

การจัดการภาพถ่ายกิจกรรมห้องสมุด มสธ.

The Management of STOU Library's Activities Pictures

กมลศรี ฤกษ์สมุทร, อัมพร อุรัชตมาศ, พิชัย ชาฎา,
ภัทรภร พันธ์พรหม, ปวีณวิธิตา เนตรหาญ, และสหรัฐ เวชโซ

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

kamonsri_k@hotmail.com

amphorn3@hotmail.com

chailib@hotmail.com

deamtrue@hotmail.com

paweetidaz@hotmail.com

sasaharat.ved@gmail.com

บทคัดย่อ

สำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. ให้บริการห้องสมุดและสารสนเทศพร้อมกับการสถาปนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตั้งแต่ปี พ.ศ.2521 จนถึงปัจจุบัน เป็นระยะเวลากว่า 40 ปี ห้องสมุดได้บันทึกเรื่องราวผ่านภาพถ่ายกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในภารกิจของห้องสมุดภายในหน่วยงานและความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในการบริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนมีส่วนร่วมกับเครือข่ายห้องสมุดทั่วประเทศ อย่างไรก็ตามในการจัดเก็บภาพถ่ายเพื่อเป็นหลักฐานในการอ้างอิงการดำเนินงานของห้องสมุดแบบเดิมไม่มีความคล่องตัวในการทำงานและการเรียกใช้งาน การจัดเก็บภาพถ่ายมีอยู่กระจัดกระจาย มีหน่วยงานจัดเก็บภาพซ้ำซ้อน ภาพถ่ายไม่มีการจำแนกหมวดหมู่ หรือให้คำสำคัญ หรือบรรยายเรื่องราวให้เป็นระบบ ทำให้ผู้ขอใช้ภาพถ่ายต้องเสียเวลาในการรอภาพถ่าย ดังนั้นคณะทำงานเห็นว่าการปรับกระบวนการทำงานในการจัดการภาพถ่าย ให้สามารถจัดเก็บและค้นคืนภาพถ่ายของห้องสมุด มสธ. ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยโปรแกรม Microsoft Access ที่สามารถจัดการนำภาพถ่ายและการกำหนดรายละเอียดของภาพถ่าย การกำหนดหมวดหมู่ภาพ การค้นคืนภาพถ่ายด้วยคำหรือคำสำคัญ และแสดงผลการค้นคืนภาพถ่ายตามความต้องการ

คำสำคัญ: การจัดการภาพถ่าย, ห้องสมุด มสธ., มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ABSTRACT

The Office of Documentation and Information, STOU Library provided the library and information services since the Sukhothai Thammathirat Open University had been established

in 1978. For over 40 years, the Library recorded various activities via pictures covering the missions of the Library both in house and in collaboration with the universities for servicing academics to the society and library network through the country. However, the former management of STOU Library's Pictures, which was an evidence of the library operations, was not flexible and accessible. The picture storage was scattered and duplicated. These pictures were not classified, put the keywords, or described systematically. Therefore, the users took much time for receiving these pictures. The Working Group agreed that it should be improved the working procedures for efficient storage and retrieval with Microsoft Access. This program could manage the imported pictures, give their descriptions, classify these pictures, be retrieved by keyword, and display these pictures, according to the user needs.

Keyword: Photos Management, STOU library, Sukhothai Thammathirat Open University

บทนำ

สำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. ได้ให้บริการห้องสมุดและสารสนเทศพร้อมกับการสถาปนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตั้งแต่ปี พ.ศ.2521 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งตลอดระยะเวลากว่า 40 ปีนั้น ห้องสมุดได้บันทึกเรื่องราวผ่านภาพถ่ายกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในภารกิจของห้องสมุดภายในหน่วยงานและความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในการบริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนมีส่วนร่วมกับเครือข่ายห้องสมุดทั่วประเทศ ภาพถ่ายกิจกรรมเหล่านี้จึงเป็นสื่อที่มีคุณค่า สามารถบอกเล่าเรื่องราวของห้องสมุดผ่านกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในการอ้างอิง ห้องสมุดนำมาใช้งานภายหลัง อย่างไรก็ตาม การนำภาพถ่ายมาใช้งานระยะแรก ๆ มีความง่ายและสะดวก เนื่องจากมีภาพถ่ายจำนวนไม่มากนัก แต่ระยะต่อมาภาพถ่ายกิจกรรมของห้องสมุดมีปริมาณมากขึ้น ผนวกกับเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการจัดเก็บแทนระบบจัดเก็บเดิมที่เป็นกระดาษให้อยู่ในรูปซีดีรอมและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการจัดการภาพถ่ายในระหว่างนี้ยังไม่ได้มีการแยกหมวดหมู่อย่างเป็นระบบทั้งในส่วนเนื้อหาและสถานที่จัดเก็บ ทำให้เกิดปัญหาในการเรียกใช้ภาพถ่ายที่ต้องค้นหาภาพถ่ายหลายทีที่มีความซ้ำซ้อนกัน รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนจำกัด ไม่สามารถให้บริการภาพถ่ายได้อย่างรวดเร็ว

จากปัญหาดังกล่าว คณะทำงานเห็นว่าระบบการจัดเก็บภาพถ่ายเดิม ไม่ก่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานและการเรียกใช้งาน โดยผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาพถ่ายจะเสียเวลาในการค้นหาภาพถ่าย สิ้นเปลืองพื้นที่จัดเก็บภาพซ้ำซ้อน และผู้ขอใช้ภาพถ่ายต้องเสียเวลาในการรอภาพถ่าย ดังนั้นคณะทำงานเห็นว่าการปรับกระบวนการทำงานในการจัดการภาพถ่ายให้สามารถจัดเก็บและค้นคืนภาพถ่ายของห้องสมุด มสธ. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลด้วยโปรแกรม Microsoft Access ที่สามารถจัดการนำภาพถ่ายและการกำหนดรายละเอียดของภาพถ่าย การกำหนดหมวดหมู่ภาพ การค้นคืนภาพถ่ายด้วยคำหรือคำสำคัญ และแสดงผลการค้นคืนภาพถ่ายตามความต้องการได้ เพื่อตอบสนองการนำไปใช้งานของห้องสมุดและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ในระบบอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดที่ให้บริการ ผ่านภาพถ่ายกิจกรรมที่เปรียบเสมือนคลังเรื่องราวเหตุการณ์ที่ห้องสมุด มสธ. ได้ดำเนินงานตอบสนองภารกิจของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์

เพื่อการจัดการภาพถ่ายของห้องสมุด มสธ. ให้สามารถจัดเก็บและค้นคืนได้อย่างเป็นระบบและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

คณะทำงานได้มอบหมายให้ผู้ทำงานไปสำรวจและสอบถามผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดบางส่วนเกี่ยวกับภาพถ่ายกิจกรรมของห้องสมุดที่มีอยู่ในหน่วยงาน ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของภาพประกอบหนังสือบนเว็บไซต์ห้องสมุด หรือเป็นภาพถ่ายอัดสำเนารูปแบบกระดาษ รวมทั้งคณะทำงานได้ศึกษาการจัดการภาพถ่ายของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อระดมความคิดเห็นในการทำงานขั้นต่อไป

2. วิเคราะห์งาน

คณะทำงาน พบว่า มีภาพถ่ายเกิดขึ้นจำนวนมากในแต่ละกิจกรรม และอยู่กระจัดกระจาย บางครั้งอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับมอบหมายให้ถ่ายภาพ บางครั้งไม่มีการส่งมอบภาพ ทำให้ภาพถ่ายกิจกรรมบางอย่างสูญหายไป หรือแม้แต่การเสื่อมสภาพของตัวภาพถ่ายเอง จากวิธีการจัดเก็บ พื้นที่ในการจัดเก็บ วิธีการให้หมวดหมู่เอง ทำให้ยากต่อการใช้งาน ผู้ปฏิบัติงานต้องตรวจสอบจากอัลบั้มรูปต่าง ๆ ที่ได้จัดเก็บไฟล์ภาพถ่ายที่บันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ในการจัดเก็บที่หลากหลาย ทำให้ต้องใช้เวลามากขึ้นในการเรียกใช้งานภาพกิจกรรมในวาระต่าง ๆ ของห้องสมุด

3. ออกแบบการจัดการภาพถ่ายห้องสมุด มสธ. โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Microsoft Access (รัชชชัย จำลอง, 2556) ซึ่งมีขั้นตอนการจัดการ ดังนี้

3.1 การวางแผน จากการศึกษาและวิเคราะห์งานข้างต้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดกรอบการทำงานด้านการจัดเก็บ การแบ่งโครงสร้าง และการค้นคืนภาพถ่ายกิจกรรมของห้องสมุด มสธ.

3.2 การมอบหมายงาน ให้คณะทำงานดำเนินงานตามกรอบที่กำหนด คือ

3.2.1 การรวบรวม ติดตาม และศึกษาภาพถ่ายกิจกรรมทั้งหมดของห้องสมุดทุกแหล่ง ข้อมูลในระหว่างปี พ.ศ. 2521 - ปัจจุบัน ได้จำนวน 10,000 ภาพ

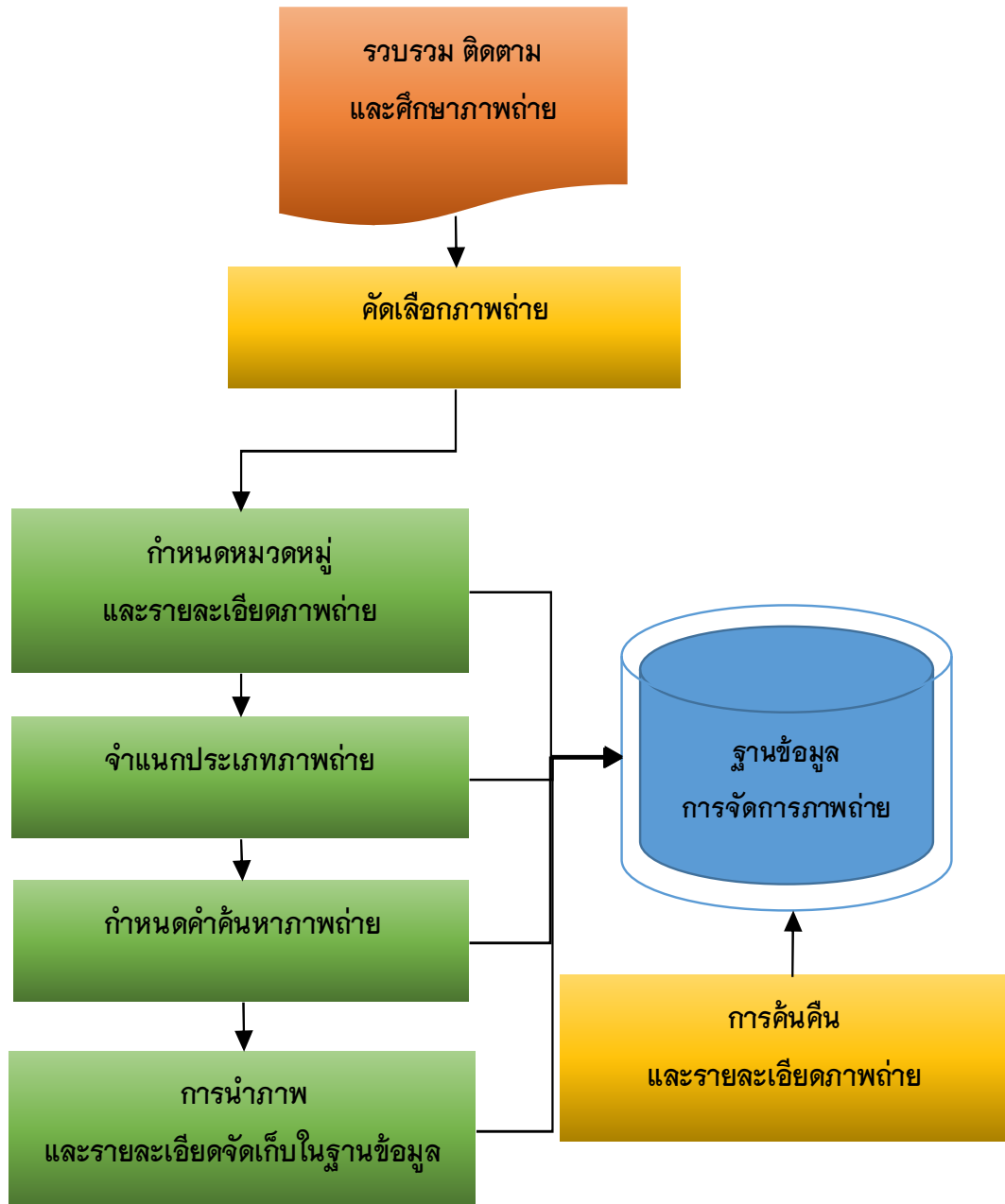
3.2.2 การคัดเลือกภาพถ่ายและการเตรียมภาพถ่าย

1) การคัดเลือกภาพถ่าย โดยเลือกภาพถ่ายที่สมบูรณ์ไม่มีรอยฉีกขาด มีความชัดเจนไม่ซ้ำ มีเนื้อหามอบหมาย และระบุวันเดือนปีของเหตุการณ์ในภาพถ่ายนั้น ได้ภาพถ่าย จำนวน 3,000 ภาพ

2) การเตรียมภาพถ่าย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ส่วนที่เป็นภาพบนกระดาษ วัตถุประสงค์นำไปแปลงให้อยู่ในรูปแบบไฟล์ JPG กำหนดขนาดภาพ ความคมชัด ชื่อไฟล์ และเนื้อหาของภาพถ่าย และ 2) ภาพถ่ายที่เป็นไฟล์อยู่แล้วนำมากำหนดขนาดภาพถ่าย ความคมชัด ชื่อไฟล์ และเนื้อหาของภาพถ่าย

3) กำหนดหมวดหมู่ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ (1) การแบ่งกลุ่มภาพตามโครงสร้างในระยะแรกจะแบ่งหมวดหมู่ภาพกิจกรรมออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านพัฒนาการ ได้แก่ ผู้บริหาร พัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานห้องสมุด และผลงานทางวิชาการ 2) ด้านความร่วมมือหน่วยงานภายในและภายนอก ได้แก่ กิจกรรมภายในห้องสมุด เช่น กิจกรรมปฐมนิเทศ กิจกรรมปริญญบัตร กิจกรรมทำบุญบริจาค ศาสนา กิจกรรมห้องสมุด กิจกรรมการจัดการความรู้ และกิจกรรมส่งเสริมการใช้ ส่วนกิจกรรมภายนอกห้องสมุด

เป็นภาพความร่วมมือเครือข่ายทางวิชาการ 3) ด้านสังคมและชุมชน ได้แก่ โครงการบริการวิชาการแก่สังคม การศึกษาดูงาน เป็นต้น (2) การกำหนดค่าค้นเพื่อการเข้าถึงภาพถ่ายกิจกรรมของห้องสมุด โดยสามารถสรุปขั้นตอน



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการสร้างฐานข้อมูลการจัดการภาพถ่ายกิจกรรมห้องสมุด มสธ.

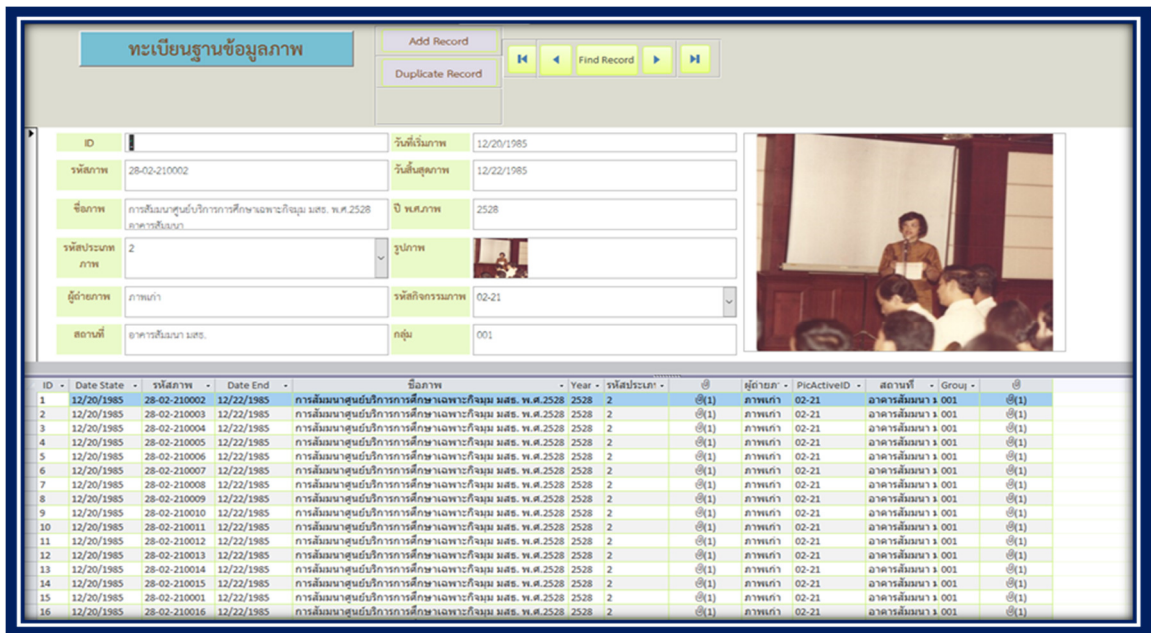
3.3 การประสานงานและติดตามการทำงาน โดยมีการประชุมและรายงานผลการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน พบว่าเมื่อจำแนกภาพถ่ายเพื่อนำไปจัดเก็บและค้นคืนในระบบการจัดการภาพถ่ายห้องสมุด มสธ. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้วิธีการแบบเดิมในการปฏิบัติงาน (บัณฑิต หวังวิวัฒน์ศิลป์, 2547) ดังแสดงในตาราง

