

## รูปแบบบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ในศตวรรษที่ 21\*

นฤมล เกரியงเกษม<sup>1</sup> ศิรพันธ์ ใจแก้ว<sup>2</sup> พรพิมล ปาละอิน<sup>3</sup> ดารณี ณ คิริ<sup>4</sup>\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จำนวน 381 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบสุ่มอย่างง่าย (Random sampling) และการจัดสนทนากลุ่ม จำนวน 7 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น .98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการ 318 คน (ร้อยละ 84.31) เข้าใช้บริการ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ เข้าใช้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 13.00-16.30 น. ใช้ห้องสมุดเพื่อทำงานส่วนตัว/ทำงานกลุ่ม ใช้บริการห้องบริการเน็ตฟลิคซ์มากที่สุด รูปแบบการให้บริการที่ต้องการมากที่สุด คือ ห้องสมุดยุคใหม่ ความต้องการปรับปรุงการบริการ ได้แก่ ควรเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจากทุกที่ ขยายเวลาเปิดให้บริการ เจ้าหน้าที่มีควรทักษะการสื่อสารและการให้บริการ และให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย รูปแบบห้องสมุดที่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มต้องการมากที่สุด คือ ห้องสมุดยุคใหม่ที่มีการผสมผสานกับห้องสมุดมีชีวิต ข้อเสนอแนะ คือ ทรัพยากรสารสนเทศควรหลากหลาย เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกที่ ทุกเวลา ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จัดกิจกรรมที่ให้นักศึกษามีส่วนร่วม และปรับพื้นที่ให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและการใช้งาน ความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุด ความพึงพอใจอื่นๆ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ ขั้นตอนการขอรับบริการเข้าใจง่าย และมีระบบรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด ข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มหนังสือให้มีความหลากหลาย เพิ่มพื้นที่ให้บริการ เพิ่มจำนวนบุคลากร เพิ่มพื้นที่สีเขียวและมุมนั่งพักผ่อน

**คำสำคัญ :** ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา; ห้องสมุดมหาวิทยาลัย; บริการของห้องสมุด

\* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่อง รูปแบบบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ในศตวรรษที่ 21 ได้รับการสนับสนุนทุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พ.ศ. 2567

<sup>1</sup> บรรณารักษ์ ชำนาญการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

<sup>2</sup> นักสารสนเทศ ชำนาญการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

<sup>3</sup> บรรณารักษ์ ชำนาญการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

<sup>4</sup> บรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

\* Corresponding author: em\_narumol\_g@crru.ac.th

TLA Research Journal: ISSN: 3027-6799 (Online)

Received: Jul 19, 2024; Revised: Jan 22, 2025; Accepted: Feb 11, 2025

## Information Services Format of the Academic Resources and Information Technology Center of Chiang Rai Rajabhat University in the 21st Century\*

Naruemon Kriangkasem<sup>1</sup> Siranan Chaikaew<sup>2</sup> Phornphimol Palain<sup>3</sup>  
Daranee Na Keeree<sup>4\*</sup>

### Abstract

The objectives of this research were to study the desired library format and the satisfaction towards the service of Academic Resources and Information Technology Center of Chiang Rai Rajabhat University. The sample were 381 students, lecturers and staff of CRRU through accidental sampling and focus group with 7 participants. The questionnaire with a reliability value at .98 was use to collect data. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The results revealed that there were 318 respondents who visited the library (84.31%), used the library 1-2times/week, most visiting time was 1.00-4.30 pm., used library for personal/group work, the most service used is Netflix room. They desired library type is a modern library with the need of able to access the library's resources from anywhere, anytime, extend the operating hours, good communication and service skilled staff, and provide more modern information technology services. The focus group participants agreed that the most desired library type is a modern library combined with a living library with the suggestions as provide various type of information resources, able to access resources anytime, anywhere, allow students to participate in library activities, and improve the area to meet the needs of users. The overall satisfaction was at a high level with the most satisfied in staff service, the sufficient information resources, the simple and easy service process, and a security system with CCTV. The suggestions are; should provide various books, more service areas, more staff, more green spaces and relaxing areas

**Keywords:** Library Format, University Library, Library Service

---

\* This research article is part of the research on Information Services Format of the Academic Resources and Information Technology Center of Chiang Rai Rajabhat University in the 21st Century. Received funding from the Research and Development Institute, Chiang Rai Rajabhat University.

<sup>1</sup> Librarian, Professional Level, Academic Resources and Information Technology Center, Chiang Rai Rajabhat University.

<sup>2</sup> Information Technician, Professional Level, Academic Resources and Information Technology Center, Chiang Rai Rajabhat University.

<sup>3</sup> Librarian, Professional Level, Academic Resources and Information Technology Center, Chiang Rai Rajabhat University.

<sup>4</sup> Librarian, Academic Resources and Information Technology Center, Chiang Rai Rajabhat University.

\* Corresponding author: em\_narumol\_g@crru.ac.th

TLA Research Journal: ISSN: 3027-6799 (Online)

Received: Jul 19, 2024; Revised: Jan 22, 2025; Accepted: Feb 11, 2025

## บทนำ

ห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 เป็นการให้บริการที่บูรณาการระหว่างห้องสมุดแบบเดิมกับห้องสมุดสมัยใหม่ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการและการทำงาน ในการให้บริการจึงต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมและความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ เพื่อให้ห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศเป็นสถานที่ที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้และได้รับความพึงพอใจ ทั้งเป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า การเปลี่ยนแปลงทางด้านต่าง ๆ ของสังคมส่งผลกระทบต่อห้องสมุดต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ปัจจุบัน เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล การเรียนรู้ของผู้เรียนไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในห้องเรียน แต่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลและแหล่งความรู้ในรูปแบบดิจิทัล ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในฐานะที่เป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้าและเรียนรู้ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่และการให้บริการ โดยจัดเป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ใน 4 ลักษณะ คือ 1) พื้นที่การเรียนรู้ 2) พื้นที่สร้างแรงบันดาลใจ 3) พื้นที่พบปะ และ 4) พื้นที่แสดงออก (Kaewurai & Chaimin, 2019) ปัจจุบันห้องสมุดหลายแห่งมีแนวโน้มจำนวนผู้ใช้บริการลดลง นักศึกษาส่วนใหญ่นิยมค้นข้อมูลจาก Google หรือเว็บไซต์มากกว่าการเข้ามาศึกษาข้อมูลจากตัวเล่มหนังสือในห้องสมุด เป็นผลมาจากความเปลี่ยนแปลงในการเข้าถึงสารสนเทศด้วยอินเทอร์เน็ตและสื่อดิจิทัลที่ทำให้วิถีชีวิตในการเรียนรู้ และการแสวงหาทรัพยากรสารสนเทศ เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก แนวโน้มของห้องสมุดในอนาคต นอกจากจะยังคงมีทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์แล้ว ยังมีสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือดิจิทัล และยังเป็นศูนย์รวมของสื่อสารสนเทศในทุกรูปแบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้มากขึ้น ดังนั้นห้องสมุดจึงจำเป็นต้องปรับตัว ปรับรูปแบบการให้บริการและการจัดการห้องสมุดต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของการศึกษาในศตวรรษที่ 21 นั่นคือ การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge Based Society in 21<sup>st</sup> Century)

