสวงหาสารสนเทศมากที่สุดคือ อินเทอร์เน็ต ในขณะที่ใช้ห้องสมุดโรงเรียนในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Changthong (2011) ที่พบว่า ห้องสมุดโรงเรียนไม่ใช่ที่พึ่งหลักสำหรับการค้นหาสารสนเทศอีกต่อไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกได้ทุกที่ทุกเวลา อีกทั้งมีสารสนเทศที่หลากหลายทั้งในด้านปริมาณ ความละเอียดลึกซึ้งของเนื้อหาสารสนเทศ และด้วยความก้าวหน้าของอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น ที่สามารถติดต่อสื่อสารกันระหว่างอุปกรณ์ต่ออุปกรณ์ด้วยกันอย่างอัตโนมัติโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีดิจิทัลจนกลายเป็นอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of things: IoT) ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Kharsynniang (2024) ที่ระบุว่า เยาวชนใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นสารสนเทศในชีวิตประจำวันมากที่สุด และผลการศึกษาของ Hanif and Warraich (2023a) ที่พบว่า วัยรุ่นในเมืองของปากีสถาน (ร้อยละ 65.4) แสวงหาสารสนเทศในชีวิตประจำวันจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุด การค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ผลการศึกษพบว่า **1. แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต** เยาวชนใช้ Google ในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ Google เป็นเครื่องมือช่วยค้นหา (Search engine) ที่สามารถค้นหาสารสนเทศได้อย่างหลากหลายตามความต้องการ ทั้งข้อความ รูปภาพ หรือยูทูบ ไม่ว่าเราอยากรู้อะไร หรืออยากดูหนัง ฟังเพลง อ่านหนังสือ ก็สามารถพิมพ์คำค้นหาคำตอบได้จาก Google ปัจจุบัน Google เป็นเครื่องมือค้นหาอันดับหนึ่งของโลกในเกือบทุก ๆ ประเทศรวมถึงประเทศไทย เนื่องจาก Google มีอัลกอริทึมจำนวนมากและซับซ้อนในการรวบรวมข้อมูล การจัดทำดัชนี และจัดอันดับอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ผลการค้นหาที่ดีเยี่ยมจนได้รับความนิยมสูงสุดในปัจจุบัน (Helloads, 2025) จึงทำให้เยาวชนใช้ Google เป็นอันดับสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ของ Mayers and Eisenberg (2021) และผลการศึกษาของ Chumphet et al. (2022) ที่พบว่า นักเรียนนิยมใช้ Google ในการค้นหาข้อมูลเป็นหลัก **2. แหล่งสารสนเทศห้องสมุดโรงเรียน** พบว่า เยาวชนค้นหาหนังสือ/วารสารที่ต้องการจากชั้นโดยตรงโดยไม่ใช้เครื่องมือสืบค้น คือ OPAC ของห้องสมุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเยาวชนขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการใช้ OPAC ซึ่งเป็นเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในระบบออนไลน์ที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว มีความแม่นยำและมีประสิทธิภาพมากกว่าการสืบค้นด้วยระบบมือ แสดงให้เห็นว่า เยาวชนยังขาดทักษะการรู้สารสนเทศตามเกณฑ์มาตรฐานการรู้สารสนเทศสำหรับนักเรียนไทย มาตรฐานที่ 2 นักเรียนสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ รู้วิธีและใช้เครื่องมือค้นหาสารสนเทศ ตัวอย่างที่ 3 นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายใช้โอแพกของห้องสมุดเพื่อสืบค้นหนังสือและสื่อการเรียนรู้ในห้องสมุดได้ (Sacchanand

& Jaikwang, 2012) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sugihartati and Harisanty (2014) ที่พบว่า นักเรียนมัธยมปลายในเมืองซูราบายาในเกาะชวา ประเทศอินโดนีเซีย มีความรู้ในการเข้าถึงสารสนเทศในระดับต่ำ โดยนักเรียนส่วนใหญ่ค้นหาหนังสือที่ชั้นโดยไม่ใช้ OPAC เพราะคิดว่า OPAC มีความยุ่งยากในการใช้