ตาราง แสดงการเปรียบเทียบการจัดการภาพถ่ายแบบเดิมและรูปแบบการจัดการภาพถ่ายใหม่

กิจกรรม	การปฏิบัติงาน	
	เดิม	ใหม่
1. บันทึกรวบรวมภาพถ่ายในแต่ละกิจกรรมของห้องสมุด	<ul style="list-style-type: none"> - เก็บในรูปแบบอัลบั้ม - เก็บในรูปแบบไฟล์ - ไม่มีหลักการตั้งชื่อ - ไม่มีการเขียนคำบรรยายภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - การตั้งชื่อไฟล์และการจัดเก็บ - สามารถปรับปรุงภาพให้มีคุณภาพ มีความคมชัด สามารถลบรอยต่างๆ ทำให้ภาพมีความสมบูรณ์ - นำภาพถ่ายทั้งหมดที่ผ่านการจัดเตรียมไว้มาจัดเก็บที่เดียวกัน
2. การค้นหาภาพถ่าย	<ul style="list-style-type: none"> - เสียเวลาในการค้นหาจากการเก็บหลายที่ - ไม่มีทะเบียนในการลงรายการว่าหน่วยงานไหนเก็บภาพไว้ - ไม่สามารถกำหนดคำค้นหาภาพถ่ายได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ค้นคืนภาพจากคำค้นได้ เรียกดูและใช้งานได้สะดวกรวดเร็วจากจุดเดียว - มีระบบสำรองข้อมูลในการจัดเก็บภาพ
3. ระบบการควบคุมภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบภาพถ่ายจากแหล่งที่จัดเก็บ 	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบแหล่งภาพได้ ณ จุดเดียว
4. การจัดการภาพถ่าย จำแนกตามโครงสร้าง 4.1 ด้านพัฒนาการ 4.2 ด้านความร่วมมือหน่วยงานภายในและภายนอก 4.3 ด้านสังคมและชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่สามารถดึงภาพถ่ายมาแบ่งกลุ่มตามโครงสร้างได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - จำแนกภาพถ่ายตามโครงสร้างได้ และสามารถวิเคราะห์ภาพถ่ายแต่ละภาพถ่ายได้
5. จัดเก็บข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - จัดเก็บตามวันกิจกรรมนั้น ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - เก็บในฐานข้อมูล

3.4 การควบคุมและตรวจสอบผลการใช้โปรแกรม เพื่อให้กระบวนการจัดการภาพถ่ายกิจกรรมของห้องสมุด มสธ. บรรลุเป้าหมาย โดยโปรแกรมการทำงานสามารถแสดงผลตามโครงสร้างข้อมูลแบบตาราง (Table) มีมุมมองการออกแบบ (Design View) โครงสร้างข้อมูลประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1) ชื่อเขตข้อมูล

(Field Name) 2) ชนิดข้อมูล (Field Type) 3) คำอธิบาย (Description) 4) คุณสมบัติพิเศษข้อมูล (Field Properties) สำหรับการบันทึกรายการ Metadata จะบันทึกมุมมอง Datasheet และการแสดงผลออกแบบในรูปแบบเมนู ประกอบด้วย 1) เมนูการเพิ่มลดข้อมูล 2) การแก้ไขข้อมูล 3) การนำภาพถ่ายเข้า 4) การค้นหา และ 5) การรายงาน ดังตัวอย่างภาพที่ปรากฏ



ภาพที่ 2 แสดงวิธีการทำงานโดยการเพิ่ม การแก้ไข และการบันทึกข้อมูลในคลังภาพห้องสมุด มสธ.



ภาพที่ 3 หน้าเพจคลังภาพห้องสมุด มสธ. แบ่งตามโครงสร้างการจัดการภาพถ่ายกิจกรรมห้องสมุด มสธ.

คลังภาพ
ห้องสมุด มสธ.
THE OFFICE OF DOCUMENTATION AND INFORMATION

บุคลากร ผู้บริหารสำนักบรรณสารสนเทศ

ผู้บริหารสำนักบรรณสารสนเทศ ระหว่างปี พ.ศ.2529 - ปัจจุบัน

- เมนูหลัก
- ด้านพัฒนาการ
- ด้านความร่วมมือ
- ด้านสังคมชุมชน
- จบการทำงาน

 <small>ผู้อำนวยการหอสมุดศิลปฯ สุราษฎร์ธานี 1 กันยายน 2529 - 30 มิถุนายน 2537</small>	 <small>นางอรุณใจ สิงหกุล 1 กรกฎาคม 2537-10 พฤศจิกายน 2539</small>	 <small>รองศาสตราจารย์บุปผา สิงขรณ์โกศล 11 พฤศจิกายน 2539 - 30 กันยายน 2540</small>	 <small>อาจารย์ ดร.เสาวนีย์ พงษ์พิทักษ์ 1 ตุลาคม 2540 - 28 กุมภาพันธ์</small>	 <small>ผู้อำนวยการหอวารสารมทสจ สุราษฎร์ธานี ผู้อำนวยการศูนย์บริการสำนักบรรณสารสนเทศ 1 มีนาคม 2543 - 31 สิงหาคม 2543</small>
 <small>นางสุภาวดี ทรัพย์พลา 1 กันยายน - 30 กันยายน 2547</small>	 <small>รองศาสตราจารย์ ดร.ประวีณี สิงห์สุวรรณรัตน์ (รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา - วิชาการ ศูนย์ปฏิบัติการสำนักบรรณสารสนเทศ)</small>	 <small>รองศาสตราจารย์ ดร.นงนภ พรหมจิตต์อนันต์ 29 พฤศจิกายน 2547 - 28 กุมภาพันธ์ 2556</small>	 <small>นางอรุณสุข สุขศรีสวัสดิ์ 1 มีนาคม 2556 - ปัจจุบัน</small>	

ภาพที่ 4 ตัวอย่างภาพถ่ายจำแนกตามโครงสร้างการจัดการกลุ่มผู้บริหารห้องสมุด มสธ.

ชื่อภาพ

สถานที่

เริ่มวันที่

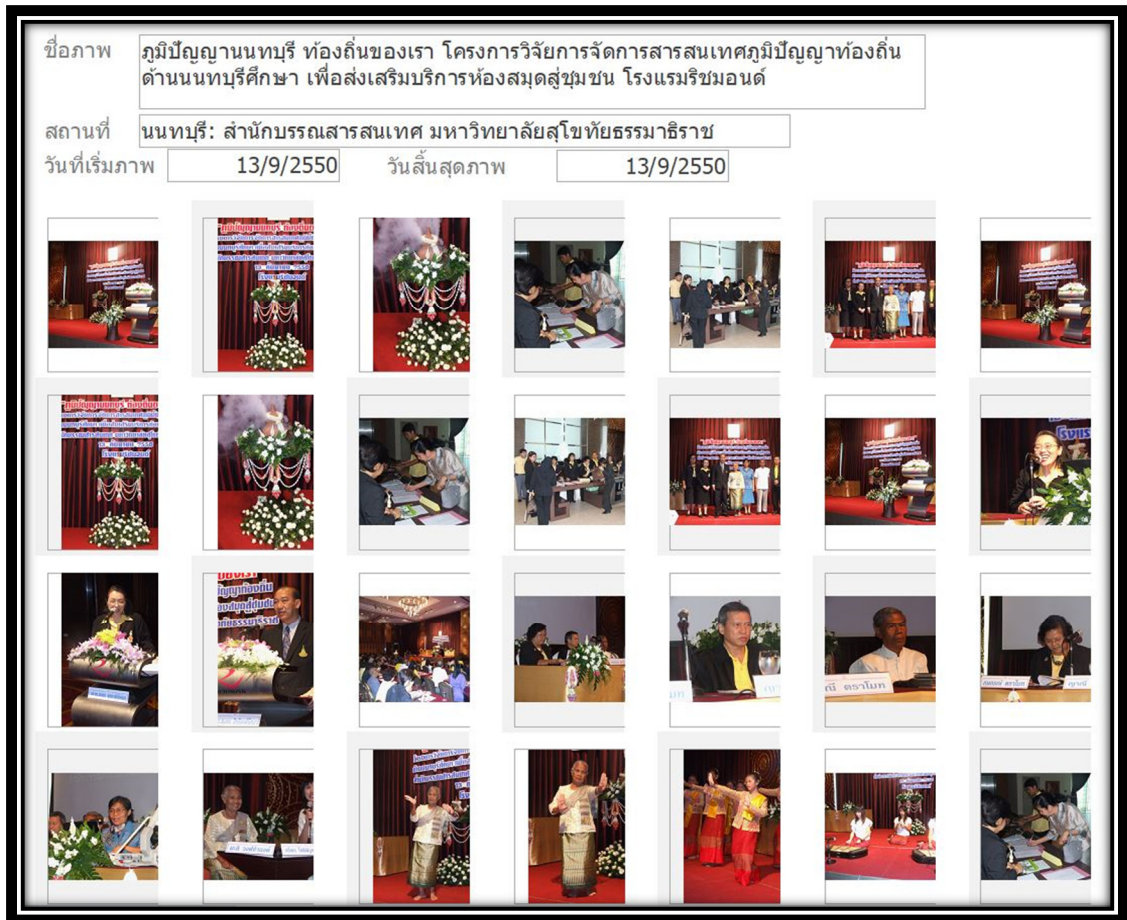
งานสัมมนากลุ่มผู้ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS ประเทศไทย ครั้งที่ 11 วันที่ 11-12 กรกฎาคม 2559

อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา มสธ.

11/7/2559 สิ้นสุดวันที่ 12/7/2559



ภาพที่ 5 ตัวอย่างภาพถ่ายด้านความร่วมมือ



ภาพที่ 6 ตัวอย่างภาพถ่ายด้านสังคมชุมชน

3.5 การประเมินผลการใช้ฐานข้อมูลภาพถ่ายกิจกรรมห้องสมุด

คณะทำงานได้ให้ผู้เกี่ยวข้องด้านการจัดการภาพถ่ายกิจกรรมห้องสมุด มสธ. จำนวน 6 คน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา หัวหน้าหน่วยบริการสื่อสิ่งพิมพ์ หัวหน้าหน่วยบริการสื่อสตัททัศน์ นายช่างอิเล็กทรอนิกส์ บรรณารักษ์หน่วยบริการสื่อสตัททัศน์ และบรรณารักษ์หน่วยบริการสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นผู้ประเมินโดยใช้แบบสัมภาษณ์และการทดสอบการใช้โปรแกรมในเชิงประจักษ์ ด้านการใช้งานเชิงคุณภาพ เพื่อประเมินความพึงพอใจ พบว่า ผู้ประเมินมีความคิดเห็นในภาพรวมระดับดีมากที่สุด คือ ด้านการเพิ่มข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้ง่ายและรวดเร็ว การนำข้อมูลเข้าในระบบทำได้ง่ายและสะดวก ความปลอดภัยของข้อมูลและการสำรองข้อมูล (สิทธิศักดิ์ สายเงิน, 2559) และด้านโครงสร้างการจัดเก็บมีประสิทธิภาพ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผลและอภิปรายผล

1. ด้านการจัดการข้อมูลภาพถ่ายกิจกรรมห้องสมุด

ผลจากการใช้โปรแกรม Microsoft Access ในการจัดการภาพถ่ายกิจกรรมของห้องสมุดได้ดีทั้งการนำข้อมูลเข้า-ออก การเพิ่มข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน การกำหนดหมวดหมู่ และการใช้งานที่ง่ายและรวดเร็ว เนื่องจากคณะทำงานได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย และจากการศึกษาการจัดการภาพถ่ายของหน่วยงานอื่น ๆ พบว่า มีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการ คือ โปรแกรม Microsoft Access ซึ่งเป็นโปรแกรมที่เหมาะสมสำหรับจัดเก็บภาพ มีความสะดวกในการเข้าสู่ระบบและออกจากระบบ โปรแกรมมีลำดับการทำงานที่ชัดเจนและใช้งานง่าย ผู้พัฒนาได้มีความรู้เพิ่มเติมจากการอบรมโปรแกรมนี้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทำให้เข้าใจระบบการทำงานของโปรแกรมและสามารถจัดการเข้าถึงฐานข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนคณะทำงานร่วมกันมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์การจัดการภาพถ่ายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สุจิตรา อุดลย์เกษม และวรัฐา นพพรเจริญกุล, 2560; อรรถกร เก่งพล, 2555) โดยมีการจำแนกภาพถ่ายตามโครงสร้างที่กำหนดตามประสบการณ์การทำงานในห้องสมุดที่ช่วยให้ประยุกต์ใช้งานโปรแกรมได้อย่างเป็นระบบ

2. ด้านพึงพอใจของผู้ใช้ระบบและผู้ให้บริการระบบการจัดการภาพถ่ายและข้อมูลจากภาพ พบว่า 1) ระบบช่วยประหยัดทรัพยากรพื้นที่ในการจัดเก็บ และลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล 2) ระบบช่วยรักษาความคงสภาพของข้อมูล การใช้ข้อมูลร่วมกัน ง่ายต่อการเข้าถึง และสามารถดึงข้อมูลไปใช้ในระบบเครือข่าย ทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจระดับดีมากที่สุด เพราะโปรแกรมนี้จะช่วยจัดการภาพถ่ายกิจกรรมของห้องสมุดที่มีปริมาณมาก ช่วยลดกระบวนการทำงานเดิมและสามารถพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 หากหน่วยงานต้องการนำเสนอองค์ความรู้ของหน่วยงานและลิขสิทธิ์ภาพถ่าย ควรใส่ลายน้ำ เพื่อแสดงความเป็นเจ้าของภาพถ่าย หรือเขียนข้อความไว้ด้านล่างเว็บไซต์ว่าภาพถ่ายเหล่านี้เป็นลิขสิทธิ์ของหน่วยงาน มิให้มีการละเมิด

1.2 ควรศึกษาขอบเขตภาพถ่ายที่มีอยู่ทั้งหมด แล้วกำหนดหมวดหมู่ให้ครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของห้องสมุดตามความเหมาะสม เพื่อความสะดวกและเข้าใจตรงกันของผู้ให้บริการในการนำไปใช้งาน

2. การนำไปใช้ประโยชน์

2.1 สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์ความรู้ด้านอื่น ๆ ได้ เช่น การจัดการระบบกิจกรรมห้องสมุด การพัฒนาเว็บไซต์จดหมายเหตุห้องสมุด การพัฒนาระบบทะเบียนภาพถ่าย นิทรรศการออนไลน์ และพัฒนาสื่อ 360 องศา ในรูปแบบวัตถุเสมือนจริงประกอบคำบรรยายหรือให้ความรู้ เป็นต้น

2.2 ต้นแบบระบบจัดเก็บภาพถ่ายและข้อมูลจากภาพถ่าย สามารถพัฒนาต่อยอดให้เป็นงานที่เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับภาพถ่ายได้เต็มรูปแบบ คือ ผู้เข้าใช้คลังภาพถ่าย สามารถที่จะเพิ่มเติมความรู้ของตนเองเข้าไปในส่วนข้อมูลที่มีอยู่เดิมได้ หรือต้องการเสริมความรู้เดิมให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น อาจให้ผู้เข้าใช้ได้มีพื้นที่สามารถอัปโหลดภาพถ่ายเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับภาพถ่าย ในกรณีนี้ที่คลังภาพถ่ายเดิมยังขาดภาพถ่ายในชุดนั้นอยู่ ส่งเสริมให้คลังภาพถ่ายเป็นแหล่งเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ และเกิดความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น

รายการอ้างอิง

- ธวัชชัย จำลอง. (2556). *คู่มือการใช้งาน Access 2010 ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- บัณฑิต หวังวิวัฒน์ศิลป์. (2547). การจัดระเบียบการเก็บไฟล์ภาพดิจิทัล. *การพิมพ์บรรณทัศน์*. 16(17), 18-20.
- สุจิตรา อดุลย์เกษม, และวรัฐา นพพรเจริญกุล. (2560). *ระบบฐานข้อมูล*. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- สิทธิศักดิ์ สายเงิน. (2559). การรักษาความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการระบบฐานข้อมูล*. (หน่วยที่ 15 หน้า 1-27). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อรรถกร เก่งพล. (2555). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตตำราเรียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

การพัฒนาห้องสมุดสีเขียวสู่ศูนย์การเรียนรู้ที่ยั่งยืน

Developing a Green Library for a Sustainable Learning Center

ชนิษฐา จุมลี, อนวัช กาทอง

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

kanistha.j@ubu.ac.th

anawat.k@ubu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักวิทยบริการ ได้เผชิญกับความท้าทายในด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นทุกปีภายใต้กรอบงบประมาณที่จำกัดในการบริหารจัดการ ในขณะที่พื้นที่ให้บริการคงเดิม สำนักวิทยบริการจึงได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ 1) การจัดสภาพการเรียนรู้ (Learning Environment) ภายใต้แนวคิด Green Library และ Green Office และนโยบายการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและสร้างบรรยากาศให้เป็น Green Library 2) การก้าวสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) เน้นการบริการอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาสื่อ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เหมาะสมกับบริบทของหลักสูตร กลุ่มผู้เรียนและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ตามกลยุทธ์มหาวิทยาลัยในการพัฒนาการเรียนการสอน และการเรียนรู้แบบ Active Learning และ 3) เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมโดย การขยายผลสู่ชุมชนภายใต้แนวคิด “การส่งเสริมการรู้สารสนเทศ และพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน” ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการเป็นองค์กรสีเขียว (Green Organization) ของสำนักวิทยบริการซึ่งจะนำไปสู่ศูนย์การเรียนรู้ที่ยั่งยืนในอนาคต

คำสำคัญ: ห้องสมุดสีเขียว, สำนักงานสีเขียว, องค์กรสีเขียว, ห้องสมุดดิจิทัล, ความยั่งยืน

ABSTRACT

The Office of Academic Resources is facing challenge of users' behavior change regarding amount usage of information resources which has been increasing every year with the limitation on budgetary framework for management and unchanged service areas. Therefore, the Office of Academic Resources has initiated three changes of its operations in order to provide better services to the users. 1) Learning Environment under the concept of Green Library and Green Office has been arranged in accordance with the policy of Green University to facilitate the users and to create the atmosphere of Green Library. 2) The transition to Digital Library has been advanced by

emphasizing on electronics service, media development and learning facilities which are suitable for various curriculum contexts, different student users and ongoing technology development, according to the university strategy regarding teaching development and Active Learning approach.

3) Being an Energy and Environmental Conservation Learning Center has been focused by expanding the performance results to community under the concept of “Information Resources Promotion and Development of School Library”, in conformity with Green Organization policy set by the Office of Academic Resources in the hope of being an energy and environmental conservation sustainable learning center in the future.