การบริการของห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการและเทคโนโลยีเป็นสำคัญ ห้องสมุดต้องให้ความสำคัญแก่กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักว่าเป็นใครและกลุ่มผู้ใช้เหล่านี้มีธรรมชาติและความต้องการอย่างไร ตัวอย่างเช่น ถ้านักศึกษาระดับปริญญาตรี คือ กลุ่มเป้าหมายหลักของห้องสมุด จะเห็นว่าลักษณะสำคัญประการหนึ่งของนักศึกษา คือ นักศึกษาเป็นเด็กรุ่นใหม่ (New generation) ซึ่งเติบโตมากับเทคโนโลยี มีความถนัด มีความคุ้นเคย และมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสูง ดังนั้น ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้สนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนี้ เป็นต้น องค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ เทคโนโลยี เป็นไปได้ว่าห้องสมุดในปัจจุบันและในอนาคตจะเป็นห้องสมุดที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอนาคตเชื่อว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีของห้องสมุดจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ทันสมัยมากขึ้น ส่วนงานหลักของห้องสมุดจะยังคงเป็นเช่นเดิมคือ มีบทบาทในด้านการรวบรวมสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศ การบำรุงรักษาสารสนเทศและการเผยแพร่สารสนเทศ โดยห้องสมุดจะต้องกำหนดขอบเขตของบทบาทเหล่านี้ใหม่ให้ชัดเจนและสอดคล้องกับบริบทของสังคมในปัจจุบันและอนาคต ในขณะที่รูปแบบการดำเนินการจะเปลี่ยนไปจากเดิม ห้องสมุดจะให้บริการสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น อีกทั้งการให้บริการแก่ผู้ใช้จะต้องเน้นบริการในรูปอิเล็กทรอนิกส์ (e-services) มากขึ้นเช่นกัน สำหรับปัจจัยอื่นๆ ที่เอื้อต่อความสำเร็จในการให้บริการของห้องสมุด ในกรณีที่ต้องการ

ให้ผู้ใช้ยังคงเข้ามาใช้บริการของห้องสมุดในลักษณะเดิม ได้แก่ ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยทางกายภาพของห้องสมุด ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ ตลอดจน ปัจจัยด้านกฎระเบียบที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ Bua-ngarm (2008) ได้กล่าวถึงทักษะของผู้บริหารสถาบันบริการสารสนเทศ โดย รองศาสตราจารย์ ดร.สมาน ลอยฟ้า ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และรองศาสตราจารย์ ดร.รัตติมา จินาพงษา ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ในการยกระดับห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 แนวทางการพัฒนาห้องสมุดยุคก้าวกระโดดทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารและปฏิบัติงานในห้องสมุดจะต้องติดตามความเคลื่อนไหวและการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี อีกทั้งจะต้องมีการวิเคราะห์ถึงผลกระทบจากปัจจัยดังกล่าวต่อการให้บริการของห้องสมุด และห้องสมุดจะต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ต้องมีการทบทวนขอบเขตของการให้บริการหรือภารกิจของห้องสมุดใหม่ว่ายังคงต้องจัดให้มีบริการต่าง ๆ ไว้อย่างครบถ้วนตามเดิมหรือไม่ โดยเฉพาะในส่วนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องจัดให้บริการตามที่ได้ระบุไว้ในหลักสูตรดั้งเดิมในข้อกำหนดของมหาวิทยาลัยหรือมีบริการใดที่สามารถตัดออกไปได้ และมีสิ่งใดบ้างที่ควรจัดหามาเพิ่มเติม เพื่อที่จะรักษาบทบาทของห้องสมุดในโลกแห่งสารสนเทศเอาไว้ให้ได้ สำหรับปัจจัยสำคัญในการพัฒนาห้องสมุดในยุคสารสนเทศ คือ ความสามารถในการปรับตัวของผู้ให้บริการหรือห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดหาสารสนเทศและขยายแหล่งข้อมูลให้แก่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้อย่างครอบคลุม รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรที่สามารถนำความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์ มาใช้ร่วมกับความรู้ด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ได้ ขณะที่การให้บริการของห้องสมุดจะต้องมีความยืดหยุ่นมากขึ้นและพร้อมที่จะปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้ตลอดเวลา บรรณารักษ์ต้องมีการปรับตัวให้เหมาะสมกับการเป็นบรรณารักษ์แห่งศตวรรษที่ 21 จะต้องมีทักษะความสามารถที่จะช่วยเพิ่มการให้บริการของห้องสมุดมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้บริการ ซึ่ง Tennant ได้กล่าวถึงทักษะที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 โดยได้ระบุคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ ได้แก่ ความสามารถในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว มีความยืดหยุ่น มีความใฝ่รู้ ยอมรับความเสี่ยง มีจิตสาธารณะ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สร้างการเปลี่ยนแปลง สามารถทำงานโดยอิสระได้ Omekwu ได้เพิ่มเติมว่า ควรจะมีความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และ Krishnan กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดควรจะมีทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม สามารถคิดเชิงวิพากษ์และแก้ปัญหา มีความรู้ด้านสื่อ ด้าน ICT และมีความสามารถในการปรับตัว (Tennant, 2019; Omekwu, 2016; Krishnan, 2022 as cited in Lawal, 2022)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีพันธกิจในการจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และสนับสนุนพันธกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายในการเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และสร้างการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างยั่งยืน ปัจจุบันสำนักวิทยบริการฯ ให้บริการในลักษณะการผสมผสานระหว่างห้องสมุดยุคใหม่ ห้องสมุดดิจิทัล และห้องสมุดมีชีวิต โดยมีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภททั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาให้บริการและใช้ในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนา

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการจัดกิจกรรมที่ให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง จากสถิติการเข้าใช้บริการและการยืมหนังสือในช่วงปีการศึกษา 2563- 2565 สังกัดได้ว่าจำนวนผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการภายในอาคารและใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีแนวโน้มลดลง ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะอยู่ในช่วงที่มีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ซึ่งมหาวิทยาลัยได้จัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ นักศึกษาจึงไม่ได้เข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยส่งผลกระทบให้จำนวนการเข้าใช้ห้องสมุดลดลง อีกทั้งพฤติกรรมการเข้าถึงสารสนเทศของนักศึกษาเปลี่ยนแปลงไป มีการใช้หนังสือน้อยลง นิยมค้นคว้าหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตกันมากขึ้น เพราะสะดวกและรวดเร็วจึงทำให้ปริมาณการใช้หนังสือลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Boujanaut (2020) ที่พบว่าสถิติการเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษในปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนผู้ใช้บริการลดน้อยลง ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ปัญหาที่พบในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน คือ จำนวนผู้ใช้บริการน้อย ทั้งนี้ อาจเกิดจากหลายสาเหตุด้วยกัน อาทิ พฤติกรรมของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงไป ด้วยเทคโนโลยีมีความทันสมัย สามารถหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตได้สะดวกกว่า ทุกที่ ทุกเวลา ไม่ต้องเสียเวลาเข้ามาใช้บริการห้องสมุด ระบบการค้นหาหรือสืบค้นยุ่งยากซับซ้อน เสียเวลา ไม่มีหนังสือที่น่าสนใจ หนังสือน้อย ไม่หลากหลาย บรรยากาศสภาพแวดล้อมไม่น่าสนใจ แอร์ไม่เย็น ที่นั่งไม่เพียงพอ เปิดปิดเร็ว จากปัญหาดังกล่าวนี้สำนักวิทยบริการฯ ยังไม่เคยศึกษารูปแบบและความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงทำให้ไม่ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ และต้องการที่จะศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่จะสามารถดึงดูดให้มีการเข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น ตอบสนองต่อวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่ และสอดคล้องกับสถานการณ์โลก โดยการศึกษาถึงรูปแบบความต้องการในการใช้บริการเพื่อสามารถจัดบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อให้ได้รับประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Metha (2019) ที่ได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ต้องการวางแผนการจัดบริการห้องสมุดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและปัจจัยต่าง ๆ ในปัจจุบัน ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงรูปแบบและลักษณะความต้องการใช้บริการ รวมถึงศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ตลอดจนเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่สนับสนุนการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัยของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการและทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัย รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย และได้ทำการตรวจหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยการหาค่า IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านห้องสมุดและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 0.86 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบสอบถามเพื่อประกอบการวิจัย เรื่อง รูปแบบบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ในศตวรรษที่ 21 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบบริการสารสนเทศและศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีทั้งหมด 3 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 รูปแบบบริการสารสนเทศ โดยสอบถามความต้องการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกเป็นความต้องการรูปแบบบริการในภาพรวม และความต้องการรูปแบบบริการใน 4 ด้าน คือ ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ บุคลากรผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่ รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อให้สำนักวิทยบริการฯ พัฒนารูปแบบบริการได้ตรงกับความต้องการและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นแบบสอบถามปลายเปิดโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุความต้องการให้จัดรูปแบบบริการได้ตรงกับความต้องการ ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

2. การจัดสนทนากลุ่มเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษา จำนวน 344 คน อาจารย์ จำนวน 22 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 25 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 381 คน ซึ่งใช้วิธีการเลือกแบบสุ่มอย่างง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 15 มีนาคม 2567 ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 381 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. จัดสนทนากลุ่มเพื่อหาความต้องการรูปแบบบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2567 เวลา 13.00-16.30 น. ณ ห้องมัลติมีเดีย อาคารยุพราชวิทยมงคล โดยมีผู้เข้าร่วมสนทนา จำนวน 7 คน พิจารณาคัดเลือกจากสถิติการเข้าใช้บริการในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 จากผู้ที่เข้าใช้บริการมากเป็น 10 ลำดับแรก และผู้ที่ไม่เคยเข้าใช้บริการ ประกอบด้วยอาจารย์ที่เข้าใช้บริการมาก จำนวน 1 คน อาจารย์ที่ไม่เข้าใช้บริการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ที่เข้าใช้มาก จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ที่ไม่เคยใช้บริการ 1 คน นักศึกษาที่เข้าใช้บริการมาก จำนวน 2 คน และนักศึกษาที่ไม่เคยเข้าใช้บริการ จำนวน 1 คน

### การจัดทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 381 ชุด (ร้อยละ 100.00) ผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำมาแจกแจงระดับคะแนน วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดังนี้

1. แบบสอบถามชนิดเลือกตอบ วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำมาแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ
2. แบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำมาหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. แบบสอบถามชนิดปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำมาจัดกลุ่มและวิเคราะห์ค่าความถี่เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย  
เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำเสนอข้อมูลโดยตารางประกอบการบรรยาย
4. ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) แล้วนำเสนอเป็นความเรียง

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - 1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 318 คน (ร้อยละ 84.31) และไม่เคยเข้าใช้บริการ (ร้อยละ 16.67) มีจำนวน 63 คน
  - 1.2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี 313 คน (ร้อยละ 82.80) บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.61) บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 22 คน (ร้อยละ 5.82) และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 21 คน (ร้อยละ 5.56)
  - 1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดคณะครุศาสตร์มากที่สุด จำนวน 76 คน (ร้อยละ 20.11) รองลงมา คือ คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 75 คน (ร้อยละ 19.84) และสังกัดที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.59)
  - 1.4 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 129 คน (ร้อยละ 34.13) รองลงมา คือ 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 91 คน (ร้อยละ 24.07) ความถี่ที่น้อยที่สุด คือ ทุกวัน จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.35)
  - 1.5 ช่วงวันที่เข้าใช้บริการ คือ วันจันทร์-ศุกร์ จำนวน 202 คน (ร้อยละ 53.44) รองลงมา คือ วันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 60 คน (ร้อยละ 15.87) และช่วงวันที่เข้าใช้บริการน้อยที่สุด คือ ทุกวัน จำนวน 58 คน (ร้อยละ 15.34)
  - 1.6 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ พบว่า ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการมากที่สุด คือ ช่วงบ่าย (13.00-16.30 น.) จำนวน 241 คน (ร้อยละ 63.76) รองลงมา คือ ช่วงเที่ยง (12.00-13.00 น.) จำนวน 149 คน (ร้อยละ 39.42) และช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการน้อยที่สุด คือ ช่วงเช้า (08.30-12.00 น.) จำนวน 95 คน (ร้อยละ 25.13)

1.7 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด คือ เพื่อใช้สถานที่สำหรับการทำงานส่วนตัว/ทำงานกลุ่ม มีความถี่มากที่สุด จำนวน 195 คน (ร้อยละ 51.59) รองลงมา คือ เพื่อค้นคว้าสารสนเทศสำหรับการเรียน การสอน และเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งมีความถี่เท่ากัน คือ จำนวน 167 คน (ร้อยละ 44.18)

1.8 ประเภทของบริการที่ใช้ พบว่า ใช้บริการห้องดูหนังเน็ตฟลิกซ์ (Netflix) มากที่สุด จำนวน 167 คน (ร้อยละ 44.18) รองลงมา คือ บริการห้องทำงานกลุ่ม จำนวน 160 คน (ร้อยละ 42.33) และบริการที่ใช้น้อยที่สุด คือ บริการหนังสือธรรมะ ท่าน ว.วชิรเมธี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.59)