3. การใช้สารสนเทศ พบว่า วิธีการดำเนินการเมื่อสืบค้นสารสนเทศได้ เขาจะชนจะนำสารสนเทศที่ค้นหาได้มาเรียบเรียงใหม่ และนำสารสนเทศที่ค้นหาได้ไปปรับเปลี่ยนบางส่วนก่อนนำไปใช้ แสดงให้เห็นว่า เขาชนมีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินสารสนเทศก่อนนำไปใช้งาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของ ตัวแบบ (Model) พฤติกรรมกรรมสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศทำให้เขาชนได้สารสนเทศที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตรงตามความต้องการ การที่เขาชนนำสารสนเทศที่ค้นหาได้มาเรียบเรียงใหม่ด้วยสำนวนภาษาของตนเองถือเป็นการให้เกิดริเริ่มแก่เจ้าของผลงานโดยไม่แอบอ้างนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน แสดงให้เห็นว่า เขาชนเป็นผู้รู้สารสนเทศตามมาตรฐานการรู้สารสนเทศของนักเรียนไทย โดย Sacchanand and Jaikwang (2012) มาตรฐานที่ 3 นักเรียนสามารถวิเคราะห์ ประเมิน และเลือกสารสนเทศที่ต้องการ

4. เปรียบเทียบพฤติกรรมสารสนเทศของเขาชน จำแนกตามเพศ พบว่า เขาชนที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมสารสนเทศโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีพฤติกรรมสารสนเทศสูงกว่าเพศชายเกือบทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เพศหญิงเป็นกลุ่มที่มีความตั้งใจเรียน มีความรับผิดชอบในการทำการบ้าน และงานที่ครูมอบหมายให้เสร็จตามกำหนด จึงมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาสารสนเทศมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Wilson (1981) ที่ระบุว่า พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศมีบริบทเฉพาะตัวของผู้แสวงหา ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ เวลา พื้นฐานความรู้ เป็นต้น ผู้แสวงหาย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกันในด้านต่าง ๆ เช่น สภาวะแวดล้อม ความสนใจเฉพาะตัว และความตั้งใจ เป็นต้น และสอดคล้องกับผลการสำรวจสถานการณ์การรู้เท่าทันสื่อ สารสนเทศ และดิจิทัลของประชาชนไทย พ.ศ. 2565 ที่พบว่า ประชาชนทั่วไปเพศหญิง (ช่วงอายุ 12 ปีขึ้นไป) มีการเข้าถึง และประเมินสารสนเทศสูงกว่าเพศชาย (Mahidol University, ThaiHealth and Faculty of Engineering, 2022)

5. เปรียบเทียบพฤติกรรมสารสนเทศของเขาชน จำแนกตามระดับชั้น พบว่า เขาชนชั้น ม.6 มีพฤติกรรมสารสนเทศมากกว่าชั้น ม.4 และม.5 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเขาชนที่อยู่ชั้นม.6 อยู่ในช่วงที่จะจบการศึกษา และวางแผนที่จะศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาจึงต้องค้นหาสารสนเทศในต่าง ๆ เช่น การค้นหาตัวเองว่าอยากเรียนคณะ/มหาวิทยาลัยอะไร การศึกษาหลักสูตรของคณะที่อยากเข้า การศึกษาระบบ TCAS ซึ่งมีหลายรอบ/ขั้นตอน (การสมัครสอบ การยื่นคะแนน การยืนยันสิทธิ์ การสละสิทธิ์ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้สมัครสอบในแต่ละรอบ) ด้านการเตรียมตัวอ่านหนังสือ การฝึกทำข้อสอบเก่า เป็นต้น นอกจากนั้นอาจเนื่องมาจากเขาชนชั้นม.6 อาจมีประสบการณ์และมีโอกาสได้เรียนรู้ทักษะการรู้สารสนเทศในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นแล้วนำมาต่อ