Keyword: Green library, Green office, Green organization, Digital library, Sustainability

บทนำ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (Office of Academic Resources, Ubon Ratchathani University) เป็นหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ จัดหา จัดเก็บและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ และสื่อการเรียนรู้แก่ผู้ใช้บริการ ในการสนับสนุนภารกิจหลักของ มหาวิทยาลัยด้านการผลิตบัณฑิต โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2564 เน้นการพัฒนาการเรียน การสอนและการ เรียนรู้แบบ Active Learning ซึ่งการพัฒนาระบบการเรียนการสอนโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำให้รูปแบบ การเรียนการสอนเปลี่ยนไป ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ขยายเวลาเรียนได้ตลอด 24 ชั่วโมง ขยายการเรียนการสอนได้ตามความต้องการของผู้เรียน (เย็น ภู่วรรณ และสมชาย นำประเสริฐชัย, 2546, น. 21) และมีแนวโน้มที่เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้หลายอย่างจะถูกผนวกเข้าด้วยกันอันจะนำไปสู่การพัฒนา นวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (Hasegawa & Kashihara, 2002, p. 1281-1282; He et al., 2006, p. 2845-2852)

การจัดสภาพการเรียนรู้ (Learning Environment) เป็นแนวคิดที่สำคัญที่ได้นำมาปรับใช้ในการ ดำเนินงานและการให้บริการ เพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ใช้บริการ มีสภาพแวดล้อมที่ดีจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพและการเรียนรู้ (ปกรณ ดิษฐกิจ และคณะ, 2560, น. 159) ปัจจุบันพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเรียนรู้ ดังนั้นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรทำคือการสร้างสรรค์ สิ่งแวดล้อมที่ดีและจัดวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม สิ่งแวดล้อมของการเรียนรู้ประกอบด้วย 3 ส่วนที่สำคัญได้แก่ ส่วน แรกคือผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องการเรียนรู้ เพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ส่วนต่อมาคือ แหล่งการเรียนรู้ที่ จะช่วยให้เข้าถึงความรู้ ซึ่งองค์ความรู้ต้องมีการจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ ส่วนสุดท้าย คือวิธีการเรียนรู้ เป็น กระบวนการที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์จนก่อให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นในตนเอง (สุภาพ กัญญาคำ, 2553, น. 82)

ห้องสมุดสีเขียว สำนักวิทยบริการ เป็นห้องสมุดที่ให้ความสำคัญในการเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้กับตัว อาคาร พื้นที่โดยรอบอาคาร ตลอดจนปรับปรุงระบบต่าง ๆ ให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ใช้แนวคิดที่มีการจัดการห้องสมุด ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีนโยบายที่ครอบคลุมการรักษาสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโดยการลดมลพิษ ลดการใช้พลังงานและการใช้ทรัพยากรในห้องสมุด เพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าการใช้ห้องสมุดจะมีผลกระทบต่อ

สุขภาพน้อยที่สุด นำแนวคิดและหลักการของห้องสมุดสีเขียวมาปรับใช้ในการออกแบบและขยายพื้นที่การเรียนรู้ร่วมกัน โดยเน้นพื้นที่ที่มีความอ่อนคลาย สบาย อากาศถ่ายเทสะดวก เข้าถึงได้ง่าย ทันสมัยและสวยงาม กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้ร่วมกัน ปรับปรุงพื้นที่สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นสถานที่ที่น่าอยู่น่าทำงาน มีความสะอาด สะดวกสบาย ปลอดภัยและมีความสุขในการทำงาน

ดังนั้น เพื่อปรับปรุงพื้นที่การให้บริการ และจัดระบบการบริการของสำนักวิทยบริการ จึงดำเนินการปรับปรุงการบริการ ประกอบด้วย 1) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ภายใต้แนวคิด Green Library Green Office นโยบายการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) และนโยบายการเป็นองค์กรสีเขียวของสำนักวิทยบริการ 2) การก้าวสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) และ 3) การเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดสภาพแวดล้อมการบริการที่เอื้อต่อการเรียนรู้
2. เพื่อเข้าสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library)
3. เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. จัดสภาพแวดล้อมการบริการที่เอื้อต่อการเรียนรู้

1.1 ลงนามความร่วมมือข้อตกลงทางวิชาการด้านการพัฒนาเครือข่าย “ห้องสมุดสีเขียว (Green Library)” และสมัครเข้าร่วม “โครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Office)” เพื่อนำนโยบาย แนวคิด เกณฑ์มาตรฐาน มาดำเนินการ

1.2 กำหนดนโยบายด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการบริหารงาน โดยกำหนดในแผนกลยุทธ์ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2560 -2564 จากการประชุมระดมความคิดเห็นจากนักศึกษาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร บุคลากร และร้านค้าแฟ้ม กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์ และจัดทำแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว (Green Library) เกณฑ์มาตรฐานสำนักงานสีเขียว (Green Office)

1.3 แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน เพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มีพื้นที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การอนุรักษ์พลังงาน ภายใต้แนวคิด ผู้บริหาร บุคลากร พนักงานจ้างเหมา ทุกคนมีส่วนร่วม และได้รับความร่วมมือจากคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัย ในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน เช่น อาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์ อบรมให้ความรู้ด้านการประหยัดพลังงาน และเรื่องศาสตร์ลมและแสง อาจารย์คณะวิทยาศาสตร์ อบรมให้ความรู้เรื่อง การคัดแยกขยะ บุคลากรสังกัดสำนักงานบริหารกายภาพและสิ่งแวดล้อม ร่วมเป็นคณะทำงานโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

1.4 คณะทำงานประชุม เพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงพื้นที่ โดยเน้นการขยายพื้นที่จากภายในห้องสมุด ปรับเป็นพื้นที่สีเขียวรอบอาคาร รวมทั้งการปรับปรุงระบบแสงสว่างภายในอาคาร เพื่ออนุรักษ์พลังงาน ประชุมหารือ การปรับปรุงอาคาร ร่วมกับผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารกายภาพและสิ่งแวดล้อมเพื่อแก้ปัญหาอาคารเก่าที่เป็นอุปสรรคต่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

1.5 ผู้รับผิดชอบดำเนินการปรับปรุงพื้นที่การให้บริการ โดยคำนึงข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของบุคลากร ขนาดของพื้นที่ โดยเน้นเพิ่มพื้นที่สีเขียว การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า และการจัดการมลพิษทางอากาศ คือ

1.5.1 ปรับปรุงพื้นที่การให้บริการภายในอาคาร ให้มีความสวยงาม สะอาด สะดวก ประหยัดพลังงาน โดย เปลี่ยนจากหลอดฟลูออเรสเซนต์เป็นหลอด LED ปรับปรุงห้องบริการโสตทัศนศึกษาโดยติดม่านบังแดด จัดทำประตูกันพื้นที่บริเวณชั้น 2 และชั้น 3 เพื่อลดการใช้พลังงานจากเครื่องปรับอากาศ ปรับเปลี่ยนสวิทช์เปิด-ปิดโคมชุดหลอดไฟบริเวณพื้นที่อ่านหนังสือ เป็นชนิดกระตุกเปิด-ปิดโคมเดียว เพิ่มแสงสว่างรอบอาคารด้วยระบบโซล่าเซลล์ และติดตั้งเครื่องปั้มน้ำโซล่าเซลล์ ภายใต้ “โครงการพัฒนาห้องสมุดและฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัย” งบประมาณ จำนวน 146,720 บาท ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ด้านอาคารสถานที่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เฉลี่ยระดับ 4.50



ภาพที่ 1 ปรับพื้นที่อ่านหนังสือเป็นหลอดชนิดกระตุก เปิด-ปิดโคมเดียว



ภาพที่ 2 ปรับปรุงแสงสว่างรอบอาคารด้วยระบบโซล่าเซลล์ และเครื่องปั้มน้ำระบบโซล่าเซลล์

1.5.2 ขยายพื้นที่และระยะเวลาการให้บริการ โดยการจัดทำพื้นที่บริการ 24 ชั่วโมง Co-working Space ดำเนินการโดยอุทยานวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี บริหารจัดการโดยสำนักวิทยบริการ บริเวณชั้น 2 อาคารข้อมูลท้องถิ่น เพื่อเป็นพื้นที่การทำงานร่วมกัน และจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตลอด 24 ชั่วโมง



ภาพที่ 3 พื้นที่บริการ Co-working Space

1.5.3 สร้างบรรยากาศให้เป็น Green Library โดยการเพิ่มพื้นที่สีเขียว สร้างความผ่อนคลายในการเรียนรู้ของผู้รับบริการ โดยผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันปลูกต้นไม้ ดอกไม้และพืชผักสวนครัวบริเวณด้านข้างอาคารข้อมูลท้องถิ่น เพิ่มพื้นที่นั่งอ่านหนังสือภายนอกอาคาร เพื่อเป็นการประหยัดพลังงานไฟฟ้า อีกทั้งยังส่งเสริมการเรียนรู้ท่ามกลางธรรมชาติภายใต้ “โครงการจัดทำห้องสมุดในสวน” งบประมาณ จำนวน 300,000 บาท



ภาพที่ 4 พื้นที่นั่งอ่านภายนอกอาคาร



ภาพที่ 5 พื้นที่ห้องสมุดในสวน

2. การเป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library)

สำนักวิทยบริการ ได้ดำเนินการปรับรูปแบบการบริการเพื่อเป็นห้องสมุดเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตามองค์ประกอบของห้องสมุดดิจิทัล ที่สำคัญ ดังนี้

1. คอลเลคชันดิจิทัล มีดังนี้

1.1 เอกสารหรือสารสนเทศที่ห้องสมุดเก็บรวบรวมไว้ ผู้ใช้สามารถค้นคืนได้จากระบบสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่าน Web OPAC (Walai Autolib 2.0)

1.2 เอกสารฉบับเต็ม หรือตัวแทนเอกสาร เช่น รายการบรรณานุกรม สารระสังเขป ให้บริการในรูปแบบออนไลน์ทั้งภายในและภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยผ่านระบบเครือข่ายส่วนบุคคลเสมือน (VPN)

1.3 เอกสารรูปแบบดิจิทัล เช่น ไฟล์ข้อความ ไฟล์เสียง ไฟล์ภาพ เว็บเพจ ให้บริการในรูปแบบออนไลน์ทั้งภายในและภายนอกเครือข่ายของมหาวิทยาลัยผ่านระบบเครือข่ายส่วนบุคคลเสมือน (VPN)

รูปแบบของเอกสารคอลเลคชันดิจิทัลนั้น สำนักวิทยบริการได้จัดทำ/บอกรับทรัพยากรสารสนเทศประเภทฉบับพิมพ์ต่อดิจิทัล คือ ร้อยละ 70.28 ต่อ 29.72 และในปีงบประมาณ 2563 จัดทำแผนการดำเนินงานไว้ที่ประเภทฉบับพิมพ์ต่อดิจิทัล คือ ร้อยละ 30.00 ต่อ 70.00 ทั้งนี้สำนักวิทยบริการได้มีการจัดทำ Weeding และ Inventory ตามอายุหนังสือและวารสารเพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่มีความพร้อมใช้งาน และเป็นปัจจุบันให้มากที่สุด

2. กระบวนการจัดเก็บสารสนเทศ

การจัดเก็บสารสนเทศเชิงกายภาพ เช่น ข้อความ ภาพลักษณ์ เสียง สำนักวิทยบริการ มีการจัดเก็บด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Autolib 2.0 และระบบสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่าน Web OPAC และ Ebsco Discovery Service (EDS)

3. บริการสารสนเทศ

การบริการสารสนเทศ จัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วโดยแบ่งออกเป็น 2 งาน คือ

3.1 งานบริการเทคนิค หรือ งานวิเคราะห์สารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมการคัดเลือก การจัดทำหมวดหมู่ การทำรายการ การทำเมตาตาตา การทำตรรกะ/สารระสังเขป เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศในฐานข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Autolib 2.0

3.2 งานบริการผู้ใช้บริการ ครอบคลุมงานที่ประสานและติดต่อกับผู้ใช้บริการ เช่น การค้นหา การยืม-คืน การประชาสัมพันธ์ การยืมระหว่างห้องสมุด การจองห้องประชุมกลุ่มย่อย ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เฉลี่ยระดับ 4.61

4. ผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการ คือ กลุ่มเป้าหมายสำคัญที่จะใช้ประโยชน์จากห้องสมุดดิจิทัล ดังนั้นในการออกแบบและพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลจำเป็นต้องพิจารณาความต้องการ และลักษณะของผู้ใช้บริการ ซึ่งในปัจจุบันกลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นคนที่อยู่ใน Gen Z คนกลุ่มนี้มีความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ และเรียนรู้ได้เร็ว โดยพฤติกรรมส่วนใหญ่จะติดโลกออนไลน์ จึงรับข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ใช้สื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2562) ดังนั้นการดึงคนกลุ่มนี้เข้ามาใช้บริการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง สำนักวิทยบริการ จึงได้พัฒนารูปแบบการบริการให้เป็นแบบดิจิทัลให้ได้มากที่สุดเพื่อรองรับการใช้บริการของคนกลุ่มนี้ เช่น การค้นหา การยืม-คืน การยืมระหว่างห้องสมุด การจองห้องประชุมกลุ่มย่อย ระบบทางเข้าออก ฐานข้อมูลออนไลน์สื่อมัลติมีเดียต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

5. เทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการ ได้มีการโอนถ่ายข้อมูลต่างๆของเครื่องแม่ข่ายที่เคยประจำอยู่ที่สำนักวิทยบริการ ไปไว้ที่สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เพื่อให้บริการระบบเครือข่ายที่พร้อมใช้ เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว เสถียร และมีความปลอดภัยต่อการใช้งาน

3. เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

สำนักวิทยบริการ เป็นหน่วยงานแรกในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่เข้าร่วมโครงการ Green Library (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2562) โดยผ่านการประเมินในปีงบประมาณ 2561 คะแนน 89 จาก 100 คะแนน (เครือข่ายห้องสมุดสีเขียว, 2561) และเข้าร่วมโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Office) โดยผ่านการประเมินในปีงบประมาณ 2562 คะแนน 92.47 จาก 100 คะแนน ระดับดีเยี่ยม (G ทอง) (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2562) จึงคำนึงถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม คือ

3.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยการวางนโยบาย ในการเป็นองค์กรสีเขียว กำหนดในแผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2560-2564 ยุทธศาสตร์ที่ 5 บริหารองค์กรภายใต้หลักธรรมาภิบาล กลยุทธ์ที่ 5.4 เป็นองค์กรสีเขียว (Green Organization) และในปีงบประมาณ 2563 ได้บรรจุแผนปฏิบัติงานและแผนรายจ่ายประจำปี โครงการ“การเป็นองค์กรสีเขียว”งบประมาณ 430,000 บาท “โครงการ Green Library for Life” งบประมาณ 80,000 บาท กลุ่มเป้าหมายคือ ครูและนักเรียนโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 10 โรงเรียน โรงเรียนละ 30 คน

3.2 เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม โดยการขยายผลไปสู่ชุมชน ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ได้มีการถ่ายทอดความรู้ในการดำเนินการตามมาตรฐาน Green Library ในการประชุมพบปะบรรณารักษ์คณะ เรื่องการลด คัดแยก และการใช้ประโยชน์จากขยะมูลฝอย อบรมให้ความรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม การคัดแยกขยะให้กับครูและนักเรียนโรงเรียนเครือข่ายของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ร่วมกับกิจกรรมการส่งเสริมการอ่านและการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน “โครงการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกับการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนขั้นพื้นฐานในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี” อบรมให้ความรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีผ่านกิจกรรม “ส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ”



ภาพที่ 7 กิจกรรมการส่งเสริมการอ่านและการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน



ภาพที่ 8 การอบรมการรู้สารสนเทศ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สำนักวิทยบริการจึงได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนการบริการ ในการจัดสภาพการเรียนรู้ (Learning Environment) ภายใต้แนวคิด ห้องสมุดสีเขียว (Green Library) และ สำนักงานสีเขียว (Green Office) รวมทั้งนโยบายการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเพิ่มพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ สร้างบรรยากาศให้เป็นห้องสมุดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยภายนอกอาคาร ปรับให้เป็นพื้นที่สีเขียวเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความผ่อนคลาย ปรับปรุงพื้นที่ภายในโดยจัดมุมต่าง ๆ ให้มีความสะดวกสบาย อนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า และก้าวสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) โดยเน้นการบริการอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาสื่อ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เหมาะสมกับบริบทของหลักสูตร กลุ่มผู้เรียน และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาการเรียนการสอน และการเรียนรู้แบบ Active Learning รวมทั้งเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมโดยการสร้างจิตสำนึกไปยังบุคลากร นักศึกษา ภายในมหาวิทยาลัย รวมทั้งโรงเรียนในเครือข่ายมหาวิทยาลัย ผ่านกิจกรรม “ส่งเสริมการรู้สารสนเทศ และกิจกรรมการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน” สอดคล้องกับนโยบายการเป็นองค์กรสีเขียว (Green Organization) ของสำนักวิทยบริการซึ่งจะนำไปสู่การเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ร่วมมือกับสโมสรนักศึกษา หรือชมรมต่าง ๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
2. เผยแพร่แนวปฏิบัติ ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย และชุมชนโดยรอบ
3. ส่งเสริมการบอกรับประเภหาดิจิทัลให้มากขึ้น และการใช้งานระบบเครือข่ายเสมือนส่วนบุคคล (VPN) ในการทำวิจัย ซึ่งสามารถใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลาและทุกอุปกรณ์ (Anytime Anywhere Anydevice)
4. จัดทำแอปพลิเคชันเพื่อการบริหารห้องสมุดโดยเฉพาะเพราะปัจจุบันการระบบการสื่อสารได้เปลี่ยนแปลงไปตามคนกลุ่ม Gen Z
5. พัฒนาบุคลากรเพื่อการบริหารให้รู้เท่าทันสื่อในปัจจุบันจึงจะคุยกับคนกลุ่ม Gen Z ได้เข้าใจตรงกัน
6. มีระบบ Access Control เพื่อวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้บริการ ประกอบการจัดกิจกรรมให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

การนำไปใช้ประโยชน์

1. สามารถพัฒนาและปรับปรุงพื้นที่ให้เหมาะสม และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการในอนาคตได้
2. เป็นการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งทางกายภาพและพฤติกรรม
3. เป็นแนวทางการบริหารจัดการของห้องสมุดคณะ ในการเป็นห้องสมุดดิจิทัล
4. เป็นการขยายผลการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รวมทั้งชุมชนรอบมหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2562). *เอกสารแจ้งผลการตรวจประเมินเมินโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว (Green Office) ปี 2562 ; ที่ ทส 0805/ว 1285 ลว. 4 ตุลาคม 2562*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2562). *6 สิ่งต้องรู้เมื่อบุกตลาด Gen Z*. สืบค้น 27 กันยายน 2562, จาก <https://www.krungsri.com/bank/th/plearn-plearn/6-techniques-to-approach-gen-z.html>
- ปกรณ์ ดิษฐกิจ, อภรณ์ ไชยสุวรรณ, และปรีชา รัสมิ. (2560). ห้องสมุดสีเขียว : จากโจทย์สู่การปรับเปลี่ยน. *Pulinet Journal*, 4(1), 158-168.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สำนักหอสมุด. (2562). *KU Green Library*. สืบค้น 26 กันยายน 2562, จาก <https://lib.ku.ac.th/kugreenlibrary/index.php>.
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, สำนักวิทยบริการ. (2561). *รายงานผลการตรวจประเมินความสอดคล้องตามข้อกำหนดของเกณฑ์การพัฒนาห้องสมุดสีเขียว ; เครือข่ายห้องสมุดสีเขียว*. อุบลราชธานี: ผู้แต่ง.
- เย็น ภู่วรรณ, และสมชาย นำประเสริฐชัย. (2546). *ไอซีทีเพื่อการศึกษาไทย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุภาพ ภัฏญาคำ. (2553). ห้องสมุดดิจิทัลกับอีเลิร์นนิ่งสำหรับเด็ก. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 28(1), 81-91.
- Hasegawa, S., & Kashihara, A. (2002). An e-learning library on the Web In *Proceedings of the International Conference on Computers in Education (ICCE'02)*. IEEE., 1281-1282
- He, D., Mao, M., & Peng, Y. (2006). *DiLight: A digital library based E-learning environment for learning digital libraries*. Pittsburgh: University of Pittsburgh: School of Information Sciences.