1.9 เมื่อพบปัญหาในการเข้าใช้บริการผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะสอบถามบรรณารักษ์มากที่สุด จำนวน 227 คน (ร้อยละ 60.05) รองลงมา คือ ถามเพื่อนหรือผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ จำนวน 94 คน (ร้อยละ 25.66) และกรณีที่พบปัญหาในการเข้าใช้บริการ ผู้ใช้บริการเลือกวิธีแก้ไขปัญหา น้อยที่สุด คือ ออกจากห้องสมุดเพราะไม่รู้จะแก้ปัญหาอย่างไร จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.79)

2. รูปแบบบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จากการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามความต้องการรูปแบบบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พบว่า รูปแบบห้องสมุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการมากที่สุด คือ ห้องสมุดยุคใหม่ (Modern library) จำนวน 195 คน (ร้อยละ 51.18) รองลงมา คือ ห้องสมุดดิจิทัลหรือห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (Digital/Electronic library) จำนวน 141 คน (ร้อยละ 37.01) และรูปแบบห้องสมุดที่ต้องการน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีชีวิต (Living library) จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.81) เมื่อพิจารณาความต้องการรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ในภาพรวม พบว่า การบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการมากที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.28$ ) รูปแบบการบริการที่ต้องการน้อยที่สุด คือ ด้านบริการ ( $\bar{X} = 3.83$ ) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 รูปแบบบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จากการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม รายงาน ดังนี้

2.1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้จากทุกที่ ทุกเวลา ( $\bar{X} = 4.34$ ) รองลงมา คือ เพิ่มสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journals) นิตยสารอิเล็กทรอนิกส์ e-Magazines ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.19$ ) และรูปแบบสารสนเทศที่ต้องการน้อยที่สุด คือ ลดปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์ให้น้อยลง ( $\bar{X} = 3.87$ )

2.1.2 ด้านการบริการ ได้แก่ ควรขยายเวลาเปิดให้บริการถึง 18.00 น. ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมา คือ ควรขยายเวลาเปิดให้บริการถึง 20.00 น. ( $\bar{X} = 4.24$ ) และบริการที่ต้องการน้อยที่สุด คือ ควรมีหุ่นยนต์ (Robot) นำชมห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.90$ )

2.1.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า รูปแบบบริการที่ต้องการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะในการสื่อสารและการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.35$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ในการให้บริการอย่างสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 4.32$ )

และรูปแบบบริการที่ต้องการน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ควรเป็นนักสร้างคอนเทนต์ (Content creator) ที่ทันต่อเหตุการณ์ ( $\bar{X} = 4.22$ )

2.1.4 ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ มีการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลง ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมา คือ ควรมีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้บริการครอบคลุมพื้นที่ให้บริการภายในอาคาร ( $\bar{X} = 4.45$ ) และรูปแบบบริการที่ต้องการน้อยที่สุดคือ ควรมีแผนผังห้องสมุดแบบ Virtual/3D (แผนผังอัจฉริยะ) ( $\bar{X} = 4.30$ )

ข้อเสนอแนะที่รวบรวมจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับรูปแบบความต้องการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ใน 4 ด้านคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ พบว่า ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านที่มีความถี่มากเป็น 3 ลำดับแรก ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรเพิ่มประเภทหนังสือให้มีความหลากหลาย (ร้อยละ 22.62) ควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ (ร้อยละ 17.86) และควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบดิจิทัลที่ทันสมัยและหลากหลายสาขา (ร้อยละ 14.29)

ด้านการบริการ ควรเพิ่มพื้นที่ให้บริการ เช่น ห้องบริการดูหนังเน็ตฟลิกซ์ ห้องร้องเพลงคาราโอเกะ ห้องสตูดิโอห้องบริการคอมพิวเตอร์ ห้องบริการกีฬาอิเล็กทรอนิกส์ (e-sport) ห้องเทคโนโลยีเสมือน (VR/AR) และมุมถ่ายรูป (ร้อยละ 19.75) ควรขยายเวลาการเปิดให้บริการ (ร้อยละ 14.81) และควรเพิ่มความสะดวกในด้านการบริการอื่น ๆ เช่น ระบบการจองห้องดูหนังหรือห้องประชุม (ร้อยละ 12.35)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ให้บริการอย่างเพียงพอ (ร้อยละ 52.94) บุคลากรควรเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ควรแจ้งเตือนนักศึกษาที่ส่งเสียงดัง (ร้อยละ 17.65) และบุคลากรควรปรับปรุงการใช้คำพูดกับนักศึกษา (ร้อยละ 11.76)

ด้านอาคารสถานที่ ควรปรับปรุงพัฒนาสถานที่ให้สวยงาม จัดสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกและนำเข้าใช้บริการ เพิ่มพื้นที่สีเขียวและมีมุนั่งพักผ่อน (ร้อยละ 24.19) ปรับปรุงห้องน้ำให้พร้อมใช้งาน ดูแลรักษาความสะอาดและความปลอดภัยของห้องน้ำ (ร้อยละ 17.74) และควรมีห้องทำงานกลุ่มและที่นั่งอ่านเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 11.29)

2.2 รูปแบบบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จากการสนทนากลุ่ม

ความต้องการรูปแบบบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการสนทนากลุ่ม พบว่า รูปแบบห้องสมุดที่ต้องการ คือ ห้องสมุดยุคใหม่ ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้บริหารจัดการระบบห้องสมุดและการให้บริการ มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีบริการที่รองรับความต้องการด้านต่าง ๆ อาคารสถานที่มีความทันสมัย ตอบโจทย์การใช้งาน และมีการผสมผสานห้องสมุดมีชีวิตที่มีการจัดกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความมีชีวิตชีวา และมีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา ความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการสำนักวิทยบริการฯ ดังนี้

2.2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นว่าทรัพยากรประเภทสิ่งตีพิมพ์ยังคงมีความสำคัญและจำเป็นอยู่ สิ่งตีพิมพ์มีความเป็นรูปธรรม สามารถจับต้องได้ บางศาสตร์ความรู้การอ่านจากเนื้อหาที่เป็นหนังสือจะช่วยให้เกิดความเข้าใจและสามารถจดจำได้ดีกว่าการอ่านจากรูปแบบดิจิทัล ดังนั้นจึงควรจะให้บริการทรัพยากรรูปแบบสิ่งตีพิมพ์ควบคู่กับรูปแบบดิจิทัล