ยอดเรียนรู้เพิ่มเติมในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จึงทำให้มีพฤติกรรมสารสนเทศที่มากกว่าเยาวชนชั้นระดับชั้นอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Phuttaphithakphon (2010) ได้อธิบายว่า การใช้สารสนเทศของผู้ใช้แต่ละคนแตกต่างกันตามระดับการศึกษา กล่าวคือ ความรู้ระดับต่าง ๆ มีผลต่อการค้นหาและการใช้สารสนเทศ ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นอาจต้องการสารสนเทศที่ลึกซึ้ง เจาะจงเฉพาะสาขาวิชามากขึ้น

6. เปรียบเทียบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชน จำแนกตามแผนการเรียน พบว่า เยาวชนที่มีแผนการเรียนต่างกันมีพฤติกรรมสารสนเทศโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยแผนการเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์มีพฤติกรรมสารสนเทศสูงกว่าในด้านความต้องการ วัตถุประสงค์ รูปแบบ และการนิยามปัญหา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดการเรียนการสอนด้านวิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์มุ่งเน้นให้นักเรียนเรียนรู้โดยใช้กระบวนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบและค้นพบความรู้ด้วยตนเองให้มากที่สุด จึงทำให้ผู้เรียนมีพฤติกรรมสารสนเทศแตกต่างจากแผนการเรียนอื่น สอดคล้องกับผลการค้นพบของ Saechan and Siriwapat (2017) ที่พบว่า นักเรียนที่ศึกษาในแผนการเรียนแนววิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์มีการรู้สารสนเทศสูงกว่านักเรียนที่ศึกษาในแผนการเรียนแนวศิลปศาสตร์ เนื่องจากนักเรียนแผนการเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนที่เรียนดี จึงทำให้มีความรู้ความสามารถในการค้นคว้าหาความรู้ที่หลากหลายและกว้างขวางได้ด้วยตนเอง

7. เปรียบเทียบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชน จำแนกตามเกรดเฉลี่ย พบว่า เยาวชนที่มีเกรดเฉลี่ยต่างกันมีพฤติกรรมสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน โดยเยาวชนที่มีเกรดเฉลี่ยมากกว่า 3.00 ขึ้นไป มีพฤติกรรมสารสนเทศแตกต่างจากเยาวชนที่มีเกรดเฉลี่ยที่น้อยกว่าเกือบทุกด้าน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีผลการเรียนสูงกว่ามีพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ มากกว่าผู้ที่มีผลการเรียนต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Dalal et al. (2025) ที่พบว่า เกรดเฉลี่ยของนักเรียนเป็นตัวตัดสินพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศที่ดี เช่น การเลือกฐานข้อมูลที่ดีในการสืบค้น และมีวิจารณ์ญาณมากขึ้นในการประเมินแหล่งข้อมูล โดยนักเรียนที่มีเกรดเฉลี่ยสูงกว่า 3.50 ขึ้นไปมีแนวโน้มที่จะเลือกฐานข้อมูลอื่นนอกเหนือจากอินเทอร์เน็ต เช่น ฐานข้อมูลจากห้องสมุด ทั้งนี้เพราะมีความน่าเชื่อถือมากกว่า

8. เปรียบเทียบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชน จำแนกตามที่ตั้งของโรงเรียน พบว่า เยาวชนที่อยู่ในโรงเรียนที่มีที่ตั้งต่างกันมีพฤติกรรมสารสนเทศโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยเยาวชนที่อยู่ในอำเภอเมืองมีพฤติกรรมสารสนเทศมากกว่านอกเขตอำเภอเมือง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเยาวชนที่เรียนในโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองมักมีความพร้อมทางด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ในกรณีที่เยาวชนไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้จากที่บ้าน เยาวชนก็สามารถแสวงหาและเข้าถึงสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เช่น โรงเรียน ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หรือแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ซึ่งมักจะตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จึงทำให้เยาวชนมีพฤติกรรมสารสนเทศที่แตกต่างกัน ผลการค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่า “มีช่องว่าง