การมีส่วนร่วมของนิสิตต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ห้องสมุดสีเขียว) :
กรณีศึกษา ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

Student's Participation in Environmental Friendliness (Green Library) : A
Case Study of the Library and Learning Center, University of Phayao

ฉวีวรรณ บุญธรรม

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา
chaweewan8665@gmail.com

บทคัดย่อ

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มีการเตรียมความพร้อมเข้ารับการประเมินห้องสมุดสีเขียว จึงได้ศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของนิสิตเกี่ยวกับการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (ห้องสมุดสีเขียว) โดยศึกษาจากผู้เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ พร้อมทั้งยังให้ความรู้ ความเข้าใจ และเพิ่มกิจกรรมเกี่ยวกับการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ห้องสมุดสีเขียว) ให้นิสิตที่เข้ามาใช้บริการ ได้มีส่วนร่วมในการช่วยประหยัดพลังงาน จากการศึกษาวิจัย พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.2 ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี ร้อยละ 67.2 ระดับปีการศึกษาปีที่ 1 ร้อยละ 35 โดยส่วนใหญ่ คือ นิสิตคณะนิติศาสตร์ ร้อยละ 23.5 การมีส่วนร่วมของนิสิตต่อการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) ในด้านการร่วมกันรับผิดชอบต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และด้านองค์ประกอบของความยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมา ด้านการรับรู้ต่อการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.75$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการร่วมปฏิบัติในการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.50$) การศึกษาความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมของนิสิตที่ส่งผลต่อแนวทางในการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พบว่าการมีส่วนร่วมของนิสิตมีผลต่อแนวทางในการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งแต่ละตัวสัมพันธ์ต่อกันและสามารถทำนายแนวทางในการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

คำสำคัญ: การเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยสีเขียว, ห้องสมุดสีเขียว, การมีส่วนร่วม

ABSTRACT

The Library and Learning Center preparing for a Green Library Evaluation. To study the students participate in environmentally friendly (Green Library) from the Library and Learning Center

users and to educate in environmentally friendly (Green Library) activities for the students participation in energy saving. The research have showed that most of the population were female students (58.2%) during 21 to 25 years old (67.2%). Most of them were the first-year students (35%), and studying in school of law (23.5%). The overall of students participation in environmentally friendly at a high level (Mean =3.75), the responsibility and sustainability are highest level (Mean =3.90), the awareness is a high level (Mean =3.75) and the high level of the operation in environmentally friendly (Mean =3.50). A Study to relationship in the student's participation affecting the environmentally friendly that found the participation of students had an effect to the approach being environmentally friendly. So which one is relevant and able to predict ways in which affects the environmentally friendly.

Keyword: Environment Friendly, Green University, Green Library, Participation

บทนำ

การศึกษาถึงแนวทางในการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นการศึกษาถึงแนวทางในการอยู่ร่วมกับสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้อง ร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมให้อยู่กับเรานาน ๆ ทุกวันนี้กระแสของภาวะโลกร้อนมีการร่วมรณรงค์มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการเกิดปฏิกิริยาเรือนกระจก ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องตระหนัก รวมถึงให้ความสำคัญ การมีจิตสำนึกในการช่วยกันเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทุกคนต้องให้ความร่วมมือกัน ซึ่งสถาบันธรรมรัฐเพื่อการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม (2555, น. 227-228) กล่าวถึง กระแสการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในระดับสากล ได้เริ่มขึ้นตั้งแต่มีการก่อตั้ง UNEP ในปี พ.ศ. 2516 และได้เพิ่มความเข้มข้นมากขึ้น ภายหลังการประชุม Earth Summit ที่เมือง Rio de Janeiro ในปี พ.ศ. 2535 เหตุการณ์เหล่านั้นแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์ของนานาชาติในการผลักดันรูปแบบการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) และมีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางการพัฒนาของประเทศไทย โดยสามารถสังเกตได้จากทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่สะท้อนแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่เริ่มปรากฏในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 6 เป็นต้นมา การเปลี่ยนแปลงในลักษณะดังกล่าวเป็นรูปแบบการต่อสู้กับปัญหาสิ่งแวดล้อมตามแนวคิดตะวันตก ซึ่งประเทศไทยเองได้รับหลักการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ไม่ว่าจะเป็นหลักการระมัดระวังล่วงหน้า (Precautionary Principle) หรือหลักการผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่าย (Polluter Pays Principle) ในเชิงกฎหมายความตื่นตัวด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับนานาชาติได้รับผลกระทบต่อแวดวงข้าราชการและนักวิชาการในประเทศไทย จนนำมาสู่การประกาศพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมในปี พ.ศ. 2535 ซึ่งนำมาสู่การก่อตั้งหน่วยงานราชการที่สำคัญในประเทศไทย เช่น สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมมลพิษ และกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

การช่วยกันรักษาสิ่งแวดล้อม โดยการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในระดับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ภาคเอกชนในปัจจุบันมีการณรงค์ให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด การใช้กระดาษ Recycle การลดค่า Carbon การประหยัดไฟฟ้า รวมถึงการทำ Corporate Social Responsibility (CSR) โดยอาศัยการทำกิจกรรมของพนักงาน ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมที่ดี โดยเฉพาะในปัจจุบันที่สถานศึกษา หรือตามมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เริ่มตระหนักและร่วมกันรณรงค์ให้มหาวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว Green University ดังเช่นมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา (2016) กล่าวถึง มหาวิทยาลัยสีเขียวด้วยความมุ่งมั่น ที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา ให้เป็นเมืองมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green Campus) ที่มีสภาพแวดล้อมน่าอยู่ อนุรักษ์วิถีชีวิตที่ส่งเสริมการเรียนรู้ควบคู่กับการสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของนักศึกษา บุคลากรและชุมชน โดยรอบมหาวิทยาลัยมหิดล ได้ดำเนินการปรับปรุงในทุก ๆ ด้านอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ภูมิทัศน์ ระบบสัญญาณจราจร และพัฒนาโครงการต่าง ๆ เพื่อให้การพัฒนาไม่หยุดเพียงแค่การเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงวิถีการใช้ชีวิตของผู้คน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป มหาวิทยาลัยมหิดลได้ปรับนโยบายในการจัดสภาพแวดล้อม เพื่อยกระดับความสำคัญและเอื้อต่อการทำกิจกรรม เช่น มีการออกแบบและสร้างพื้นที่ที่เอื้อต่อการเดิน การปั่นจักรยาน การขนส่งสาธารณะ กิจกรรมนันทนาการ และกิจกรรมการศึกษาที่สร้างสรรค์ มีการสร้างสัญลักษณ์ทางการจราจรที่จดจำง่าย และส่งเสริมกิจกรรมการศึกษา มีการสร้างทางเดินในพื้นที่ธรรมชาติและพื้นที่อนุรักษ์ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องออกกำลังกาย ลานแอโรบิก ฯลฯ เพื่อส่งเสริมกิจกรรมการศึกษา จากตัวอย่างของมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา ดิดหนึ่งในด้านมหาวิทยาลัยสีเขียว โดยมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวได้อย่างดี การทำมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวได้นั้น ต้องมีแนวทางในการร่วมมือกันทำ โดยเฉพาะการร่วมรณรงค์ในการประหยัดไฟฟ้าตามห้องเรียน ห้องน้ำภายในมหาวิทยาลัย การนำแผงโซลาร์เซลล์ มาช่วยประหยัดพลังงาน การคัดแยกขยะโดยให้นิสิตมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะ โดยมีการให้ความรู้ความเข้าใจกับนิสิต

ห้องสมุดเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้รับผลกระทบและมีส่วนก่อให้เกิดภาวะโลกร้อนเช่นกัน ห้องสมุดจึงได้นำแนวคิดสีเขียวมาประยุกต์ใช้ทำให้เกิดห้องสมุดสีเขียว (Green Library) Mulford and Himmel (2010, p. 2) ได้ให้ความหมายของห้องสมุดสีเขียวว่าเป็นห้องสมุดที่มีการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมเพื่อกระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมการอ่าน มีสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงาน จะก่อให้เกิดผลดีแก่สิ่งแวดล้อมและผู้ใช้บริการ การนำแนวคิดสีเขียวมาใช้กับห้องสมุดช่วยส่งผลให้มีความตระหนักถึงความสำคัญและปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งที่สามารถเข้าถึงและสื่อสารกับผู้ใช้บริการจะมีความรู้สึคว่าตนเองมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พลังงานและรู้สึกเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Boyden and Weiner, 2000, p. 75)

การศึกษาค้นคว้าเรื่องการมีส่วนร่วมของนิสิตต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ห้องสมุดสีเขียว) : กรณีศึกษาศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา จึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ศึกษาถึงการมีส่วนร่วมของนิสิตในปัจจุบันว่า มีส่วนร่วมมากน้อยเพียงไร เนื่องจากในปัจจุบันนั้นกระแสของการรักษ์โลก หรือการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญมาก หลายมหาวิทยาลัยร่วมรณรงค์ ปลูกกระแสให้นิสิตได้มีส่วนร่วมในการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้นิสิตได้เข้าร่วม โดยการศึกษาครั้งนี้ ให้นิสิตได้รู้ถึงการมีส่วนร่วมของนิสิตในแต่ละคณะต่าง ๆ ว่ามีส่วนร่วมในการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพียงไร มีการตื่นตัวมากน้อยเพียงไร มีส่วนร่วม มีการปฏิบัติ หรือให้ความสำคัญ

ต่อการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพียงไร โดยผลการศึกษาที่ได้จะเป็นสิ่งที่สะท้อนให้ทางมหาวิทยาลัยได้รับทราบข้อมูลจากนิสิตว่ามีส่วนร่วมกับมหาวิทยาลัยมากน้อยเพียงไร เป็นการศึกษาข้อมูลเพื่อเป็นการกระตุ้น หรือช่วยแก้ไขให้นิสิตมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของนิสิตต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ห้องสมุดสีเขียว) ภายในศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และบริเวณโดยรอบ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรในการศึกษา นิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา ระดับชั้นปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 จำนวน 400 คน 11 คณะและวิทยาลัย โดยเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ในเดือน สิงหาคม 2562- กันยายน 2562

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ดังนี้

2.1 ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของนิสิต เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดโดยมีตัวแปรที่ศึกษามี 4 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ด้านการร่วมปฏิบัติในการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

2.2.2 ด้านการร่วมกันรับผิดชอบต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

2.2.3 ด้านการรับรู้ต่อการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

2.2.4 ด้านองค์ประกอบของความยั่งยืน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มประชากรที่เข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

2. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

3. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าร้อยละ (Percentage) แบบสอบถามตอนที่ 1

2. หาค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แบบสอบถาม

ตอนที่ 2

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

การศึกษาเรื่องการศึกษาที่มีส่วนร่วมของนิสิตต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ห้องสมุดสีเขียว) : กรณีศึกษา ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา จากประชากรที่ทำการศึกษา จำนวน 400 คน โดยมีสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

ผลศึกษาการศึกษาที่มีส่วนร่วมของนิสิตต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ห้องสมุดสีเขียว) : กรณีศึกษา ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จากการศึกษาประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา ระดับชั้น การศึกษาปริญญาตรี ปีที่ 1 ถึง ปีที่ 4 จำนวน 11 คณะ 400 คน แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้เป็นการ หาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

จากการวิเคราะห์โดยสรุป พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.2 ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี ร้อยละ 67.2 ระดับปีการศึกษาปีที่ 1 ร้อยละ 35 โดยส่วนใหญ่ คือ นิสิตคณะนิติศาสตร์ ร้อยละ 23.5

การมีส่วนร่วมของนิสิตต่อการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในด้านการร่วมปฏิบัติในการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) ในด้านการร่วมกันรับผิดชอบต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) ในด้านกรรับรู้ต่อการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) และในด้านองค์ประกอบของความยั่งยืน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$)

อภิปรายผล

การมีส่วนร่วมของนิสิตต่อการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นแนวทางของนิสิตที่จะเข้าร่วมเพื่อช่วยให้สิ่งแวดล้อมดีขึ้น การมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อม สามารถดำเนินการได้หลายแนวทาง การมีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มในการร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อม อันจะเป็นการเริ่มต้นที่ดีในการร่วมปฏิบัติในการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การร่วมปฏิบัติที่ดีสามารถปฏิบัติได้ทั้งการร่วมประหยัดการใช้ไฟฟ้า น้ำประปา การทิ้งขยะให้ถูกที่ การร่วมกันปลูกต้นไม้ การร่วมกันคัดแยกขยะก่อนทิ้ง การประหยัดการใช้กระดาษ รวมถึงความรับผิดชอบต่อการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การร่วมกันรับผิดชอบต่อตนเองในการร่วมปฏิบัติเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมรอบตัวเรา ความรับผิดชอบต่อใช้ไฟฟ้าเสร็จแล้วต้องปิดทุกครั้ง การรับรู้ต่อการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การรับรู้ต่อข้อมูลข่าวสาร ประกาศ โครงการต่าง ๆ ที่จะช่วยให้การรับรู้ของนิสิตดีขึ้น การมีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการมีจิตใจที่ร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมที่ดี การเตรียมความพร้อม หรือความพร้อมในการเริ่มต้นช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมที่ดี และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่อกัน อันจะเป็นการแบ่งปันความรู้แลกเปลี่ยนข้อมูลต่อกันที่ดี ซึ่งคล้ายกับการศึกษามหาวิทยาลัยสีเขียวที่มหาวิทยาลัย Shandong มีการนำเสนอถึงการริเริ่มในการรักษาสภาพแวดล้อม ดังเช่น การประหยัดพลังงาน และประหยัดการใช้น้ำ โดยมีมาตรการในการใช้น้ำ การจัดการบรรดาของเสียต่าง ๆ การมีโอกาสนักศึกษามีส่วนร่วมในการดำเนินการ รวมถึงการนำไปสู่ความยั่งยืนในการเร่งพัฒนาให้เป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว

การศึกษาแนวทางในการมีส่วนร่วมในการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นการค้นหาแนวทางในการดำเนินการ หรือแนวทางในการเข้าร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยที่แนวทางในการรักษาสิ่งแวดล้อมมีหลายแนวทาง

ไม่ว่าจะเป็นการแสวงหาความรู้ในการร่วมเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การรับทราบข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบข้างในการร่วมเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในปัจจุบัน โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ทุกคนร่วมกันตระหนักหรือให้ความสำคัญต่อภาวะโลกร้อนกันทั้งสิ้น นอกจากนี้แล้วแนวทางในการร่วมเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมนั้น ต้องทำให้ความยั่งยืนในคนรุ่นต่อ ๆ ไป เพื่อจะได้มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีบรรยากาศที่ดีในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการสอบถามถึงการมีส่วนร่วมและแนวทางในการดำเนินการให้เป็นห้องสมุดสีเขียว แต่ยังมีอีกหลายแนวทางที่จะทำให้ห้องสมุดเป็นห้องสมุดสีเขียวได้อีก
2. การศึกษาห้องสมุดสีเขียว สามารถที่จะศึกษาถึงกรอบแนวคิด ระเบียบ หรือแนวทางในการช่วยประหยัดด้านพลังงานได้อีกหลายแนวทาง
3. สามารถที่จะศึกษาในห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ ในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่มีรูปแบบในการดำเนินการเป็นองค์กรสีเขียว หน่วยงานสีเขียว หรือมหาวิทยาลัยสีเขียวที่ดี

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เพื่อเป็นการรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของนิสิตในคณะต่าง ๆ
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมของนิสิตให้มากยิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นแนวทางหรือแนวคิดวิธีการในการช่วยเสริมความรู้เกี่ยวกับการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อนิสิต

รายการอ้างอิง

- มหาวิทยาลัยมหิดล ศาสาฯ. (2016). *Mahidol Green University*. สืบค้น 6 ตุลาคม 2562, จาก http://www.op.mahidol.ac.th/oppe/green_thai/policy_greenecampus.html
- สถาบันธรรมชาติเพื่อการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม. (2555). *จับกระแส Rio+20 สู่อสังคัมไทย*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- Boyden, L., & Weiner, J. (2000). Sustainable librarian : teaching environmental responsibility to communities. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 13(2), 74-82.
- Mulford, Sam McBane., & Himmel, Ned A. (2010). *How green is my library?*. Santa Barbara, California: Librarian Unlimited.

การพัฒนาหนังสือเสียงสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น ด้วยเทคโนโลยีสังเคราะห์เสียงพูดภาษาไทยจากข้อความ

The Development of Audio Books for Blind Students by Using Thai Text-to-Speech Synthesis Technology (TTS)

ชัยสิทธิ์ อังคะปัญญาเดช, กฤตนันท์ ดุษฎีเมธานนท์

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

chaisit@staff.tu.ac.th

kittanun@tu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหนังสือเสียงสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นด้วยเทคโนโลยีสังเคราะห์เสียงพูดภาษาไทยจากข้อความ และเผยแพร่ผ่านคลังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในการพัฒนานี้มุ่งใช้เทคโนโลยีสังเคราะห์เสียงพูดภาษาไทยจากข้อความ (Text-to-Speech Synthesis Technology: TTS) ร่วมกับเครื่องมือที่หลากหลาย มีการออกแบบและปรับปรุงฟังก์ชันการใช้งานของคลังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันให้เหมาะสมกับการเผยแพร่และเข้าใช้งานหนังสือเสียง ตลอดจนใช้กระบวนการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) เพื่อให้แน่ใจว่าหอสมุดฯ ได้สร้างหนังสือเสียงที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาพิการทางการเห็นอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: หนังสือเสียง, ผู้พิการทางการเห็น, เสียงสังเคราะห์

ABSTRACT

The main objective of this study is to develop the audio books for blind students by using Thai Text-to-Speech Synthesis Technology (TTS) before publication in electronic resource of Thammasat University Library. Such development has adopted the Thai Text-to-Speech Synthesis Technology (TTS) with several tools. The function of current electronic resource has been appropriately designed for the publication and the use of audio books. The quality management system (PDCA) has been used to maintain the quality of audio books and to ensure that it will actually meet the requirement of the blind students.

Keyword: Audio Book, Blind, Speech Synthesis

บทนำ

ผู้พิการเป็นคำอธิบายถึงลักษณะของบุคคลที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกาย การมองเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว ความบกพร่องทางพฤติกรรมการสื่อสาร ความบกพร่องทางอารมณ์ สติปัญญาและการเรียนรู้ รวมถึงความบกพร่องทางด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินกิจกรรมในชีวิตประจำวัน จากรายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทยของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2562) พบว่าประเทศไทยมีผู้พิการมากกว่า 2 ล้านคน เป็นผู้พิการทางการเห็น 198,407 คน มากเป็นลำดับที่ 3 ของจำนวนผู้พิการทั้งประเทศ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้คนพิการมีสิทธิเท่าเทียมกับคนปกติ รัฐจึงได้กำหนดสิทธิพื้นฐานของผู้พิการเอาไว้เพื่อเป็นหลักประกันว่าคนพิการจะได้รับการปฏิบัติและมีสิทธิเท่าเทียมกับคนปกติ ตามพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 (2551) กำหนดให้สถานศึกษาจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการ จัดสภาพแวดล้อม ระบบสนับสนุนการเรียนการสอน ตลอดจนบริการเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์

ปีการศึกษา 2561 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีนักศึกษาพิการมากกว่า 70 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาพิการทางการเห็น จากการสำรวจของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษาพิการทางการเห็นมีอุปสรรคในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะหนังสืออ่านประกอบการเรียนรู้ตามรายวิชาต่าง ๆ เนื่องจากหนังสืออ่านประกอบส่วนใหญ่เป็นสิ่งพิมพ์ทำให้ไม่สามารถอ่านได้ นักศึกษาพิการทางการเห็นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากศูนย์บริการนักศึกษาพิการจัดทำหนังสืออักษรเบรลล์ (Braille Book) หรือหาอาสาสมัครมาอ่านให้ฟัง ซึ่งไฟล์เสียงที่ได้บางครั้งไม่ได้คุณภาพ ขาดการจัดเก็บไฟล์อย่างเป็นระบบ ทำให้ลำบากต่อการค้นหาเป็นเหตุให้ไม่ทันต่อความต้องการของนักศึกษาในการทบทวนเนื้อหาวิชาในระหว่างการเรียนรู้และก่อนสอบ

ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนการเรียนของนักศึกษาพิการทางการเห็นให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทัดเทียมกับนักศึกษาที่มีร่างกายปกติ คณะทำงานจึงได้สำรวจและศึกษาเทคโนโลยีในปัจจุบันเพื่อนำมาพัฒนาหนังสือเสียง (Audio Book) รวมถึงการออกแบบระบบสำหรับจัดเก็บและเผยแพร่หนังสือเสียง ตลอดจนวิธีการเข้าใช้งานที่เหมาะสมกับนักศึกษาพิการทางการเห็น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาหนังสือเสียงสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นด้วยเทคโนโลยีสังเคราะห์เสียงพูดภาษาไทยจากข้อความ
2. เพื่อหาแนวทางการเผยแพร่หนังสือเสียงที่ได้จากการพัฒนาสู่นักศึกษาพิการทางการเห็น

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ขั้นตอนการสำรวจและวางแผน

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ตั้งโครงการจัดทำหนังสือเสียงสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น คณะทำงานประกอบด้วยบุคลากรงานบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานพัฒนาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้รับความร่วมมือจากศูนย์บริการนักศึกษาพิการ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ

โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจวางแผน และดำเนินการจัดทำหนังสือเสียงสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นซึ่งมีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

คณะทำงานเริ่มต้นจากการสำรวจจำนวนของนักศึกษาพิการทางการเห็น พบว่า ปีการศึกษา 2561 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีนักศึกษาพิการทางการเห็น จำนวน 37 คน โดยศึกษาอยู่ในคณะนิติศาสตร์มากที่สุด รองลงมาคือคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ ตามลำดับ การอ่านหนังสือของนักศึกษาพิการทางการเห็นนั้นทำได้โดยการอ่านจากอักษรเบรลล์ ฟังจากเสียงที่มีผู้อ่านให้ฟัง และการอ่านตัวอักษรจากหน้าจอโดยใช้โปรแกรมช่วยเหลือ เช่น Jaws for Window ร่วมกับ PPA Tatip หรือใช้ฟังก์ชัน Voice over บนสมาร์ทโฟน และเสียงของหนังสือที่ใช้ประกอบเป็นหนังสือเสียงมี 2 รูปแบบ คือ (1) เสียงของมนุษย์ ซึ่งมีจุดเด่นในด้านความเป็นธรรมชาติ แต่ควบคุมคุณภาพได้ยาก และ (2) เสียงสังเคราะห์จากโปรแกรม ซึ่งมีจุดเด่นในด้านความสม่ำเสมอ และสามารถควบคุมคุณภาพได้ง่ายกว่าแบบแรก โดยการบันทึกเสียงเป็นไฟล์เล็กทรอนิกส์นั้นมิตัวด้วยกันหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับระบบที่อ่าน เช่น หนังสือเสียงระบบ DAISY (Digital Accessible Information System) MP3 และเทปคาสเซ็ท เป็นต้น จากการสำรวจข้อมูลข้างต้น คณะทำงานได้เลือกทำหนังสือเสียงสำหรับนักศึกษาคณะนิติศาสตร์ก่อน เนื่องจากมีจำนวนนักศึกษาพิการทางการเห็นมากที่สุด โดยเลือกใช้วิธีการสร้างหนังสือด้วยเสียงสังเคราะห์ เนื่องจากมีความสม่ำเสมอ ตรวจสอบความถูกต้องได้สะดวก และเลือกการเข้ารหัสสัญญาณเสียงดิจิทัลเป็น MP3 เนื่องจากรองรับการใช้งานผ่านโปรแกรมหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ได้มาก มีขนาดไฟล์ที่ไม่ใหญ่จนเกินไปแต่ยังคงคุณภาพของเสียงที่ดี

2. การดำเนินการ

คณะทำงานดำเนินการสอบถามนักศึกษาพิการทางการเห็นถึงความต้องการหนังสือว่านักศึกษาต้องการหนังสือเล่มใดบ้าง มีเล่มใดที่ต้องใช้เร่งด่วนหรือไม่ เพื่อจัดลำดับการทำหนังสือเสียง เมื่อทราบข้อมูล คณะทำงานได้ประสานงานกับสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอไฟล์หนังสือ ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องใช้ระยะเวลา เนื่องจากต้องขออนุญาตผู้เขียนหรือเจ้าของลิขสิทธิ์ให้ถูกต้องเมื่อได้รับมอบไฟล์หนังสือ คณะทำงานได้ดำเนินการต่อ ดังนี้



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินการ

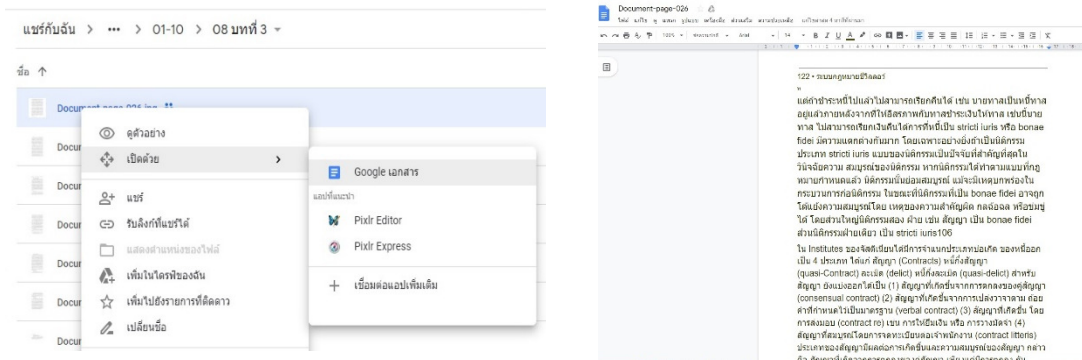
2.1 สกัดตัวข้อความ (Text) จากไฟล์ต้นฉบับ

2.1.1 ก่อนสกัดข้อความจากไฟล์ต้นฉบับ คณะทำงานได้แยกเนื้อหาหนังสือเป็นไฟล์ย่อยตามโครงสร้างของสารบัญ เพื่อให้นักศึกษาพิการสามารถเลือกอ่านตามเนื้อหาที่สนใจได้ง่าย เช่น หน้าปก สารบัญ

บทที่ 1 บทที่ 2 บทที่ 3 และบทที่ 4 เป็นต้น โดยโปรแกรมที่ใช้แบ่งเนื้อหาของหนังสือเป็นไฟล์ย่อยนั้นขึ้นอยู่กับประเภทไฟล์หนังสือที่ได้รับมา เช่น .pdf หรือ .docx เป็นต้น โดยส่วนมากมักจะได้รับมาเป็นไฟล์ .pdf

2.1.2 การแปลงไฟล์หนังสือ .pdf ให้เป็นข้อความ (Text) คณะทำงานได้เลือกใช้เทคโนโลยี OCR (Optical character recognition) ใน Google Doc เพื่อสกัดข้อความออกมาจาก .pdf แต่พบว่าไม่ใช่ทุกไฟล์ .pdf ที่สามารถทำได้อย่างสมบูรณ์ คณะทำงานจึงแปลงไฟล์ .pdf ให้เป็นไฟล์รูปภาพ .jpg โดยใช้โปรแกรม Adobe Acrobat เปิดไฟล์ .pdf ที่ต้องการแปลงเป็นรูปภาพ จากนั้นเลือก File >> Save as >> เลือก File type เป็น JPEG ในขั้นตอนนี้อาจไม่มีโปรแกรม Adobe Acrobat สามารถแปลงไฟล์ผ่านเว็บไซต์ <https://pdf2jpg.net> ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ทั้งนี้แนะนำให้เลือกความละเอียดของไฟล์ภาพสูงสุด (300 dpi) เนื่องจากความคมชัดของรูปภาพมีผลต่อความถูกต้องของการสกัดข้อความด้วย OCR โดยเฉพาะหากมีตัวเลขไทย เช่น ๔ ๕ ๘

2.1.3 อัปโหลดไฟล์รูปภาพที่ได้ลงใน Google Drive แล้วคลิกขวาเพื่อเลือกเปิดไฟล์รูปภาพด้วย Google Doc จากนั้นระบบ OCR ของ Google จะแปลงภาพ .jpg ให้กลายเป็นข้อความ (Text)



ภาพที่ 2 การใช้ OCR ของ Google Doc สกัดข้อความจากรูปภาพ

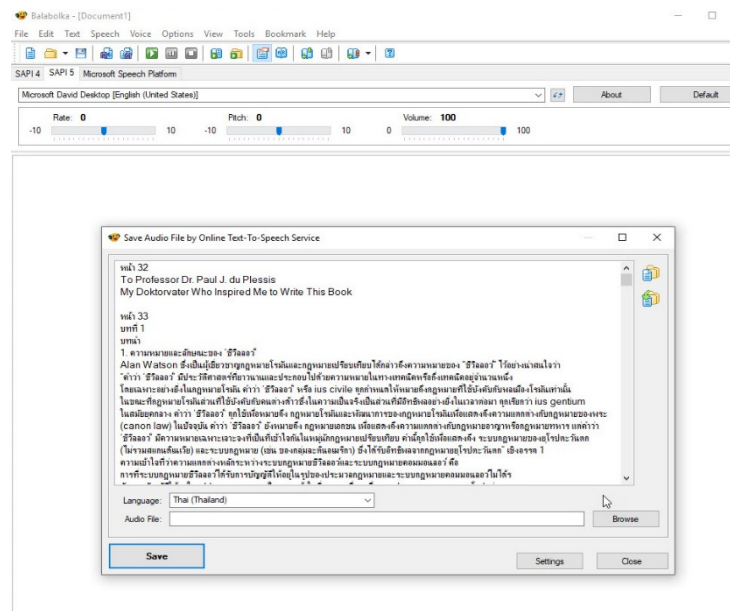
2.1.4 คัดลอกข้อความจาก Google doc ลงใน Microsoft Word ในขั้นตอนนี้อาจพบเชิงอรรถแทรกระหว่างเนื้อหา ให้พิมพ์คำว่า “เชิงอรรถ” ตามด้วยหมายเลขของเชิงอรรถ เช่น “เชิงอรรถ 1” เพื่อให้ นักศึกษาพิจารณาเห็นทราบว่าตัวเลขนั้น คือ เชิงอรรถ ไมเช่นนั้นอาจมีความสับสนได้หากข้อความหน้าเชิงอรรถเป็นตัวเลขเช่นกัน นอกจากนี้หากเนื้อหาของเชิงอรรถมีจำนวนมากแนะนำให้แยกส่วนของเชิงอรรถออกไปอีกไฟล์หนึ่ง เช่น บทที่ 1 และเชิงอรรถ บทที่ 1 เป็นต้น

W	07-1 บทที่ 1 รัฐ.docx
W	07-2 เชิงอรรถ บทที่ 1 รัฐ.docx
W	08-1 บทที่ 2 แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดองค์กรของรัฐ.d...
W	08-2 เชิงอรรถ บทที่ 2 แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดองค์กร...
W	09-1 บทที่ 3 ลักษณะพิเศษของกฎหมายมหาชน.docx
W	09-2 เชิงอรรถ บทที่ 3 ลักษณะพิเศษของกฎหมายมหาชน.docx

ภาพที่ 3 การแปลงเนื้อหาของหนังสือที่มีเชิงอรรถ

2.2 การแปลงข้อความให้เป็นเสียงอ่าน (.mp3)

2.2.1 การแปลงข้อความให้เป็นเสียงอ่าน คณะทำงานใช้โปรแกรม Balabolka ซึ่งเป็นโปรแกรมอ่านออกเสียงประเภท TTS (Text-to-Speech Synthesis Technology) สามารถดาวน์โหลดมาใช้งานได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เมื่อติดตั้งโปรแกรมเสร็จให้เปิด Balabolka แล้วไปที่คำสั่ง Tools เลือก “Save Auto File (Google TTS)...” จะปรากฏหน้าต่างใหม่ให้ใส่ข้อความที่ต้องการแปลงเป็นเสียง จากนั้นคัดลอกข้อความจากเอกสาร Microsoft Word วางลงในหน้าต่าง Save Audio File by Online Text-To-Speech Service เลือกบันทึกไฟล์โดยคลิกที่ “Browse” เพื่อกำหนดที่จัดเก็บไฟล์ จากนั้นกด “Save” เพื่อเริ่มต้นแปลงข้อความเป็นเสียง ซึ่งในขณะที่โปรแกรมกำลังประมวลผลจำเป็นต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วย

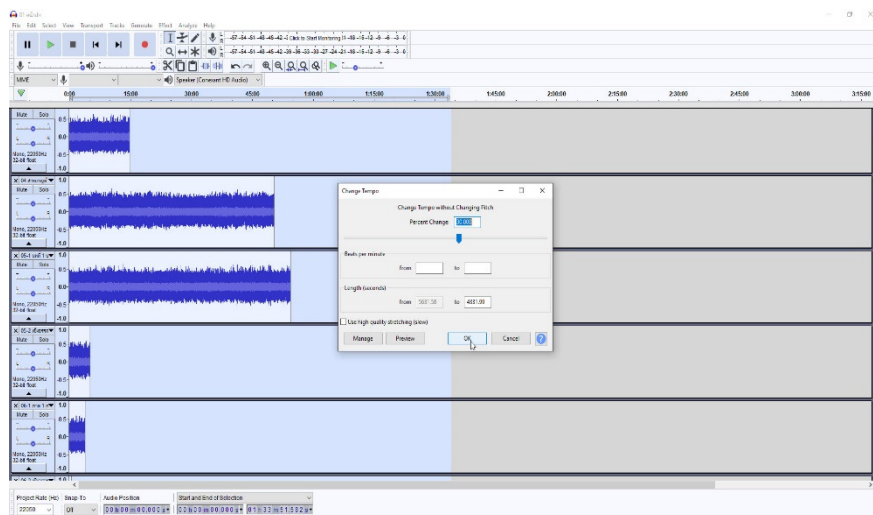


ภาพที่ 4 ขั้นตอนการแปลงข้อความเป็นเสียงอ่านโดยใช้โปรแกรม Balabolka

2.2.2 เมื่อโปรแกรมประมวลผลข้อความเสร็จสิ้นจะได้ไฟล์เสียงในรูปแบบ .mp3 ให้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของไฟล์เสียงว่ามีเนื้อหาครบถ้วนหรือไม่ ซึ่งอาจเลือกฟังเฉพาะส่วนท้ายของไฟล์เสียงโดยเปรียบเทียบกับข้อความที่นำมาแปลง ทั้งนี้ หากข้อความที่นำมาแปลงในหนึ่งตอนมีจำนวนมากกว่า 25,000 คำ การแปลงข้อความเป็นเสียงจะใช้เวลาที่ค่อนข้างนาน ซึ่งสามารถลดเวลาดำเนินการได้โดยการแบ่งเนื้อหาออกเป็นหลายตอน แล้วจึงนำไฟล์เสียงทั้งหมดมารวมเป็นไฟล์เดียวกันอีกครั้ง แต่การรวมไฟล์เสียงนั้นไม่อาจทำโดยใช้โปรแกรม Balabolka อีกทั้งเสียงอ่านที่ได้นั้นค่อนข้างช้าจึงต้องใช้โปรแกรมอื่นเพื่อรวมไฟล์เสียงและเร่งความเร็วของเสียงอ่านในขั้นตอนต่อไป