2.2.2 ด้านการบริการ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเห็นว่า การให้บริการในปัจจุบันถือว่าสอดคล้องและครอบคลุมความต้องการ แต่ควรจะมีการพัฒนาปรับปรุงการบริการเพื่อให้สามารถให้บริการได้ดียิ่งขึ้น เช่น ขยายระยะเวลาในการยืมหนังสือ มีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา มีโปรแกรมตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) ช่วยตอบคำถามและการค้นคว้า มีป้ายแนะนำบริการต่าง ๆ ที่เป็นภาษาต่างประเทศ ปรับปรุงหน้าแสดงการสืบค้นรายการบรรณานุกรม (OPAC) และเว็บไซต์ ให้เป็นข้อความที่สื่อความหมายชัดเจน เข้าใจง่าย ประชาสัมพันธ์แนะนำบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ทุกช่องทางอย่างสม่ำเสมอ ควรจัดบริการหรือกิจกรรมที่ให้นักศึกษาได้เข้ามามีส่วนร่วมและได้รับคะแนน รางวัล หรือเกียรติบัตร ระบบสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตควรมีความเสถียร ยืนยันตัวตนเพียงครั้งเดียวสามารถใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกพื้นที่ และ 1 บัญชี สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่น ๆ มากกว่า 1 อุปกรณ์

2.2.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นว่า บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและมีความใส่ใจผู้ใช้บริการดี มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีป้ายชื่อหรือเครื่องแต่งกายเฉพาะที่บ่งบอกถึงการเป็นบุคลากรผู้ให้บริการ หรืออาจจะสร้างสัญลักษณ์นำโชค (Mascot) ที่เป็นสัญลักษณ์แสดงให้ผู้ใช้บริการทราบว่า เป็นห้องสมุด และสามารถนำไปใช้ประชาสัมพันธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของห้องสมุดได้

2.2.4 ด้านอาคารสถานที่ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นว่า อาคารสถานที่มีความเหมาะสม สวยงาม แต่ควรมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการ ได้แก่ เพิ่มห้องให้บริการ เช่น ห้องทำงานส่วนตัว ห้องทำงานกลุ่ม ห้องร้องเพลงคาราโอเกะ ห้องชมภาพยนตร์ ฯลฯ การให้บริการห้องต่าง ๆ ภายในอาคาร ควรให้บริการจองห้องผ่านแอปพลิเคชันได้ ควรจัดพื้นที่ให้บริการเฉพาะที่สามารถใช้บริการได้ไม่จำกัดเวลา เพิ่มพื้นที่ร้านกาแฟ ที่สามารถถ่ายภาพหรือสร้างเนื้อหา (Content) ได้ ปรับปรุงห้องน้ำให้พร้อมใช้ หรือปรับเป็นห้องน้ำสุกภัณฑวัตถุอัตโนมัติ เพิ่มจุดบริการปลั๊กไฟที่ชาร์จแบตเตอรี่ เพิ่มที่นั่งอ่านบริเวณชั้น 1 เพิ่มพัดลมไอเย็น และตู้บริการน้ำดื่ม ปรับบันไดทางเข้าอาคารและประตูทางเข้าให้ทันสมัย มีแผนผังบริการต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน จัดพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมของนักศึกษาหรือผู้ใช้บริการทั่วไปที่ต้องการทำกิจกรรมหรือสร้างอาชีพที่ต้องการพื้นที่ในการนำเสนอผลงาน จัดพื้นที่สำหรับนักศึกษาชาวต่างประเทศ โดยมีทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ความรู้เฉพาะทางด้านภาษา เช่น วรรณกรรมไทย-จีน การแปลไทย-จีน ในการปรับพื้นที่ให้บริการ ควรพิจารณาจากจำนวนผู้ใช้บริการและทรัพยากรที่มีการใช้ และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ควรจัดเฟอร์นิเจอร์ที่ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งานของผู้ใช้บริการ เช่น เก้าอี้ที่นั่งอ่านที่ปรับระดับได้ตามสรีระ เก้าอี้ที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการที่ต้องการนั่งเป็นเวลานานเพื่อความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.58$ ) รองลงมา คือ ด้าน

อาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 3.55$ ) และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.44$ ) โดยแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 3.48$ ) รองลงมา คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ( $\bar{X} = 3.42$ ) และความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 3.41$ )

3.2 ด้านการบริการ ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.64$ ) รองลงมา คือ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.57$ ) และความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีบริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายไร้สาย (Wi-fi) ที่มีความครอบคลุม ทั่วถึง และมีความเสถียร ( $\bar{X} = 3.31$ )

3.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ และเจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและมีจิตบริการ ซึ่งมีความถี่เท่ากัน ( $\bar{X} = 3.59$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยสืบค้นสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.55$ )

3.4 ด้านอาคารสถานที่ ความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีระบบรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิดครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในอาคาร ( $\bar{X} = 3.57$ ) รองลงมา คือ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในอาคารมีบรรยากาศที่น่าเข้าใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.56$ ) และความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีจุดบริการน้ำดื่มที่เหมาะสม มีเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.52$ )

## การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง รูปแบบบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ในศตวรรษที่ 21 มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. รูปแบบบริการสารสนเทศที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม (ร้อยละ 51.18) และผู้สนทนากลุ่มต้องการมากที่สุด คือ ห้องสมุดยุคใหม่ (Modern library) ทั้งนี้ ห้องสมุดยุคใหม่ คือ ห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการระบบห้องสมุด เช่น ระบบคลาวด์ (Cloud computing) ระบบเหมืองข้อมูล (Data mining) ระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence: AI) มาประยุกต์ใช้ในห้องสมุด เครื่องมือและทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่เป็นรูปแบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย ห้องสมุดสวยงาม และมีบรรยากาศที่สะดวกสบาย มีการปรับสภาพแวดล้อมให้เป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้ บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการค้นหาสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นเพิ่มเติมว่ารูปแบบการให้บริการห้องสมุดยุคใหม่ ควรมีการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการระบบห้องสมุดและการให้บริการที่อำนวยความสะดวกให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกที่ ทุกเวลา มีลักษณะอาคารหรือเฟอร์นิเจอร์ที่ทันสมัย และควรมีการผสมผสานระหว่างห้องสมุดมีชีวิตที่มีการจัดกิจกรรมสม่ำเสมอเพื่อแสดงควมมีชีวิตชีวาและมีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jaibunruang & Toontamee (2014) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการรูปแบบห้องสมุดและแนวทางการพัฒนาห้องสมุดของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชอบรูปแบบห้องสมุดดิจิทัลสูงสุด และมีความคิดเห็นที่ว่าห้องสมุดควรมีรูปแบบเป็นห้องสมุดลูกผสมหรือผสมผสาน ทั้งนี้ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า รูปแบบห้องสมุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีชีวิต (Living library) (ร้อยละ 11.81) ในขณะที่ผลการศึกษาของ Veraphlin (2007) ได้ทำวิจัยเรื่องความต้องการรูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์ของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า นักศึกษาและบุคลากรส่วนใหญ่ชอบห้องสมุดในฝันประเภทห้องสมุดมีชีวิตสูงสุด