ด้านดิจิทัล” (Digital gab) หรือ “ความเหลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ” ของสังคมไทย ช่องว่างทางดิจิทัล เป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่แสดงถึงความสามารถที่ไม่เท่าเทียมกันของบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกันในการเข้าถึง (Access) การประยุกต์ใช้ (Adapt) และการสร้าง (Create) ความรู้ผ่านไอซีที (Sangsuriyong, 2018) ซึ่งอาจส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศและนำไปใช้ประโยชน์เพื่อนำไปสู่การมีชีวิตที่ดีขึ้นได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hanif and Warraich (2023a) ที่พบว่า วัยรุ่นในเมืองของปากีสถาน (อายุ 13-10 ปี) ที่อาศัยอยู่จังหวัดที่มีความเจริญ (Advanced provinces) มีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในชีวิตประจำวันมากกว่าวัยรุ่นที่อาศัยอยู่ในจังหวัดที่ไม่เจริญ ทั้งนี้เนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย ในทางตรงกันข้ามจังหวัดที่เจริญน้อยกว่าหรือไม่ได้รับการสนับสนุนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกกลับเป็นอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า เยาวชนเจนเอเรชั่นแซดในจังหวัดพิษณุโลกใช้แหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับสูงสุด โดยใช้ Google เป็นเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศ เยาวชนต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัล และเยาวชนขาดทักษะการใช้เครื่องมือค้นหาสารสนเทศในห้องสมุด จึงมีข้อเสนอแนะต่อผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1.1 ครูผู้สอน ครูบรรณารักษ์ ควรใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนรู้ให้แก่เยาวชนซึ่งจะช่วยให้เยาวชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลอย่างหลากหลาย สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านอุปกรณ์แบบพกพา โดยเฉพาะอย่างยิ่งโทรศัพท์มือถือ ซึ่งจากการวิจัยพบว่า เยาวชนเจนเอเรชั่นแซดในจังหวัดพิษณุโลกมีเกือบครบทุกคน ผนวกกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม ยูทูบ เป็นต้น ทำให้สามารถเรียนรู้เนื้อหาบทเรียน แบ่งปันเนื้อหาแบบดิจิทัลระหว่างครูผู้สอน กับผู้เรียน หรือระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนด้วยกันได้ ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นทั่วโลก ทำให้เกิดการเรียนรู้ในโลกออนไลน์ที่ไม่จำกัดเฉพาะในชั้นเรียน ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้เรียนที่เป็นชาวดิจิทัลอย่างแท้จริง

1.2 ครูบรรณารักษ์/ บรรณารักษ์ ควรพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศให้กับเยาวชน เพราะผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า เยาวชนค้นหาหนังสือ/วารสารที่ต้องการจากชั้นโดยตรงโดยไม่ใช้ OPAC ของห้องสมุด ซึ่งให้เห็นว่า เยาวชนขาดทักษะการรู้สารสนเทศในประเด็นการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ การรู้วิธีและใช้เครื่องมือค้นหาสารสนเทศ ซึ่งมีความจำเป็นต่อการแสวงหาความรู้ของเยาวชนในยุคปัจจุบัน โดยจัดเป็นกิจกรรมฝึกอบรม หรือสอนเป็นรายวิชาในกลุ่มสารการเรียนรู้ กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน นอกจากนี้ครูบรรณารักษ์ควรร่วมมือกับครูผู้สอน

ให้มีการบูรณาการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับเนื้อหาของแต่ละรายวิชาเพื่อให้นักเรียนได้เรียนตั้งแต่เริ่มต้นเข้าสู่ระบบการศึกษาและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะผลการวิจัยพบว่า เยาวชนชั้น ม. 6 มีพฤติกรรมสารสนเทศมากกว่านักเรียนชั้น ม.5 และ ม.4 ซึ่งจะทำให้เยาวชนใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต

1.3 ห้องสมุดโรงเรียน และแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ เช่น บ้านหนังสือชุมชน ห้องสมุดประชาชน/หอสมุดเทศบาล เป็นต้น ควรปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ และการจัดบริการสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชน เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่เยาวชนเข้าถึงได้ง่ายและได้ใช้ประโยชน์ด้านการเรียนการศึกษามากยิ่งขึ้น แต่จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า แหล่งสารสนเทศที่เยาวชนใช้เป็นอันดับสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต ในขณะที่ห้องสมุดโรงเรียนเยาวชนมีการใช้ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบทบาทการเป็นแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดสำหรับเยาวชนได้ลดลงไปอย่างมาก แต่ในความเป็นจริงแล้วห้องสมุดยังเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญและจำเป็นสำหรับเยาวชน เพราะไม่เพียงแต่มีบทบาทหลักในการเป็นศูนย์กลางที่ให้บริการสารสนเทศทรัพยากรสารสนเทศเท่านั้น ห้องสมุดยังเป็นแหล่งสะสมความรู้และภูมิปัญญาอื่นๆ ที่ไม่สามารถค้นหาได้จากอินเทอร์เน็ต ห้องสมุดโรงเรียนและแหล่งเรียนรู้จึงต้องปรับกระบวนการบริการของห้องสมุดให้ตอบสนองและสอดคล้องกับพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนที่เน้นการสืบค้นแบบออนไลน์ ทรัพยากรสารสนเทศควรทันสมัยเน้นสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเข้าถึงได้ง่าย มีบริการสารสนเทศดิจิทัลที่หลากหลายเพื่อให้สอดคล้องความต้องการที่แตกต่างของผู้ใช้แต่ละคน เพราะผลการวิจัยพบว่า เยาวชน Gen Z ที่มีเพศ ระดับชั้น เกรดเฉลี่ย และที่ตั้งของ โรงเรียนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมสารสนเทศแตกต่างกัน การจัดสภาพแวดล้อมทางดิจิทัลและอำนวยความสะดวกให้สามารถเข้าถึงบริการสารสนเทศดิจิทัลอย่างสะดวก ทั้งจากเว็บไซต์ของแหล่งเรียนรู้โดยตรง เชื่อมโยงจากที่อื่น และจากเว็บค้นหาที่เยาวชนนิยมใช้คือ Google การออกแบบและแสดงผลควรให้มีความเหมาะสมกับการใช้ผ่านอุปกรณ์ทุกรูปแบบโดยเฉพาะมือถือที่เยาวชนส่วนใหญ่มีครอบครองทุกคน

1.4 จากผลการวิจัยที่พบว่า เยาวชนที่อยู่ใน โรงเรียนเขตอำเภอเมืองมีพฤติกรรมสารสนเทศมากกว่าเยาวชนที่อยู่ในโรงเรียนนอกเขตอำเภอเมือง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในเขตอำเภอเมืองมักมีความพร้อมทางด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างดี รวมถึงประชาชนทั่วไปและเยาวชนส่วนใหญ่มีความพร้อมและศักยภาพในการเข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์มากกว่านอกเขตเมือง ซึ่งชี้ให้เห็นว่ายังมีความเหลื่อมล้ำทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือที่เรียกว่า มีช่องว่างทางดิจิทัลในกลุ่มเยาวชน Gen Z ในจังหวัดพิษณุโลก ทั้งนี้ปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยลดช่องว่างทางดิจิทัลได้คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ได้แก่ การมีไฟฟ้า โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และการสื่อสารและโทรคมนาคมที่ดี (Sangsuriyong,

2018) ดังนั้นรัฐบาลควรต้องเร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่ชนบทและเมืองทั่วประเทศ จัดให้มีศูนย์อินเทอร์เน็ตโรงเรียนและศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ในทุกพื้นที่ จัดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายในสถานที่สาธารณะฟรี ซึ่งจะช่วยให้ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเยาวชนที่อยู่ท้องถิ่นห่างไกลได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศอย่างเท่าเทียมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 งานวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะเยาวชนเพียงหนึ่งจังหวัด ดังนั้นเพื่อเป็นการยืนยันคำตอบที่ว่าเยาวชนปฏิเสธการใช้ห้องสมุดโรงเรียนจริงหรือไม่ ควรมีการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศในภาพกว้างทั้งประเทศ

2.2 เพื่อให้การจัดบริการแหล่งเรียนรู้ในโรงเรียนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของเยาวชนเจนเนอเรชันแซด ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการออกแบบพื้นที่และบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทั้งเชิงกายภาพและเสมือนจริงในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางดิจิทัลโดยมีการศึกษากับเยาวชนเจนแซดเป็นหลัก