2.2.3 การเร่งความเร็วของเสียงอ่าน เบื้องต้นคณะทำงานได้นำไฟล์เสียงจากโปรแกรม Balabolka ไปให้นักศึกษาพิการทางการเห็นฟัง พบว่า เสียงอ่านนั้นช้าเกินไป ไม่เหมาะกับการใช้งาน คณะทำงานจึงใช้โปรแกรม Audacity ร่วมกับ LAME ซึ่งเป็นโปรแกรมจัดการไฟล์เสียงแบบไม่มีค่าใช้จ่าย (freeware) มาใช้เร่งความเร็วของเสียงอ่านจากเดิมให้เร็วขึ้นและให้นักศึกษาทดลองฟังอีกครั้ง พบว่า ระดับความเร็วของเสียงอ่านที่นักศึกษาพิการการเห็นเห็นว่าเหมาะสม ไม่ช้าเกินไป และไม่เร็วจนเกินไป คือ ระดับความเร็วที่เพิ่มขึ้นจากเดิม 30%

ทั้งนี้การใช้โปรแกรม Audacity เพื่อเร่งความเร็วของเสียงอ่านทำได้โดยเปิดโปรแกรม Audacity จากนั้นคลิกลากไฟล์จากแฟ้มข้อมูลมาใส่ในหน้าต่างของโปรแกรม ก่อนเริ่มการเร่งความเร็วของเสียงอ่าน หากมีไฟล์เสียงย่อย ๆ ที่ต้องการรวมเป็นไฟล์เดียวกันให้ดำเนินการรวมไฟล์ก่อนโดยลากเมาส์คลุมแถบข้อมูลเสียงของไฟล์ที่ต้องการนำไปต่อท้าย จากนั้นกดคำสั่ง `ctrl + x` และนำเคอร์เซอร์ (cursor) ของเมาส์ไปที่ที่ท้ายแถบข้อมูลของไฟล์แรก จากนั้นวางแถบข้อมูลเสียงด้วยคำสั่ง `ctrl + v` เมื่อรวมไฟล์เสียงเสร็จให้เลือกคำสั่ง “Effect” บริเวณแถบเมนู จากนั้นเลือก “Change Tempo ...” โดยกำหนด “Percent Change” เป็น 30 และกด “OK” เพื่อเริ่มต้นเร่งความเร็วของเสียงอ่าน ในขั้นตอนนี้การดำเนินการอาจใช้เวลานานน้อยไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับขนาดและจำนวนของไฟล์เสียงที่ดำเนินการพร้อมในคราวเดียวกัน



ภาพที่ 5 ขั้นตอนการเร่งความเร็วของเสียงอ่านด้วยโปรแกรม Audacity

2.2.4 เมื่อโปรแกรมเร่งความเร็วของเสียงอ่านเสร็จสิ้นให้เลือกคำสั่ง “File” ไปที่ Export และเลือก “Export Multiple...” กำหนดค่าของ Quality ให้เป็น Standard จากนั้นกด “Export” และบันทึกไฟล์ในแฟ้มข้อมูลที่กำหนด จากนั้นเปิดไฟล์เสียงทดสอบโดยฟังว่าเสียงถูกเร่งความเร็วตามที่กำหนด โดยอาจเลือกฟังเฉพาะส่วนท้ายของไฟล์เสียง เปรียบเทียบกับข้อความที่นำมาแปลงอีกครั้ง หากเรียบร้อยดีจะเตรียมข้อมูลสำหรับทำ Metadata และอัปโหลดเข้าระบบเพื่อให้บริการในขั้นตอนถัดไป

2.3 การจัดเก็บไฟล์เสียงและการให้บริการ

การจัดเก็บไฟล์เสียงและการให้บริการ คณะทำงานเลือกจัดเก็บไฟล์หนังสือเสียงในระบบคลังทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (Thammasat Digital Collection: TUDC) โดยใช้บริการผ่านเว็บไซต์ <http://digital.library.tu.ac.th> ภายใต้คอลเลกชัน “Audio Book” ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกและให้สอดคล้องกับการใช้งานของนักศึกษาพิการทางการเห็น คณะทำงานได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานหนังสือเสียงของนักศึกษาพิการ โดยให้ทดลองใช้และเฝ้าสังเกตการใช้งานจริง จัดเก็บปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งาน เพื่อนำมาปรับหน้าจอการแสดงผลของระบบ TUDC โดยเปรียบเทียบได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบการแสดงผลหน้าจอก่อน-หลังการทดลองใช้งาน

รายละเอียด	หน้าจอแสดงผลเดิม	หน้าจอแสดงผลใหม่
ข้อมูลบรรณานุกรม	แสดงข้อมูลบรรณานุกรมแบบเต็ม ซึ่งเกินความจำเป็นของนักศึกษาพิการ ทำให้เสียเวลาในการค้นหาสิ่งที่ต้องการ	แสดงข้อมูลบรรณานุกรมเท่าที่จำเป็น สำหรับการใช้งานของนักศึกษาพิการ เช่น ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ปีพิมพ์ และครั้งที่พิมพ์ เท่านั้น
ชื่อไฟล์	ชื่อไฟล์แสดงผลเป็นคำว่า “ดาวนโหลด 1” “ดาวนโหลด 2” ทำให้ไม่รู้ว่าไฟล์ที่ฟังอยู่เนื้อหาส่วนใด จนกว่าจะเปิดไฟล์นั้น	ชื่อไฟล์ปรากฏข้อมูลตามโครงสร้างของสารบัญหนังสือ เพื่อให้เลือกอ่านได้อย่างสะดวก
การปรับเพิ่ม-ลดความเร็วของเสียงอ่าน	มีความเร็วของเสียงระดับเดียว	ปรับระดับเพิ่ม-ลดความเร็วของเสียงได้ 3 ระดับ

นอกจากการปรับการแสดงผลสำหรับคอลเลกชัน Audio Book ให้สอดคล้องกับการใช้งานจริงแล้ว ยังกำหนดสิทธิให้เข้าใช้งานได้เฉพาะนักศึกษาพิการทางการเห็นและผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น เนื่องจากหนังสือที่นำมาทำเป็นหนังสือเสียงนี้เป็นหนังสือที่ยังคงมีลิขสิทธิ์และจัดจำหน่ายอยู่ ปัจจุบันมีหนังสือเสียงให้บริการมากกว่า 40 รายการ



กฎหมายงบประมาณของต่างประเทศ : ข้อคิด


Title	กฎหมายงบประมาณของต่างประเทศ : ข้อคิดและประสบการณ์ของสหรัฐอเมริกาและประเทศฝรั่งเศส
Creator	สุปรียา แก้วละเอียต
Keyword	กฎหมายงบประมาณ
Description - Edition	พิมพ์ครั้งที่ 1
Description	หนังสือเสียงที่จัดทำขึ้นเพื่อนักศึกษาที่บกพร่องทางการมองเห็นเท่านั้น
Date	2017

เอกสารดิจิทัล

01 หน้าปก	exif metadata
02 คำนำและสอง	exif metadata
03 สารบัญ	exif metadata

ภาพที่ 6 หนังสือเสียงใน Thammasat University Digital Collection

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

การให้บริการหนังสือเสียงกับนักศึกษาพิการทางการเห็นผ่านระบบคลังทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ตั้งแต่เดือนมกราคม – กันยายน 2562 พบว่า มีนักศึกษาพิการทางการเห็นเข้าใช้งาน 1,311 ครั้ง จากการสำรวจผลความพึงพอใจจากการใช้บริการของนักศึกษาพิการจำนวน 37 คน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านช่องทางการเข้าใช้งาน ร้อยละ 90 ด้านความสะดวกในการค้นหา ร้อยละ 93.5 ความถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 93.5 การนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 93.5 คิดเป็นความพึงพอใจโดยเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 92.6 และมีความคิดเห็นต่อความหลากหลายของเนื้อหา โดยนักศึกษามีความเห็นควรเพิ่มหนังสือเสียงในสาขาวิชาอื่น ๆ นอกจากหนังสือทางด้านกฎหมาย

อภิปรายผล

การพัฒนาหนังสือเสียงสำหรับผู้พิการทางการเห็นของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นี้ มีจุดเริ่มต้นจากโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองของยุทธศาสตร์ด้านการบริการขององค์กร ด้วยคณะทำงานที่ประกอบด้วยบรรณารักษ์เป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้การพัฒนามุ่งเน้นการจัดการจัดหาและการนำซอฟต์แวร์มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมโดยปราศจากค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ยังมีการพัฒนาหนังสือสำหรับผู้พิการทางการเห็นด้วยรูปแบบอื่น ๆ ที่คณะทำงานยังไม่ได้ทดลอง เช่น การให้บริการในรูปแบบ HTML ซึ่งนักศึกษาพิการทางการเห็นสามารถใช้ Jaws for Window ร่วมกับ PPA Tatip หรือใช้ฟังก์ชัน Voice over บนสมาร์ตโฟนอ่านได้ รวมถึงยังไม่ได้ศึกษาการพัฒนาหนังสือเสียงผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนเป็นความท้าทายและเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ควรเก็บเกี่ยวเพื่อต่อยอดความรู้เดิม

อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการพัฒนาหนังสือเสียงแล้ว สิ่งที่คณะทำงานจะต้องให้ความสำคัญต่อไป คือ การประเมินคุณภาพของหนังสือเสียง และการติดตามสำรวจคุณลักษณะของหนังสือเสียงที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้พิการทางการเห็น เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนางานต่อไป เพราะด้วยเทคโนโลยีที่

เจริญก้าวหน้าแบบก้าวกระโดด ตลอดจนความชาญฉลาดของมนุษย์ที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงคาดว่าในอนาคตจะมีวิธีการพัฒนาหนังสือเสียงที่ง่าย สะดวก และมีคุณภาพยิ่งขึ้น

สำหรับความสำเร็จในก้าวเล็ก ๆ นี้ เกิดขึ้นด้วยความเชื่อของคณะทำงาน ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง บนพื้นฐานของสิทธิ ความเสมอภาค และเสรีภาพในการเข้าถึงความรู้ ดังคำของผู้ประศาสน์การมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศาสตราจารย์ ดร.ปรีดี พนมยงค์ ที่กล่าวว่า "มหาวิทยาลัยย่อมอุปมา ประดุจบ่อน้ำ บำบัดความกระหายของราษฎร ผู้สมัครแสวงหาความรู้ อันเป็นสิทธิและโอกาสที่เขาควรมีควรได้ ตามหลักเสรีภาพของการศึกษา" ดังนั้นนักศึกษาผู้พิการทางการเห็นของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงควรได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ได้รับความรู้ผ่านสื่อทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อไป โดยมีหนังสือเสียงที่พัฒนาขึ้นนี้เป็นก้าวแรกและจะมีก้าวต่อ ๆ ไปตามมา

ทั้งนี้สามารถศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหนังสือเสียงสำหรับผู้พิการทางการเห็นที่น่าสนใจเพิ่มเติม ได้แก่ (1) การพัฒนาส่วนติดต่อกับผู้ใช้และประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้ บนโมบายแอปพลิเคชันหนังสือเสียงสำหรับผู้บกพร่องทางการมองเห็น (นิภา ตระกูลวงศ์, 2560) (2) การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจหนังสือเสียงของนักศึกษาผู้พิการทางสายตา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (ศิริกาญจน์ เนียมจันทร์, 2557) (3) ความพึงพอใจของนักเรียนตาบอดในประเทศไทยต่อหนังสือเสียง หนังสือภาพนูนและหนังสืออักษรเบรลล์ (นล นาคานาคา, 2555) (4) การสร้างสื่อหนังสือเสียงเรื่องนกในประเทศไทยสำหรับนักเรียนพิการทางสายตา ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ (ศิริวรรณ ฉัตรศิริภูมิมงคล, 2550) และ (5) การประยุกต์ใช้โปรแกรมผลิตและอ่านหนังสือเสียงระบบเดซีกับภาษาไทยสำหรับคนตาบอด (ธรรม จุตนาม, 2545)

ข้อเสนอแนะ

1. จากการดำเนินงานที่ผ่านมา การพัฒนาหนังสือเสียงของหอสมุดฯ ขับเคลื่อนภายใต้คณะทำงานของโครงการ ดังนั้นเพื่อความยั่งยืนจึงควรมีการกำหนดบุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนมีการกำหนดค่าเป้าหมายให้ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
2. มีการติดตามและประเมินการใช้งาน ตลอดจนการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาพิการทางการเห็นอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป
3. เพื่อการพัฒนาหนังสือเสียงให้มีคุณภาพ สามารถดำเนินการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรแสวงหาและทำความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
4. หาแนวทางขยายความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่หนังสือเสียงให้เกิดประโยชน์ในวงกว้าง
5. ประสานงานและขยายความร่วมมือไปยังสำนักพิมพ์ นักวิชาการ ตลอดจนนักเขียนต่าง ๆ เพื่อการเพิ่มปริมาณสิ่งพิมพ์ที่สามารถนำมาผลิตหนังสือเสียงได้

การนำไปใช้ประโยชน์

1. หอสมุดต่าง ๆ หรือหน่วยงานที่สนใจสามารถนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติการผลิตหนังสือเสียง โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อซอฟต์แวร์
2. หน่วยงานที่มีศักยภาพ สามารถนำผลการศึกษานี้ไปทำการพัฒนาการผลิตหนังสือเสียงให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2562). รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย.

สืบค้นจาก <http://dep.go.th/Content/View/4232/1>

ธรรม จุตนาภ. (2545). การประยุกต์ใช้โปรแกรมผลิตและอ่านหนังสือเสียงระบบเดซีกับภาษาไทยสำหรับคนตาบอด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

นล นาคานาคา. (2555). ความพึงพอใจของนักเรียนตาบอดในประเทศไทยต่อหนังสือเสียง หนังสือภาพนูนและหนังสืออักษรเบรลล์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิภา ตระกูลวงศ์. (2560). การพัฒนาส่วนติดต่อกับผู้ใช้และประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้บนโมบายแอปพลิเคชันหนังสือเสียงสำหรับผู้บกพร่องทางการมองเห็น (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551. (2551, 5 กุมภาพันธ์). ราชกิจจานุเบกษา, 125 (ตอนที่ 28 ก), 1-13.

ศิริกาญจน์ เนียมจันทร์. (2557). การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจหนังสือเสียงของนักศึกษาผู้พิการทางสายตา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริวรรณ ฉัตรหิรัญมงคล. (2550). การสร้างสื่อหนังสือเสียงเรื่องนกในประเทศไทยสำหรับนักเรียนพิการทางสายตา ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

อ่านหนังสือให้โดนใจ ต้องไปเลือกเอง

Read What You Love, Select What You Want

นิตยา ปานเพชร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

comvutic@go.buu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ตระหนักถึงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ รวมทั้งการให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการคัดเลือกหนังสือ ตลอดจนปลูกฝังการรักการอ่านให้แก่คณาจารย์และนิสิตของมหาวิทยาลัย โดยได้ดำเนินการโครงการ “อ่านหนังสือให้โดนใจ ต้องไปเลือกเอง” ซึ่งได้ดำเนินการต่อเนื่องเป็นปีที่ 15 (พ.ศ. 2562) ด้วยการนำคณาจารย์และนิสิตไปเข้าร่วมกิจกรรมงานมหกรรมหนังสือระดับชาติ ในกรุงเทพมหานคร ปีละ 2 ครั้ง โดยรถบัสปรับอากาศของมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อส่งเสริมให้อาจารย์และนิสิต คัดเลือกหนังสือจากหลากหลายสำนักพิมพ์ตามความต้องการและเหมาะสม 2. เพื่อส่งเสริมให้อาจารย์และนิสิตรักการอ่านและการเรียนรู้เพิ่มขึ้น และ 3. เพื่อกระชับความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใช้บริการกับห้องสมุดด้วยกิจกรรมรักการอ่าน โดยสำนักหอสมุดได้ประเมินผลความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการทุกครั้ง พบว่าความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ทั้งนี้จากผลการศึกษาอาจารย์และนิสิตได้เลือกและซื้อหนังสือได้ตรงตามความต้องการจากหลากหลายสำนักพิมพ์และสามารถนำหนังสือไปใช้ประกอบการเรียนการสอนและการศึกษาได้ ซึ่งเป็นผลดีต่อห้องสมุดในการกระชับความสัมพันธ์และสร้างความผูกพันอันดีระหว่างผู้ใช้บริการกับห้องสมุด

คำสำคัญ: การเลือกหนังสือ, กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน, การสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ

ABSTRACT

Burapha University Library has realized that the relationship building with users, including providing users to participate in the book selection, as well as implant the love of reading for the lecturers and students in the university by conducting Read What You Love, Select What You Want which has been conducted continuously for the 15th year now (2562 B.E.) by taking lecturers and students to participate in the national book fair in Bangkok twice a year by the university's air-conditioned bus. The purposes of this project are as follows: 1. To promote the lecturers and the students to participate in the book selection from a variety of publishers

according to the needs and suitability 2.To promote the lecturers and the students to love reading and learning more 3. To strengthen the good relationship between users and the library with reading love activity. The library has evaluated the satisfaction of every project and found that overall satisfaction was the highest level, and the benefits of participating in this project is at the highest level as well. The result of the study to the lecturers and students have selected and purchased the books from many publishers and used the books for studying and teaching which is good for the library to strengthen the relationship and make the good relationship between the users and the library.