ความต้องการรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ในภาพรวม พบว่า การบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการมากที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.28$ ) ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะปัจจุบันอาคารสถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการเข้าใช้บริการหรือไม่เข้าใช้บริการได้ หากอาคารสถานที่มีการจัดตกแต่งที่เป็นสัดส่วน สวยงาม สะอาด และมีบริการที่รองรับความต้องการของผู้ใช้ก็เป็นสิ่งที่จะสามารถดึงดูดความสนใจให้เข้ามาใช้บริการได้ ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Metha (2019) ที่ได้ศึกษาศึกษาสภาพการใช้ ความต้องการ และปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในส่วนของการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับสูงสุด ในขณะที่การศึกษาของ Pheuakphawng (2016) ได้ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า นักศึกษามีความต้องการในด้านทรัพยากรสารสนเทศเพียงด้านเดียวที่มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านบริการห้องสมุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ เป็นรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมากที่สุด คือ สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้จากทุกที่ ทุกเวลา มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ ) ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันแหล่งสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว ได้มากที่สุด คือ แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online database) หากเป็นฐานข้อมูลที่หน่วยงานบอกรับเองอาจจะมีข้อจำกัดบางประการ เช่น ต้องใช้งานเครือข่ายภายในหน่วยงานเท่านั้น หากใช้งานนอกเครือข่ายจะทำได้เพียงค้นข้อมูลเท่านั้น ไม่สามารถดาวน์โหลดข้อมูลฉบับเต็มได้ ดังนั้น หากสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ได้โดยไม่มีข้อจำกัดก็จะสามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้มากยิ่งขึ้น ซึ่ง Choemprayong (2009) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มบริการของห้องสมุดที่อาจจะเป็นไปได้รูปแบบหนึ่ง คือ ห้องสมุดทุกที่ ทุกเวลา (Ubiquitous library) เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและในทุกบริบทด้วยบริการออนไลน์ การให้บริการห้องสมุดจึงไม่จำเป็นจะต้องถูกล้อมกรอบด้วยการให้บริการในพื้นที่ของห้องสมุดอย่างเดียวเท่านั้น การให้บริการเชิงรุกของห้องสมุดจึงไม่ควรมีข้อจำกัดด้านเวลาหรือสถานที่ นอกจากนี้ การนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐานมาใช้ในชีวิตประจำวันนับเป็นโอกาสหนึ่งที่ห้องสมุดจะสามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้ตลอดเวลา ในขณะที่ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบสารสนเทศที่ต้องการน้อยที่สุด คือ

ลดปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์ให้น้อยลง ( $\bar{X} = 3.87$ ) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มคือ ไม่ควรลดปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์ลงเพราะการใช้สื่อสิ่งพิมพ์มีความสะดวกและเป็นรูปธรรมมากกว่าการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรให้บริการทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กันไป เพื่อให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้งานได้ตามความสะดวก ซึ่งผลการศึกษาของ Laskar & Dasgupta (2022) พบว่า นักศึกษาเลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นอันดับแรก แสดงให้เห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ยังคงมีความสำคัญสำหรับให้บริการในห้องสมุด

ด้านการบริการ พบว่า รูปแบบบริการที่ต้องการมากที่สุด คือ ควรขยายเวลาเปิดให้บริการถึง 18.00 น. ( $\bar{X} = 4.29$ ) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มที่ว่า สำนักวิทยบริการฯ ควรขยายเวลาเปิดบริการถึง 18.00 น. หรือ 20.00 น. โดยเฉพาะช่วงที่มีการสอบเพื่อที่จะได้มีเวลาอ่านหนังสือเพิ่มมากขึ้น โดยอาจจะเปิดบริการเฉพาะบางพื้นที่ ในขณะที่ผลการศึกษาของ Academic Resources and Information Technology Center of Thepsatri Rajabhat University (2019) พบผลการศึกษาที่แตกต่าง คือ ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าเวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม (วันจันทร์-วันศุกร์ เปิดบริการ 07.00-16.30 น. วันเสาร์-อาทิตย์ เปิดบริการ 08.00-16.30 น.)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า รูปแบบบริการที่ต้องการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะในการสื่อสารและการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.35$ ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการค้นหาข้อมูลบางครั้งที่ผู้ใช้บริการอาจจะประสบปัญหาไม่ทราบว่าจะค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างไร จึงต้องการความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการชี้แหล่ง แนะนำการสืบค้น เพื่อให้สามารถค้นหาข้อมูลที่ตรงกับความต้องการได้ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจึงต้องมีทักษะ มีความรู้ สามารถแนะนำการสืบค้นหรือการใช้บริการได้ มีทักษะในการสื่อสารเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจหรือรับสารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และต้องมีจิตบริการ คือ เอาใจใส่และเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ Metha (2019) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบหลักของการให้บริการห้องสมุดด้านบุคลากรไว้ว่า ผู้ให้บริการ หรือบุคลากร มีหน้าที่ในการจัดบริการให้บรรณวัตถุประสงคฺ์และนโยบายของห้องสมุด โดยจะต้องมีคุณสมบัติทางด้านวิชาการ การรู้สารสนเทศ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะด้านต่าง ๆ ที่สนับสนุนการให้บริการของห้องสมุด มีบุคลิกภาพที่ดีมีการให้บริการด้วยจิตบริการ ในขณะที่ผลการศึกษาของ Metha (2019) ที่ได้ทำการศึกษาสภาพการใช้ ความต้องการ และปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในส่วนของความต้องการด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีจรรยาบรรณในการให้บริการระดับมากที่สุด

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า รูปแบบบริการที่ต้องการมากที่สุด คือ มีการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ( $\bar{X} = 4.55$ ) เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ประชาชนต้องรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีเพื่อนำมาประยุกต์ใช้งานได้ตามความต้องการ ซึ่งเป็นคุณลักษณะประการหนึ่งของคุณลักษณะในศตวรรษที่ 21 และอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีการใช้งานมากในชีวิตประจำวัน ทั้งในการเรียนการสอน การทำงาน การดำรงชีวิตประจำวัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้แตกต่างกัน การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา ค้นคว้าหรือการเรียนการสอนนับว่ามีความจำเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงต้องการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถค้นหาข้อมูลหรือประมวลผลได้รวดเร็ว และมีความเสถียร ซึ่งความต้องการด้านนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jaibunruang & Toontamee (2014) ที่ได้ศึกษาความต้องการ