References

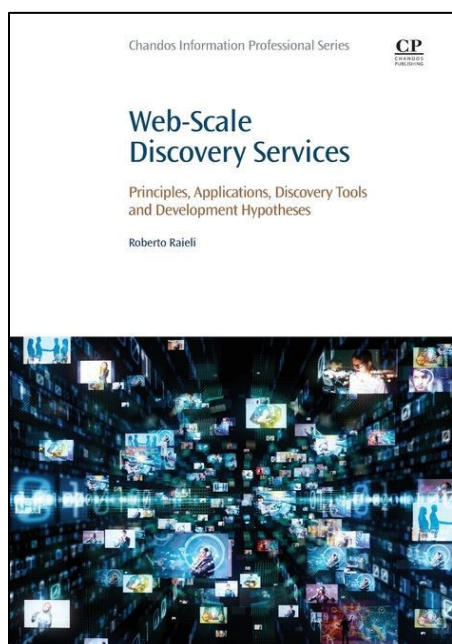
- Changthong, J. (2011). *Information behavior model of Thai youth using grounded theory approach* [Master's thesis]. Khon Kaen University. [In Thai]
- Chanlun, J. (2020). Information behavior during COVID-19 Pandemic era. *TLA Bulletin*, 64(2), 36-49. [In Thai]
- Chauyuchwong, K., Hanpol, T., & Komlayut, S. (2018). Information use by secondary school students in the study process at the International School Bangkok. *Journal of Information Sciences*, 36(3), 91-116. [In Thai]
- Chumphet, W., Sakkawanich, T., Satienchaiyakij, P., & Chantakhad, B. (2022). The study on information technology skill for learning in the new normal era of junior high school students in municipal schools Ratchaburi Province. *Journal of Southern Technology*, 15(2), 22-34. [In Thai]
- Dalal, H. A., Taylor, A., & Whitfield, S. (2025). Assessing students' information literacy: Attitudes and perceptions of college students across generations. *College and Research Libraries*, 86(2), 255-274.
- Digital Insights Thailand Report. (2024). *Gen Z uses TikTok, Gen Y is on Facebook*. <https://creativetalkconference.com/digital-insights-thailand-report-2024/> [In Thai]

- Hanif, S., & Warraich, N. F. (2023a). The demographic effect on information practices of Pakistan's urban youth. *Bulletin of Business and Economics*, 12(3), 699-705. <https://doi.org/10.61506/01.00099>
- Hanif, S., & Warraich, N. F. (2023b). Everyday life information seeking: A quantitative study of urban teens in Pakistan. *Khaldunia, Riphap International University, Faisalabad*, 3(1), 72-84.
- Helloads Co., Ltd. (2025). *The search engine war heats up! As google's competitors grow by leaps*. <https://helloads.net/news/search-engine>.
- Hiangrat, P. (2019). Information behavior of undergraduate students at Rajabhat Mahasarakham Universities. *Chophayom Journal*, 30(2), 241-248. [In Thai]
- International Telecommunication Union [ITU]. (2025). *Individuals using the internet*. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx> [In Thai]
- Jamali, H. R., & Nabavi, M. (2022). *The use information behaviour research in human-computer interaction*. <https://research.ebsco.com/c/6mkn5l/viewer/html/sdcvyzrelf?route=details>
- Kharsynniang, H. (2024). An adolescents health seeking information: A systematic review. *11th International Scholars Conference*, 11(1), 29-40.
- Krejcie, R., & Morgan, D. (1970). Determining sample sizes for research activities. *Educational and Psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Meyers, E., Eisenberg, M., & Emeritus, D. (2021). Information Seeking and Use by Grade 9 Students: More and Less Savvy Than You Might Think. *IASL Annual Conference Proceedings*. <https://doi.org/10.29173/iasl7981> \
- National Statistical Office. (2024). *The 2024 household survey on the use of information and communication Technology* (Quarter 4). https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2025/20250228090924_27941.pdf [In Thai]
- Phuttaphithakphon, S. (2010). Information users. In *Introduction to information science* (Unit 9-15). Sukhothai Thammathirat Open University. [In Thai]
- Pibulsongkram Rajabhat University. (2022). *Information science program (B.A.)*. <https://huso.psu.ac.th/en/information-science-program/> [In Thai]
- Romadon, R. R., & Susetyo-Salim, T. A. (2018). Students' information behavior and the use of library reference service at Surya International School, Jakarta. In Budianta, M., Budiman, M., Kusno, A., & Moriyama, M. (Eds.), *Cultural dynamics in a globalized world* (pp. 857-864). Taylor & Francis.