Keyword: Books selection, Library engagement, Relationship with users

บทนำ

การอ่านเป็นพื้นฐานของการศึกษาเรียนรู้ หากทุกคนมีนิสัยรักการอ่านย่อมจะมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้ชีวิตประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และความเป็นอยู่ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาตนเอง พัฒนาสังคม และพัฒนาประเทศชาติ การอ่านช่วยให้เกิดการพัฒนาด้านการคิด คิดสร้างสรรค์ มีเหตุผลในการตัดสินใจ เพิ่มพูนความรู้ ทันทต่อเหตุการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการอ่านยังช่วยทำให้เกิดความเพลิดเพลิน สามารถนำความรู้ที่ได้จากการอ่านมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมปัจจุบันอย่างมีความสุข (นัฐพร ไผะเสน, 2558, น. 38) และประโยชน์ของการอ่านช่วยทำให้เกิดการพัฒนาด้านความคิด สร้างความบันเทิง และผ่อนคลายในการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และสามารถช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ในชีวิตประจำวันอีกด้วย จากความสำคัญดังกล่าว สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จึงส่งเสริมให้อาจารย์และนิสิตได้รับโอกาสในการแสวงหาความรู้ผ่านการอ่านจากหนังสือซึ่งเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่สำคัญ ปลูกฝังนิสัยรักการอ่านเพื่อให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ และคิดอย่างสร้างสรรค์ได้ด้วยความรู้จากการอ่าน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ดำเนินการจัดโครงการ “อ่านหนังสือให้โดนใจ ต้องไปเลือกเอง” โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 โดยการเชิญชวนเฉพาะคณาจารย์ให้ไปคัดเลือกหนังสือจากร้านจำหน่ายหนังสือในกรุงเทพมหานครและในงานมหกรรมหนังสือระดับชาติ โดยดำเนินการต่อเนื่องมาจนถึงปี พ.ศ. 2556 จึงเปิดโอกาสให้นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพาเข้าร่วมโครงการ โดยสำนักหอสมุดเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับคณาจารย์และนิสิตเป็นประจำ ปีละ 2 ครั้ง คือช่วง เดือนตุลาคม และเดือนเมษายน ตลอดมาจนถึงปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมให้อาจารย์และนิสิต คัดเลือกหนังสือจากหลากหลายสำนักพิมพ์ตามความต้องการและเหมาะสม
2. เพื่อส่งเสริมให้อาจารย์และนิสิตรักการอ่านและการเรียนรู้เพิ่มขึ้น
3. เพื่อกระชับความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใช้บริการกับหอสมุดด้วยกิจกรรมรักการอ่าน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. กำหนดวันที่จัดโครงการอ่านหนังสือให้โดนใจ ต้องไปเลือกเอง โดยกำหนดเป็นวันหยุดที่สบดี เพื่อให้อาจารย์และนิสิตสามารถเข้าร่วมโครงการได้ เพราะเป็นวันทำกิจกรรมของนิสิต
2. ตรวจสอบการใช้รถบัสปรับอากาศของมหาวิทยาลัยจากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (e-Booking) เพื่อทำการจองรถบัส
3. เมื่อจองรถบัสเรียบร้อยแล้ว จัดทำโครงการ “อ่านหนังสือให้โดนใจ ต้องไปเลือกเอง” เสนอขออนุมัติต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุด เพื่อนำสำเนาของโครงการแนบไปกับบันทึกข้อความการขอใช้รถยนต์ของมหาวิทยาลัย ส่งให้กับงานกองอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัย
4. จัดทำประชาสัมพันธ์โครงการ กำหนดวัน วันที่ เวลา และจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ เพื่อให้อาจารย์และนิสิตลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ โดยประชาสัมพันธ์ทางหน้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดและ Facebook สำนักหอสมุด



ภาพที่ 1 การประชาสัมพันธ์โครงการ

5. ขออนุมัติอาหารว่างและเครื่องดื่มจากร้านค้า Café & Library ของสำนักหอสมุด สำหรับมอบให้แก่ผู้ร่วมโครงการ
6. เมื่อได้จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการครบตามจำนวนที่แจ้งความจำนงไว้ จะทำการสำรองรายชื่อผู้ลงทะเบียนไว้ 10 รายชื่อ หากมีที่นั่งว่างจากการยกเลิกจะได้แจ้งรายชื่อสำรองเพื่อเข้าร่วมโครงการ
7. ดำเนินการติดต่อผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ จากชื่อ-สกุล คณะ เบอร์โทรศัพท์และอีเมลที่ให้กรอกรายละเอียดข้อมูล ก่อนวันเดินทาง 3 วัน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมยืนยันการเข้าร่วมโครงการ โดยทางโทรศัพท์ แจ้งวัน เวลา ที่จุดนัดหมายอีกครั้ง หากติดต่อไม่ได้จะส่งแจ้งไปทางอีเมล หากผู้เข้าร่วมโครงการติดภารกิจจะได้นำรายชื่อสำรองมาแทนที่ต่อไป
8. ในวันเดินทาง ผู้เข้าร่วมโครงการ ลงทะเบียนที่สำนักหอสมุด พร้อมรับแบบฟอร์มการเสนอหนังสือเข้าห้องสมุด โดยแจกให้อาจารย์หรือบุคลากร ท่านละ 10 แผ่น และนิสิต คนละ 5 แผ่น



ภาพที่ 4 รถปรับปรับอากาศของมหาวิทยาลัยและบรรยากาศภายในรถ

9. นำอาหารว่างพร้อมน้ำดื่มแจกผู้เข้าร่วมโครงการ



ภาพที่ 5 การแจกอาหารว่างและน้ำดื่ม

10. เมื่อถึงงานมหกรรมหนังสือแล้ว นำผู้เข้าร่วมโครงการมาที่จุดนัดพบเพื่อนัดหมายเวลาในการเดินทางกลับ และให้เดินชมและคัดเลือกหนังสือตามอัธยาศัย



ภาพที่ 6 ผู้เข้าร่วมโครงการอ่านหนังสือให้โดนใจ ต้องไปเลือกเอง

11. เมื่อถึงเวลากลับ สํารวจผู้เข้าร่วมโครงการให้ครบตามจํานวน และโทรศัพท์แจ้งพนักงานขับรถมารับที่บริเวณจุดนัดหมาย เพื่อนําคู่เข้าร่วมโครงการขึ้นรถกลับมหาวิทยาลัยบูรพา
12. เก็บแบบฟอร์มเสนอหนังสือเข้าสำนักหอสมุด และแจกแบบประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ
13. รวบรวมรายชื่อหนังสือจากแบบฟอร์มเสนอหนังสือเข้าสำนักหอสมุดที่ได้รับจากผู้เข้าร่วมโครงการมาตรวจสอบกับฐานข้อมูลของสำนักหอสมุด เพื่อดําเนินการจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดต่อไป
14. ประเมินผลความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ เพื่อสรุปผลการดําเนินงานและนํามาปรับปรุงในการดําเนินการจัดในครั้งต่อไป

แบบประเมินโครงการ อ่านหนังสือให้โดนใจ ต้องไปเลือกเอง

วันพฤหัสบดีที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2562

ณ ศูนย์การประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. ตำแหน่ง () อาจารย์ () บุคลากร () นิสิต คณะ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในตารางระดับคะแนน (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจการเข้าร่วมกิจกรรม					
1. ความหลากหลายของหนังสือที่นำมาแสดงในงาน					
2. ความเหมาะสมของเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม					
3. ความเหมาะสมของยานพาหนะในการเดินทาง					
4. ความพึงพอใจโดยรวมจากการเข้าร่วมกิจกรรม					
ความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม	ระดับคะแนน				
ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม	5	4	3	2	1
1. เลือกหนังสือจากสำนักพิมพ์/ ร้านค้า ได้ตรงตามความต้องการ					
2. สามารถนำหนังสือไปใช้ประกอบการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้า					
3. ส่งเสริมให้รักการอ่านและเรียนรู้เพิ่มขึ้น					
4. ทราบรูปแบบของการพัฒนาตลาดสิ่งพิมพ์ในประเทศไทย					
5. ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากการเข้าร่วมกิจกรรม					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

ภาพที่ 7 แบบประเมินโครงการอ่านหนังสือให้โดนใจ ต้องไปเลือกเอง

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล อภิปรายผล

จากการจัดโครงการ “อ่านหนังสือให้โดนใจ ต้องไปเลือกเอง” สำนักหอสมุดได้ประเมินผล ความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการทุกครั้ง ซึ่งทุกปีที่ได้จัดพบว่าความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก อาจารย์และนิสิตได้เลือกและซื้อหนังสือได้ตรงตามความต้องการจากหลากหลายสำนักพิมพ์และสามารถนำหนังสือไปใช้ประกอบการเรียนการสอนและการศึกษาได้ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้รักการอ่านการเรียนรู้เพิ่มขึ้น รวมถึงทำให้ทราบรูปแบบของการพัฒนาตลาดสิ่งพิมพ์ในประเทศไทยอีกด้วย อีกทั้งข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ได้รับจากผู้เข้าร่วมโครงการ คือ ได้รับคำชมและต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมแบบนี้ทุกปี ซึ่งเป็นผลดีต่อห้องสมุดในการ

สร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นการบริการและส่งเสริมการเรียนรู้ตามแผนยุทธศาสตร์ของห้องสมุดอีกด้วย ดังแสดงค่าของความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการจัดกิจกรรม เมื่อวันที่วันพฤหัสบดีที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2562

ความพึงพอใจการเข้าร่วมโครงการ	M	SD	แปลผล
1. ความหลากหลายของหนังสือที่นำมาแสดงในงาน	4.23	0.72	มาก
2. ความเหมาะสมของเวลาในการเข้าร่วมโครงการ	4.63	0.61	มากที่สุด
3. ความเหมาะสมของยานพาหนะในการเดินทาง	4.96	0.18	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจโดยรวมจากการเข้าร่วมโครงการ	4.86	0.34	มากที่สุด
รวม	4.67	0.46	มากที่สุด
ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ			
1. คัดเลือกหนังสือจากสำนักพิมพ์/ร้านค้าได้ตรงตามความต้องการ	4.50	0.68	มาก
2. สามารถนำหนังสือไปใช้ประกอบการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้า	4.43	0.67	มาก
3. ส่งเสริมให้รักการอ่านและเรียนรู้เพิ่มขึ้น	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ทราบรูปแบบของการพัฒนาตลาดสิ่งพิมพ์ในประเทศไทย	4.44	0.67	มาก
5. ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากการเข้าร่วมโครงการ	4.73	0.58	มากที่สุด
รวม	4.58	0.60	มากที่สุด

ภาพที่ 8 การแสดงค่าของความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการจัดกิจกรรม

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการจัดโครงการ คือ

1. ปัญหาในการขอใช้รถบัสของมหาวิทยาลัย ซึ่งบางครั้งจะได้รถบัสที่มีจำนวนที่นั่งไม่เพียงพอกับจำนวนอาจารย์ นิสิต และบุคลากรที่จะเข้าร่วมโครงการ
2. ระยะเวลาจำกัดในการคัดเลือกและซื้อหนังสือ ซึ่งอาจารย์และนิสิตได้เสนอขอให้เพิ่มระยะเวลาให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ในการขอใช้รถบัสของมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้จำนวนที่นั่งที่เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ จะต้องดำเนินการจองเพื่อขอใช้รถบัสล่วงหน้าเป็นระยะเวลาประมาณ 2 เดือน
2. เพิ่มระยะเวลาในการคัดเลือกและซื้อหนังสือมากขึ้นแก่ผู้เข้าร่วมโครงการ

การนำไปใช้ประโยชน์

1. สำนักหอสมุดสามารถจัดซื้อหนังสือได้ตรงตามความต้องการของอาจารย์ นิสิต และบุคลากร
2. สำนักหอสมุดทราบแหล่งจำหน่ายหนังสือและสามารถเลือกประเภทของหนังสือที่ต้องการได้อย่างหลากหลาย

รายการอ้างอิง

นัฐพร ไผะเสน. (2558). *การพัฒนาหนังสือส่งเสริมการอ่าน เรื่อง สระ กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทยสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

หนังสือดี หนังสือฟรี : รู้ค่าการใช้ คู่ควรผู้อ่าน

The Best and Free Books : Knowing How to Use and Reading Worthy

นิสาศิลป์ ตระยชิรอาภรณ์

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

nisasil.tra@stou.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยวิธีจัดซื้อ, รั้งอภินันทนาการ และขอรับอภินันทนาการจากหน่วยงานผู้ผลิต ซึ่งการขอรับอภินันทนาการมีค่าใช้จ่ายในการออกไปรับหนังสือและกระบวนการทางเทคนิค เนื่องจากหนังสือมีจำนวนมากสำหรับให้บริการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จึงมีการสำรวจการใช้หนังสือกลุ่มดังกล่าวเพื่อหาแนวทางการขอรับอภินันทนาการ โดยใช้ข้อมูลรายการหนังสือขอรับอภินันทนาการและข้อมูลการยืมจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติของห้องสมุด รวมทั้งพิจารณาจากข้อมูลเนื้อหาและหน่วยงานผู้ผลิตที่ผู้ใช้บริการสนใจและทำการยืมในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ จำแนกตามสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดการเรียนการสอนจำนวน 12 สาขาวิชา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2562 จากนั้นนำเสนอผลการสำรวจและเผยแพร่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องพร้อมจัดทำข้อกำหนดแนวทางการขอรับหนังสืออภินันทนาการเพื่อพัฒนางานขอรับหนังสืออภินันทนาการให้ได้หนังสือที่ตรงตามความต้องการและมีประโยชน์ต่อผู้ใช้ต่อไป ผลการสำรวจ พบว่า มีรายการหนังสือที่มีการยืมถึงร้อยละ 45.27 จากจำนวนรายการหนังสือที่ขอรับอภินันทนาการทั้งหมด

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ, หนังสืออภินันทนาการ, หนังสือบริจาค, การใช้หนังสือ

ABSTRACT

The Office of Documentation and Information, Sukhothai Thammathirat Open University has a responsibility for providing information resources to satisfy the needs of users both central and regional. Supply by purchasing, obtaining and requesting donation books from the other departments. For the requesting donation books method, it has the cost of going out to receive books and the cost of technical processes. Due to a lot of books for service both the central and regional so there is the study of the usage of donation books by usage of the books entry data and use of the books that interested and borrowed by users. Classified according to the program of study at the university with 12 programs in the fiscal year 2016-2019. Distributed project result to

relevant staffs and establishing the guidelines for requesting donation books for developed this collection to satisfy the needs of users. From the results of the survey, the list of books that have usage statistics, 45.27 percent of total.

Keyword: collection development, free books, donation books, borrow books

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีกระบวนการงานที่สำคัญคือการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย (พิมพ์ินิ คำสงค์, 2555, น. 2) การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประกอบด้วยการจัดซื้อจากเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและการรื้อถอนการ ส่วนของการรื้อถอนการนั้น นอกจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเป็นผู้มอบให้แล้ว ยังมีวิธีดำเนินการขอรับถอนการโดยการคัดเลือกจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ที่น่าสนใจหรือเป็นหน่วยงานผู้ผลิตด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาหลากหลายและมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น เนื่องจากหนังสือถอนการส่วนมากจะเป็นหนังสือที่ผลิตจากหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องโดยตรงกับเนื้อหาของหนังสือ เช่น หนังสือด้านการศึกษา จากสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ด้านการค้าระหว่างประเทศ จากกรมการค้าต่างประเทศ เป็นต้น และเป็นหนังสือที่ผลิตเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน หรือผลิตในวาระโอกาสพิเศษของหน่วยงานที่ไม่มีการจำหน่ายทั่วไป

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีหน้าที่ในการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อตอบสนองภารกิจด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเพื่อให้บริการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งประกอบด้วยศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จำนวน 10 แห่ง ศูนย์วิทย์บริการบัณฑิตศึกษา จำนวน 2 แห่ง และศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มุม มสธ. จำนวน 95 แห่ง รวมทั้งสิ้น 108 แห่ง โดยมีทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการจัดซื้อและการรื้อถอนการ ซึ่งในส่วนของการขอรับถอนการ จะมีค่าใช้จ่ายในการออกไปรับหนังสือและกระบวนการทางเทคนิคห้องสมุด จึงต้องมีการสำรวจการใช้ของหนังสือกลุ่มดังกล่าวว่าผู้บริการมีความสนใจเนื้อหาด้านใด และเป็นสื่อที่ผลิตจากหน่วยงานใด เช่นเดียวกับการจัดหาด้วยวิธีการจัดซื้อจากเงินงบประมาณ เนื่องจากข้อมูลสถิติการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศสามารถนำมาใช้ในการประเมินผลนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจบริหารจัดการพื้นที่เชิงกายภาพด้วย (นิสากร อัครสุวรรณกุล และคณะ, 2562, น. 1) จากนั้นนำผลการศึกษาที่ได้มาจัดทำแนวทางการพิจารณาหนังสือที่จะขอรับถอนการ โดยใช้การสำรวจการใช้รายการหนังสือขอรับถอนการช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2562 จำแนกตามสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดการเรียนการสอน จำนวน 12 สาขาวิชา

การมีแนวทางการพิจารณาหนังสือที่จะขอรับถอนการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางการติดตามการผลิตทรัพยากรสารสนเทศจากหน่วยงานที่ผู้บริการสนใจ หากสาขาวิชาใดยังไม่มีสถิติการใช้จะนำผลการสำรวจมาใช้ปรับแนวทางในการจัดหาหนังสือต่อไป เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและกระบวนการทางเทคนิคห้องสมุด รวมถึงการจัดการปัญหาพื้นที่ด้วย เนื่องจากมีแนวทางการพิจารณาเนื้อหาและหน่วยงานผู้ผลิตแล้วว่าหนังสือกลุ่มใดเป็นหนังสือที่ผู้บริการสนใจและมีแนวโน้มที่จะใช้บริการ ดังที่ ญัฐดานันท์ ยอดเมืองชัย (2557, น. 2) ได้กล่าวไว้ว่า “การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศเป็นงานสำคัญที่จะช่วยให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มี

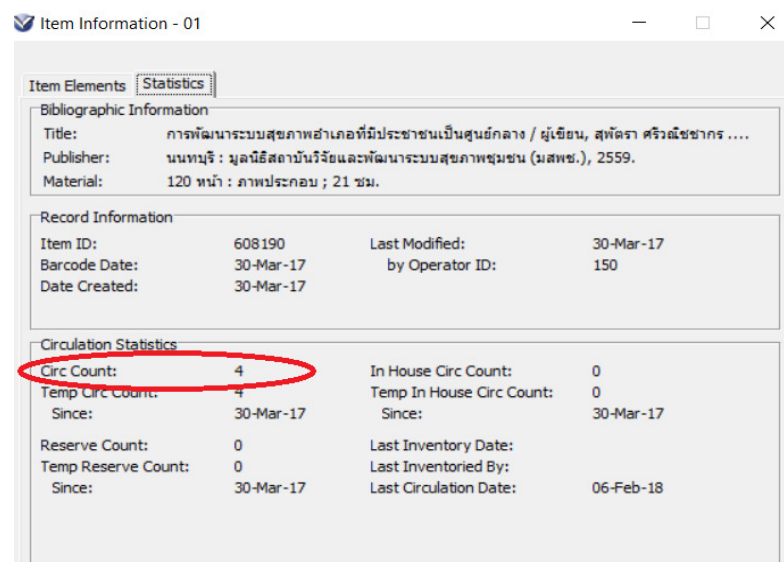
คุณค่า ตรงกับความสนใจและความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ซึ่งบรรณารักษ์ต้องพิจารณาเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่า หากเลือกไม่รอบคอบและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีคุณค่าหรือไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้จะเป็นการสูญเปล่าและสิ้นเปลือง”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจจำนวนหนังสือขอรับโอนนันทนาการและการใช้หนังสือที่ได้รับโอนนันทนาการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2562
2. เพื่อกำหนดแนวทางในการขอรับหนังสือโอนนันทนาการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อส่งเสริมการใช้หนังสือโอนนันทนาการให้มีอัตราการใช้มากขึ้น

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. กำหนดแหล่งข้อมูลที่จะใช้ในการสำรวจ คือข้อมูลรายการหนังสือขอรับโอนนันทนาการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2562 ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เปรียบเทียบกับรายการขอรับโอนนันทนาการที่มีการใช้โดยสถิติการใช้จะรวบรวมจากข้อมูลการยืมผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 2 ระบบ คือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ VTLs Virtua สำหรับข้อมูลการยืมหนังสือที่ขอรับโอนนันทนาการช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2561 และระบบห้องสมุดอัตโนมัติ MATRIX สำหรับข้อมูลการยืมหนังสือที่ขอรับโอนนันทนาการช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



ภาพที่ 1 ข้อมูลการยืมหนังสือของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ VTLs Virtua

Checkout history for ตำนานบัตรทอง :

by วิจัย โขควีวัฒน์.