รูปแบบห้องสมุดและแนวทางการพัฒนาห้องสมุดของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย พบว่าข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดเพื่อให้เป็นไปตามทัศนคติของบุคลากรและนักศึกษา คือ ห้องสมุดต้องมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วสำหรับการค้นคว้าและการเข้าถึงฐานข้อมูล มีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยครบวงจรและให้บริการตามจุดต่าง ๆ ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบบริการสารสนเทศที่มีมากที่สุด คือ ข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ความถี่ 84 ครั้ง) รองลงมา คือ ด้านการบริการ (ความถี่ 73 ครั้ง และด้านอาคารสถานที่ (ความถี่ 62) ตามลำดับ โดยข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุดของแต่ละด้าน มีดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรเพิ่มประเภทหนังสือให้มีความหลากหลาย (ร้อยละ 22.62) ควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ (ร้อยละ 17.86) และควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบดิจิทัลที่ทันสมัยและหลากหลายสาขา (ร้อยละ 14.29) ปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศมีหลากหลายรูปแบบ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือการใช้งานผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีห้องสมุดจะต้องมีการติดตามความเคลื่อนไหวด้านสิ่งพิมพ์หรือสารสนเทศรูปแบบใหม่เพื่อจัดหามาให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่ง Metha (2019) ได้กล่าวว่า การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดจะต้องมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสม คุณภาพ ปริมาณที่เพียงพอ รวมถึงประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับระดับความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ยังคงมีความสำคัญและจำเป็นอยู่ สิ่งตีพิมพ์มีความเป็นรูปธรรม สามารถจับต้องได้ บางศาสตร์ความรู้การอ่านจากเนื้อหาที่เป็นหนังสือจะช่วยให้เกิดความเข้าใจและสามารถจดจำได้ดีกว่าการอ่านจากรูปแบบดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Laskar & Dasgupta (2022) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับคลังข้อมูลและบริการของห้องสมุดรวมถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดน้อยมากจึงเลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นอันดับแรก แสดงให้เห็นว่าทรัพยากรประเภทสิ่งตีพิมพ์ยังคงมีความสำคัญต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรจะให้บริการทรัพยากรในรูปแบบสิ่งตีพิมพ์ควบคู่ไปกับการให้บริการรูปแบบดิจิทัล และผู้เข้าร่วมสนทนาได้เสนอแนะให้มีการจัดหาหนังสือเสียง และพอดแคสต์ (Podcast) มาให้บริการเพิ่มอีกช่องทางหนึ่ง เพื่อให้บริการสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน และสำหรับผู้ที่รักในการฟัง และผลการศึกษาของ Jaibunruang & Toontamee (2014) พบว่า ข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ห้องสมุดต้องมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ทั้งทรัพยากรที่เป็นสิ่งตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว สำหรับการค้นคว้าและการเข้าถึงฐานข้อมูล มีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยครบวงจรและให้บริการตามจุดต่าง ๆ ให้มากขึ้น

ด้านการบริการ ควรเพิ่มพื้นที่ให้บริการ เช่น ห้องบริการดูหนังเน็ตฟลิกซ์ ห้องร้องเพลงคาราโอเกะ ห้องสตูดิโอ ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ห้องบริการกีฬาอิเล็กทรอนิกส์ (e-sport) ห้องเทคโนโลยีเสมือน (VR/AR) และมุกถ่ายรูป (ร้อยละ 19.75) ควรขยายเวลาการเปิดให้บริการ (ร้อยละ 14.81) และควรเพิ่มความสะดวกในด้านการบริการอื่น ๆ เช่น ระบบการจองห้องดูหนังหรือห้องประชุม (ร้อยละ 12.35) ในขณะที่ผู้เข้าร่วมสนทนามีความเห็นว่า การให้บริการในปัจจุบันถือว่าสอดคล้องและครอบคลุมความต้องการแต่ควรจะมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้สามารถให้บริการได้ดียิ่งขึ้น ควรมี

การประชาสัมพันธ์ และนำบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อออนไลน์ทุกช่องทางอย่างสม่ำเสมอ เช่น แนะนำหนังสือผ่าน TikTok แนะนำกิจกรรมหรือบริการต่าง ๆ ไปยังเฟซบุ๊กเพจของมหาวิทยาลัย ควรจัดกิจกรรมแนะนำการใช้บริการห้องสมุดร่วมกับการสอบแรกเข้าของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ควรออกบูธแนะนำห้องสมุดในกิจกรรม Freshy night หรือจัดชมรมห้องสมุด เพื่อให้นักศึกษาได้สมัครเข้าชมรม เพื่อทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานของห้องสมุด การให้บริการในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การให้บริการระบบสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตควรมีความเสถียร ยืนยันตัวตนเพียงครั้งเดียวสามารถใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกพื้นที่ และ 1 บัญชี สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่น ๆ มากกว่า 1 อุปกรณ์ สอดคล้องกับ Jaibunruang & Toontamee (2014) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการรูปแบบห้องสมุดและแนวทางการพัฒนาห้องสมุดของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงใหม่ พบว่า ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดเพื่อให้เป็นไปตามทัศนคติของบุคลากรและนักศึกษาด้านบริการ คือ มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วสำหรับการค้นคว้าและการเข้าถึงฐานข้อมูล และมีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ครบวงจร ให้บริการตามจุดต่าง ๆ ให้มากขึ้น

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ให้บริการอย่างเพียงพอ (ร้อยละ 52.94) บุคลากรควรเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ควรแจ้งเตือนนักศึกษาที่ส่งเสียงดัง (ร้อยละ 17.65) และบุคลากรควรปรับปรุงการใช้คำพูดกับนักศึกษา (ร้อยละ 11.76) ในขณะที่ผู้เข้าร่วมสนทนา มีความเห็นว่า บุคลากรที่ให้บริการมีจิตให้บริการและมีความใส่ใจผู้ใช้บริการดี มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีป้ายชื่อหรืออาจจะมีเครื่องแบบเฉพาะที่บ่งบอกถึงการเป็นบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบ หรืออาจจะสร้างสัญลักษณ์นำโชค เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของห้องสมุดได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tiemkaew (2012) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม และผลการศึกษาของ Academic Resources and Information Technology Center of Thepsatri Rajabhat University (2019) พบว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมี กิริยามารยาทที่ดี มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่ ควรปรับปรุงพัฒนาสถานที่ให้สวยงาม จัดสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกและนำเข้าไปใช้บริการ เพิ่มพื้นที่สีเขียวและมีมุนั่งพักผ่อน (ร้อยละ 24.19) ปรับปรุงห้องน้ำให้พร้อมใช้งาน ดูแลรักษาความสะอาดและความปลอดภัยของห้องน้ำ (ร้อยละ 17.74) และควรมีห้องทำงานกลุ่มและที่นั่งอ่านเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 11.29) ควรเพิ่มพื้นที่ให้บริการ เช่น ห้องดูหนัง เน็ตฟลิกซ์ ห้องร้องเพลงคาราโอเกะ ห้องสตูดิโอ ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ห้องบริการกีฬาอิเล็กทรอนิกส์ ห้องเทคโนโลยีเสมือน และมุมถ่ายรูป (ร้อยละ 19.75) และควรปรับปรุงพัฒนาสถานที่ให้สวยงาม จัดสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกและนำเข้าไปใช้บริการ เพิ่มพื้นที่สีเขียวและมีมุนั่งพักผ่อน (ร้อยละ 24.19) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสนทนาที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า อาคารสถานที่ของ

สำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมมีความเหมาะสม สวยงาม แต่ควรมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากปัจจุบันนักศึกษาหรือผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป ชอบใช้บริการมุมส่วนตัวหรือพื้นที่ส่วนตัวมากกว่าพื้นที่โล่ง ๆ โดยมีข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ ควรเพิ่มห้องให้บริการ เช่น ห้องทำงานส่วนตัว ห้องทำงานกลุ่ม ห้องคาราโอเกะ ห้องชมภาพยนตร์ ฯลฯ การให้บริการห้องต่าง ๆ ภายในอาคาร ควรให้บริการจองห้องผ่านแอปพลิเคชันได้ ควรจัดพื้นที่ให้บริการเฉพาะที่สามารถใช้บริการได้ไม่จำกัดเวลาสามารถนั่ง นอนได้ เพิ่มพื้นที่ร้านกาแฟที่สามารถถ่ายภาพหรือสร้างเนื้อหา จัดพื้นที่หรือห้องสำหรับจัดกิจกรรมของนักศึกษา หรือผู้ใช้บริการทั่วไป ที่ต้องการทำกิจกรรมหรือสร้างอาชีพที่ต้องการพื้นที่ในการนำเสนอผลงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jaibunruang & Toontamee (2014) ในส่วนของข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดเพื่อให้เป็นไปตามทัศนคติของบุคลากรและนักศึกษา ด้านอาคารสถานที่ คือ ห้องสมุดควรมีห้องหรือพื้นที่ที่ให้ผู้ให้บริการสามารถนั่ง นอน กินอาหารและเครื่องดื่มได้ มีพื้นที่แยกเป็นพื้นที่การอ่านส่วนตัวที่ไม่มีเสียงรบกวน เหมาะกับการจัดกิจกรรมเป็นกลุ่ม นอกจากนี้ห้องสมุดเปรียบเสมือนคลังความรู้แล้ว ห้องสมุดต้องเป็นแหล่งแนะนำประสบการณ์ทางวิชาชีพได้ด้วย และห้องสมุดควรมีบรรยากาศที่ดีเปิดโล่ง สะอาด อากาศเย็นสบาย มีการตกแต่งภายในและภายนอกให้หน้าเข้าใช้ด้วยสีสนสวยงามดูแล้วทำให้มีชีวิตชีวา

2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักวิทยบริการฯ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการทุกด้านเป็นประจำ และได้นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาประกอบการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรสูงสุด สอดคล้องผลการศึกษาของ Kumbua et al. (2014) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก และสอดคล้องกับการศึกษาของ Tiemkaew (2012) ที่ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

#### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลาย สามารถเข้าถึงทรัพยากรได้สะดวก รวดเร็ว มีความทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ควรปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มห้องบริการต่าง ๆ ขยายเวลาเปิดบริการ พัฒนาระบบการสืบค้นหรือการช่วยค้น ฯลฯ

3. บุคลากรผู้ให้บริการควรมีการพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ เพิ่มเติม ทั้งความรู้ทางวิชาชีพ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการ
4. ควรปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะพื้นที่ที่เป็นส่วนตัว และควรมีการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และมีประสิทธิภาพ
5. ผู้บริหาร บรรณารักษ์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลจากการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้านไปวางแผน พัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการประทับใจ และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- Academic Resources and Information Technology Center of Thepsatri Rajabhat University. (2019). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ประจำปี 2562 [The user's satisfaction toward the services of the Academic Resource Center and Information Technology, Thepsatri Rajabhat University, academic year of 2019]. Lopburi: Thepsatri Rajabhat University Press. [In Thai]
- Boujanaut, L. (2020). แนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ [Promotion guidelines for the libraries using of Sisaket Rajabhat University student]. Sisaket: Sisaket Rajabhat University Press. [In Thai]
- Bua-ngarm, K. (2008). นานาทัศนะผู้บริหารเพื่อยกระดับห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 [Various views of executives for upgrading libraries in the 21st Century]. Retrieved from [https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse\\_type=title&titleid=197679](https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=197679) [In Thai]
- Choemprayong, S. (2009). การให้บริการห้องสมุดยุคใหม่: แนวโน้มในปัจจุบัน และความท้าทายในอนาคต [Modern library services: Current trends and future challenges]. Bangkok: Chulalongkorn University Press. [In Thai]

- Jaibunruang, D. and Toontamee, N. (2014). **ศึกษาความต้องการรูปแบบห้องสมุด และ  
แนวทางการพัฒนาห้องสมุดของบุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราช  
มงคลล้านนา เชียงราย [A favorable type of library and avenues of library  
development for the academic personnel and the students of Rajamangala  
University]**. Chiang Rai: Rajamangala University of Technology Lanna Chiangrai  
Press. [In Thai]
- Kaewurai, R. and Chaimin, C. (2019). **พื้นที่การเรียนรู้สำหรับผู้เรียนยุคดิจิทัลในห้องสมุด  
สถาบันอุดมศึกษา [Learning space for digital natives in academic library]  
Journal of Education and Innovation, 21(4), 366-378.** [In Thai]
- Kumbua, W., Terdthai, S., Prasert, R., Bunklang, K., Hanpichai, S., Chaphorn, B., and  
Sribun, B. (2014). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ  
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา  
[A study of user's satisfaction on the service of Academic Resources Center at  
Nakhon Ratchasima Rajabhat University]**. Nakhon Ratchasima: Nakhon Ratchasima  
Rajabhat University Press. [In Thai]
- Laskar, P. and Dasgupta, P. (2022). **Investigation of undergraduate's information  
needs, information seeking behaviour and satisfaction with library resources  
and services: A survey on Maharaja Bir Bikram College, Tripura, India.**  
Retrieved from <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=12934&context=libphilprac> [In Thai]
- Lawal, H. (2022). **Information service delivery and role of 21st century librarian.**  
Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/364387795\\_INFORMATION\\_SERVICE\\_DELIVERY\\_AND\\_ROLE\\_OF\\_21\\_ST\\_CENTURY\\_LIBRARIAN](https://www.researchgate.net/publication/364387795_INFORMATION_SERVICE_DELIVERY_AND_ROLE_OF_21_ST_CENTURY_LIBRARIAN)
- Metha, A. (2019). **การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ [A study of the needs of library users in the Faculty of  
Pharmacy, Chiang Mai University]**. Chiang Mai: Chiang Mai University Library. [In Thai]
- Pheuakphawng, P. (2016). **ความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสาร  
และสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
[Foreign students needs for services and usage behaviors at the Center for  
Library Resources and Educational Media, Suranaree University of  
Technology]**. Nakhon Ratchasima: Suranaree University of Technology Press. [In Thai]

- Tiemkaew, N. (2012). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 [**The satisfactions toward the library service quality of Academic Resource Center at Mahasarakham University 2012**]. Mahasarakham: Academic Resource Center, Mahasarakham University Press. [In Thai]
- Veraphlin, V. (2007). ความต้องการรูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์ของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2550 [**The library model's needs of personnel and students demands, Rajabhat Suan Sunandha University in 2007**]. Bangkok: Rajabhat Suan Sunandha University Press. [In Thai]