- Sacchanand, C., & Jaikwang, K. (2012). Development indicators of information literacy for Thai pupils. *Journal of Research of Thai Library Association*, 4(2), 1-14. [In Thai]
- Saechan, C. & Siriwayat, V. (2017). Information literacy of upper-secondary students in the Islamic private schools in Southernmost Provinces. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University*, 10(2), 32-48. [In Thai]
- Sangsuriyong, R. (2018). Effort to bridge digital divide in Thai society. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(3), 1056-1084. [In Thai]
- Secondary Educational Service Area Office Phitsanulok Uttaradit. (2023). *Annual performance report fiscal year 2023*. <https://www.sec-plkutt.go.th/index6801.html> [In Thai]
- Sugihartati, R., & Harisanty, D. (2014). Information seeking behaviour model of senior high school students. *Research on Humanities and Social Sciences*, 4(19), 21-27.
- ThaiHealth & Mahidol University, Faculty of Engineering. (2022). *Survey on the media, information and Digital literacy of Thai people in 2022*. <https://dol.thaihealth.or.th/Media/Index/48ba3a4a-b7f3-ed11-80ff-00155d1aab6e>. [In Thai]
- Wilson, T. (2006). On User Studies and Information Needs. *Journal of Documentation - J DOC*, 62, 658-670. <https://doi.org/10.1108/00220410610714895>
- Wilson, T. D. (2022). *Exploring information behaviour: An introduction*. <https://informationr.net/ir/Exploring%20information%20behaviour.pdf>
- Yangyuen, V., Nuntapichai, S., & Phetkaew, T. (2016). Information behavior model: Perspective for era digital environment. *Journal of Information Science and Technology*, 6(1), 34-44. [In Thai]

บทวิจารณ์หนังสือ

Raieli, R. (2022). *Web-scale discovery services: Principles, applications, discovery tools and development hypotheses*. Chandos Publishing.



ผู้เขียนบทวิจารณ์

อมรินทร์ ศรีสุวรรณ

นิติระดับปริญญาโท หลักสูตรศ.ม.สารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หนังสือเล่มนี้อธิบายความก้าวหน้าของบริการสืบค้นข้อมูลและสารสนเทศแบบเว็บสเกล (Web-Scale Discovery Services: WSDS) ที่นำมาประยุกต์ใช้กับห้องสมุด โดยมีการอภิปราย แนวคิด ทฤษฎีและหลักการพื้นฐานของการค้นหาข้อมูลและสารสนเทศ และวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงบทบาทของห้องสมุดสมัยใหม่ในยุคที่เทคโนโลยีด้านการค้นหาข้อมูลและสารสนเทศขั้นสูงเข้ามามีบทบาทที่สำคัญต่อห้องสมุด รวมถึงกลยุทธ์ในการปรับตัวให้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล

หนังสือเล่มนี้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก (บทที่ 1-3) นำเสนอวิวัฒนาการของห้องสมุดดิจิทัล และส่วนที่สอง (บทที่ 4-6) เน้นแนวโน้มของการค้นหาข้อมูลและสารสนเทศขั้นสูง อาทิ เว็บเชิงความหมาย (Semantic Web) ระบบการค้นหาสารสนเทศ (Information Discovery System) เป็นต้น รวมถึงบทบาทของห้องสมุดท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเนื้อหาแต่ละบทมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

บทที่ 1 กล่าวถึงการปรับตัวของห้องสมุดในยุคดิจิทัล ที่มุ่งเน้นการเป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย มีการใช้ระบบ Online Public Access Catalog หรือระบบ OPAC และเครื่องมือสืบค้น (Discovery tools) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ควบคู่กับการส่งเสริมผู้ใช้ให้เกิดทักษะการรู้สารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณ ทั้งนี้ห้องสมุดยังคงต้องรักษาคุณค่าในการคัดสรรและจัดการความรู้ให้มีคุณภาพและยั่งยืน

บทที่ 2 กล่าวถึงการพัฒนาระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้ทันสมัยและสอดคล้องกับรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศในยุคดิจิทัล อีกทั้งยังกล่าวถึงกระบวนการเปลี่ยนผ่านจากการใช้ระบบ OPAC มาสู่ Web-Scale Discovery Services (WSDS) ซึ่งเป็นระบบที่สามารถบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เข้าด้วยกันเป็นระบบเดียว ทำให้การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทำได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็ว

บทที่ 3 กล่าวถึงเครื่องมือและระบบสืบค้นสารสนเทศ Web-Scale Discovery Services (WSDS) โดยอธิบายองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ อินเทอร์เน็ตผู้ใช้ ดัชนีกลาง และการปรับระบบให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละห้องสมุด แต่ปัญหาที่พบคือ ระบบยังมีปัญหาเรื่องการแสดงผลที่ไม่เป็นระเบียบ ข้อมูลซ้ำซ้อน และความไม่สอดคล้องกันของเมตาดาตาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ

บทที่ 4 นำเสนอการประยุกต์ใช้เว็บเชิงความหมาย (Semantic Web) และข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงกัน โดยอาศัยโมเดล IFLA LRM และ BIBFRAME ร่วมกับเทคโนโลยี RDF, SPARQL และอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างสถาบันในกลุ่ม GLAM (Galleries, Libraries, Archives, and Museums) อีกทั้งยังช่วยในการสืบค้นข้อมูลแบบเปิดสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 5 นำเสนอความแตกต่างของกระบวนการค้นหาด้วย Information Retrieval ที่เน้นการค้นหาข้อมูลและสารสนเทศที่แม่นยำจากแหล่งเฉพาะทางโดยให้ความสำคัญกับความถูกต้องของข้อมูลและสารสนเทศ ในขณะที่ Information Discovery เน้นความครอบคลุมของข้อมูลและสารสนเทศ โดยใช้หลักการสืบค้นข้อมูลและสารสนเทศจากหลายแหล่งผ่านอินเทอร์เน็ตเดียว เช่น Web-Scale Discovery Services ที่แม้ระบบจะเป็นมิตรกับผู้ใช้แต่อาจจะยังมีข้อจำกัดในด้านความถูกต้องของข้อมูลและสารสนเทศ

บทที่ 6 บทสรุป ถือเป็นบทสุดท้ายที่กล่าวว่า แม้ปัจจุบันจะมีเครื่องมือที่ทันสมัยอย่าง Google, Sci-Hub ที่ทำให้การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศจำนวนมากเป็นไปได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว แต่ก็ยังไม่สามารถทดแทนบทบาทห้องสมุดในการจัดระเบียบและให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพได้ ดังนั้น ห้องสมุดจึงยังคงมีหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้ใช้ให้สามารถค้นคว้าข้อมูลและสารสนเทศที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมทักษะการรู้สารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้นำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้งานได้อย่างมีวิจารณญาณ

หนังสือเล่มนี้ช่วยสร้างความเข้าใจในเรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้บริการสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดสมัยใหม่ ผู้เขียนได้จัดลำดับเนื้อหาโดยมีการแบ่งออกเป็นหัวข้อย่อยในแต่ละบททำให้

ผู้อ่านเข้าใจเนื้อหาแต่ละส่วนได้อย่างลึกซึ้ง นอกจากนี้ยังมีการยกตัวอย่างประกอบด้วยรูปภาพในประเด็นสำคัญ ๆ ช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจเนื้อหาและลักษณะของเครื่องมือสืบค้นต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน หนังสือเล่มนี้จึงเหมาะสำหรับผู้บริหารห้องสมุด บรรณารักษ์ นักจดหมายเหตุ นักวิจัยและนักศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ตลอดจนนักวิชาการที่สนใจด้านการพัฒนาระบบการสืบค้นข้อมูลและสารสนเทศ