Checked out 7 times

Showing 1 to 7 of 7 Show 20 entries First Previous 1 Next Last Search:

Barcode	Checked out from	Renewed	Checkout on	Due date	Checkin on	Librarian
1000514253	ODI General Collection	No	02/09/2019 14:18	16/09/2019 23:59	Checked out	ปวีลธิดา เนตรหาญ
1000514253	ODI General Collection	Yes, last on: 19/08/2019 00:00	05/08/2019 14:16	02/09/2019 23:59	02/09/2019 14:18	ปวีลธิดา เนตรหาญ
1000514253	ODI General Collection	Yes, last on: 20/07/2019 00:00	22/06/2019 13:47	05/08/2019 23:59	05/08/2019 14:15	ปวีลธิดา เนตรหาญ
1000514253	ODI General Collection	Yes, last on: 10/06/2019 00:00	27/04/2019 09:58	24/06/2019 23:59	22/06/2019 13:47	ปวีลธิดา เนตรหาญ
1000514253	ODI General Collection	No	18/04/2019 14:05	02/05/2019 23:59	27/04/2019 09:56	ปวีลธิดา เนตรหาญ
1000514253	ODI General Collection	No	26/03/2019 14:52	17/04/2019 23:59	18/04/2019 14:04	ปัทมรัษฎ์ สำราญสุข
1000514253	ODI General Collection	No	13/03/2019 15:30	27/03/2019 23:59	26/03/2019 14:52	อุไรวรรณ ใจหาญ

Showing 1 to 7 of 7 First Previous 1 Next Last

ภาพที่ 2 ข้อมูลการยืมหนังสือของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ MATRIX

2. รวบรวมข้อมูลที่ได้ทั้งรายการขอรับอภินันทนาการ และการใช้หนังสืออภินันทนาการ ใช้โปรแกรม Microsoft Excel ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลรายการหนังสือขอรับอภินันทนาการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2562 จำแนกตามสาขาวิชาในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

2.2 ข้อมูลการใช้หนังสือขอรับอภินันทนาการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2562 จำแนกตามสาขาวิชาในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ข้อมูลที่ได้ทำการรวบรวมในส่วนรายการหนังสือและการใช้หนังสือขอรับอภินันทนาการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2562 โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

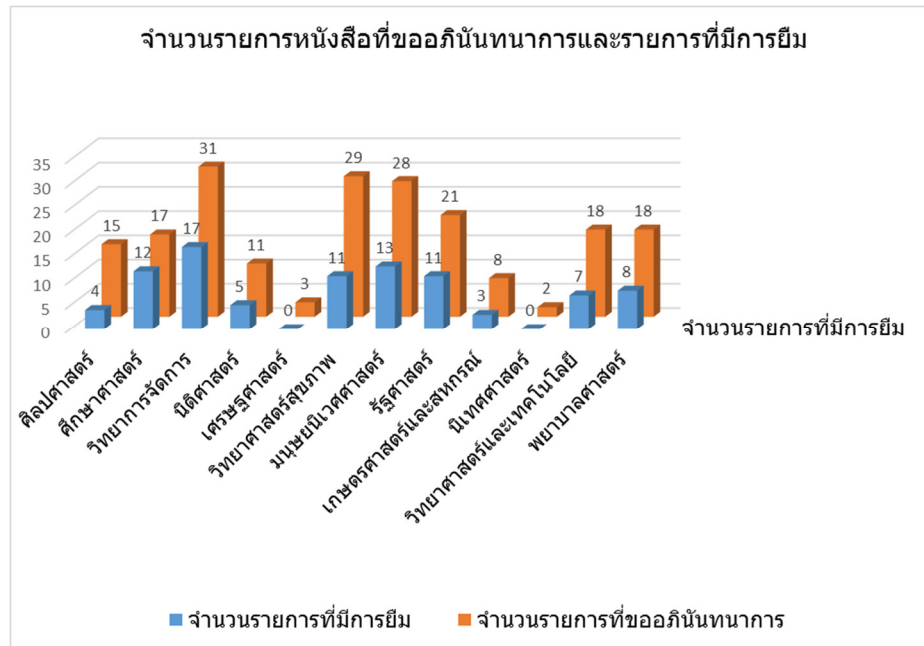
3.1 เปรียบเทียบรายการหนังสือขอรับอภินันทนาการและข้อมูลการใช้ โดยการหาค่าร้อยละจากจำนวนที่ขอรับทั้งหมดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2562 และจำแนกตามสาขาวิชา

3.2 วิเคราะห์หัวข้อรายการหนังสือที่มีการใช้ว่าเป็นเนื้อหาด้านใด และจากหน่วยงานใด จำแนกตามสาขาวิชา

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

1. รายการหนังสือขอรับอภินันทนาการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2562 จำนวน 201 รายการ และมีรายการที่มีการใช้ จำนวน 91 รายการ คิดเป็นร้อยละ 45.27 ของหนังสือที่ขอรับ รายละเอียดตามภาพที่ 3



ภาพที่ 3 จำนวนรายการหนังสือที่ขอคืนทุนการและรายการที่มีการยืม

2. จำนวนร้อยละการใช้หนังสือ จำแนกตามสาขาวิชา โดยสาขาวิชาที่มีค่าร้อยละการใช้หนังสือมากที่สุดคือ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ร้อยละ 70.5 รองลงมาคือ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ ร้อยละ 54.8 และสาขาวิชาที่ไม่มีมีการใช้คือ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ และนิเทศศาสตร์

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละการใช้หนังสือ จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวนรายการที่ขอรับ	จำนวนรายการที่มีการยืม	ร้อยละการใช้หนังสือ
ศิลปศาสตร์	15	4	26.6
ศึกษาศาสตร์	17	12	70.5
วิทยาการจัดการ	31	17	54.8
นิติศาสตร์	11	5	45
เศรษฐศาสตร์	3	0	0
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	29	11	37.9
มนุษยนิเวศศาสตร์	28	13	46.4
รัฐศาสตร์	21	11	52.4
เกษตรศาสตร์และสหกรณ์	8	3	37.5
นิเทศศาสตร์	2	0	0
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	18	7	38.88
พยาบาลศาสตร์	18	8	38.89

3. หัวข้อรายการหนังสือที่มีการใช้ จำแนกตามสาขาวิชา ที่แสดงถึงความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งด้านเนื้อหาและหน่วยงานที่ผลิต ดังนี้

ตารางที่ 2 หัวข้อรายการหนังสือที่มีการใช้ จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	หัวข้อ	หน่วยงาน
สาขาวิชาศิลปศาสตร์	วัฒนธรรมและภูมิปัญญา	กรมส่งเสริมวัฒนธรรม
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์	การศึกษา	สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์	การศึกษา	สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ	การเงินและการลงทุน	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ	การค้าระหว่างประเทศ	กรมการค้าต่างประเทศ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ	การท่องเที่ยว	สำนักพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
สาขาวิชานิติศาสตร์	ระบบกฎหมาย	ศูนย์นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สาขาวิชานิติศาสตร์	ระบบกฎหมาย	สำนักงานศาลยุติธรรม
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	การแพทย์แผนไทย	กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทย
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	การแพทย์แผนไทย	สถาบันวิจัยสมุนไพร
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	การป้องกันโรค	สำนักโรคไม่ติดต่อ
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	การรักษาโรคมะเร็ง	มูลนิธิมิตรภาพบำบัด
สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์	การดูแลผู้สูงอายุ	มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนา ผู้สูงอายุไทย
สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์	การดูแลผู้สูงอายุ	สถาบันเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ
สาขาวิชารัฐศาสตร์	การปกครองระบอบประชาธิปไตย	สถาบันนโยบายศึกษา
สาขาวิชารัฐศาสตร์	การปกครองระบอบประชาธิปไตย	สถาบันพระปกเกล้า
สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และ สหกรณ์	ปศุสัตว์	กรมปศุสัตว์
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ	สำนักงานคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ	สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์
สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์	การพยาบาลผู้ป่วย	สำนักการพยาบาล

อภิปรายผล

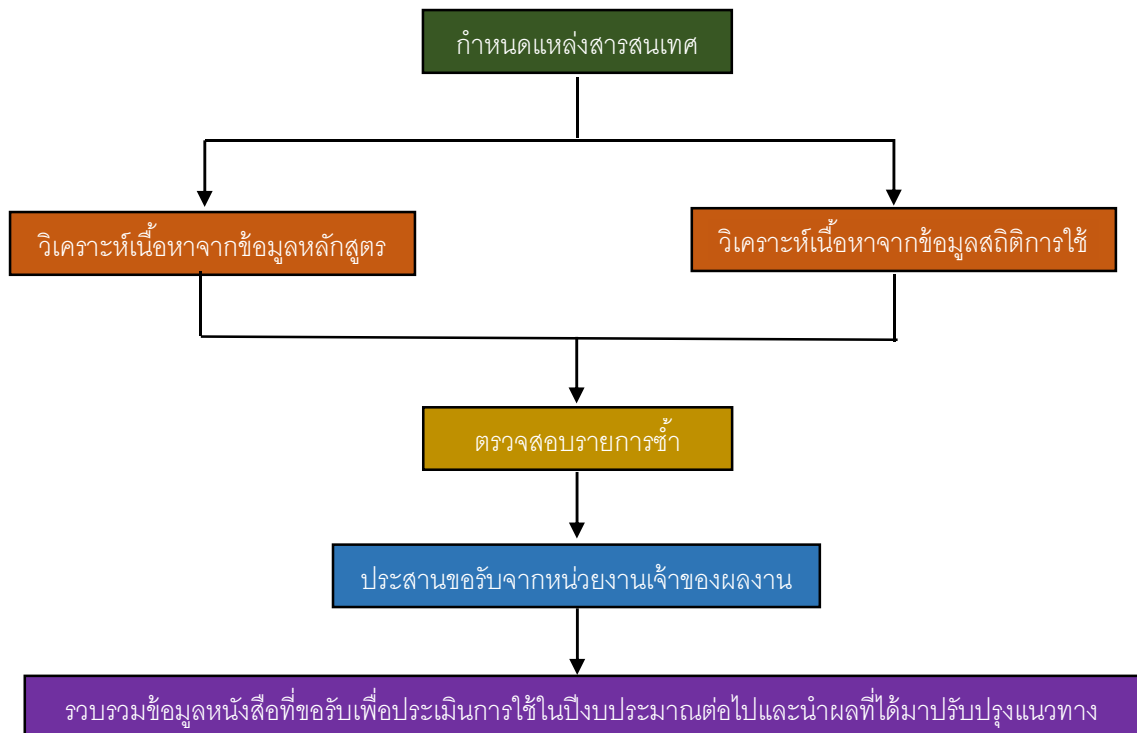
จากผลการศึกษา พบว่ามีอัตราการใช้น้ำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 45.27 สาขาวิชาที่มีสถิติการใช้น้ำหนังสือมากที่สุดคือ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ โดยเป็นเนื้อหาทางการศึกษาจาก 2 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาและสำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพ โดยข้อมูลที่ได้มีความหลากหลายของเนื้อหาและหน่วยงานผู้ผลิตในแต่ละสาขาวิชา ซึ่งสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดเป็นแนวทางการขอรับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และเผยแพร่แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์เบื้องต้นในการจัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1. กำหนดแหล่งสารสนเทศที่ต้องการโดยพิจารณาคัดเลือกเนื้อหาที่ตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยทั้ง 12 สาขาวิชา พร้อมพิจารณาจากข้อมูลหัวข้อเนื้อหาและหน่วยงานเจ้าของผลงานที่มีสถิติการใช้จากการขอรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านมา (ข้อมูลตารางที่ 2) เพื่อกำหนดขอบเขตการกำหนดแหล่งสารสนเทศและติดตามการผลิตสื่อการศึกษาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ตรวจสอบรายการซ้ำของหนังสือที่คัดเลือกจากระบบฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

3. ดำเนินการประสานขอรับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ตามจำนวนศูนย์ที่ให้บริการทั่วประเทศรวม 108 แห่ง หรือตามจำนวนเล่มที่หน่วยงานเจ้าของหนังสือสะดวก

4. แสวงหาแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ที่ผลิตทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่าและเป็นเนื้อหาเฉพาะทางเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงข้อมูลแนวทางการจัดหาให้มีเนื้อหาและหน่วยงานผู้ผลิตที่หลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 4 แนวทางการขอรับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะ

จากสถิติจำนวนการขอรับหนังสือวิทยานิพนธ์ และการสถิติการใช้หนังสือวิทยานิพนธ์ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2562 มีอัตราการใช้เกือบครึ่งหนึ่งของจำนวนหนังสือที่ขอรับมา สำนักบรรณสารสนเทศจึงควรทำการสำรวจการใช้หนังสืออย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้ทราบความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการและปรับปรุงแนวทางในการขอรับวิทยานิพนธ์ เนื่องจากหนังสือวิทยานิพนธ์มีความสำคัญ เพราะเป็นหนังสือที่มีข้อมูลเฉพาะทางที่ผลิตจากหน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มีภารกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงอยู่แล้ว อีกทั้งยังมีความน่าเชื่อถือ การสำรวจการใช้หนังสือดังกล่าว จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้ติดตามความเคลื่อนไหวการผลิตจากหน่วยงานที่ผู้ให้บริการสนใจ หากสาขาวิชาใดยังไม่มีสถิติการใช้จะได้นำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการจัดหาหนังสือในหัวข้อและหน่วยงานที่หลากหลายมากขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

จากการสำรวจการใช้หนังสือขอรับวิทยานิพนธ์ ได้แนวทางการขอรับหนังสือวิทยานิพนธ์ว่าในแต่ละสาขาวิชาควรเป็นเนื้อหาด้านใดและเป็นหนังสือที่ผลิตจากหน่วยงานใด ซึ่งเป็นการคัดเลือกตามพฤติกรรมของผู้ใช้ ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการไปรับหนังสือและกระบวนการทางเทคนิคห้องสมุด รวมถึงการบรรเทาปัญหาด้านพื้นที่ของห้องสมุด เนื่องจากมีแนวทางการขอรับหนังสือวิทยานิพนธ์ที่จะทำให้ได้รับหนังสือที่ผู้บริการมีแนวโน้มที่จะใช้จริง ๆ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานจะได้มีแนวทางในการจัดหาและการกำหนดขอบเขตแหล่งสารสนเทศที่ผู้ใช้มีความสนใจและมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้หนังสือที่ขอรับวิทยานิพนธ์ในปีงบประมาณต่อ ๆ ไป

รายการอ้างอิง

ณัฐนันท์ ยอดเมืองชัย. (2557). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ แนวทางการพัฒนาการจัดซื้อทรัพยากร

สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยพะเยา. มหาวิทยาลัยพะเยา.

นิสากร อัครสุวรรณกุล, เทพรัตน์ หาญวารี, นิสาศิลป์ ดรัยชิระอาภรณ์, ณัฐพร จุ้ยเดช, กัญธนัช กัญญ์ณัฐธาดา, และจิรนนท์ ค่ายชัยภูมิ. (2562). การศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดซื้อและการใช้หนังสือด้านวิชาการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2561. นนทบุรี: สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พิมพ์นิ ดำรงค์. (2555). การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

The Usage of Information Resources and Library Services of
Undergraduate Students at the Academic Resources Center,
Nakhon Phanom University

เนตรพรหมินทร์ พุทธธา

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม
netprommin2518@npu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านวัตถุประสงค์การใช้ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ บริการสารสนเทศที่ใช้ วิธีการค้นหา ปัญหาในการใช้สารสนเทศ และบริการของสำนักวิทยบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ประชากรในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนม ชั้นปีที่ 1- 4 ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาปลายปีการศึกษา 2562 จำนวน 371 คน ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 371 ชุด (ร้อยละ 100.00) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมนักศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 139 คน ($\bar{X} = 91.45$, S.D. = 0.73) มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษา (ประกอบการเรียนและทำงานที่ได้รับมอบหมาย) ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ ที่นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีน้อย ($\bar{X} = 59.21$, S.D. = 0.49) ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา คือ ห้องสมุดควรจัดหาหนังสือให้มีเนื้อหาทันสมัย ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตและเครื่องคอมพิวเตอร์ และบุคลากรที่ให้บริการควรมีจำนวนเพิ่มขึ้นและควรได้รับพัฒนาทักษะการให้บริการ

คำสำคัญ: การศึกษาการใช้ห้องสมุด, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม, บริการห้องสมุด

ABSTRACT

The objective of this survey research was to study the use of information resources and services among undergraduate students at Office of Academic Resources, Nakhon Phanom University in terms of usage purpose, types of information resources used, information services, searching methods, problems of using information and the service of Office of Academic Resources. A questionnaire was used a research instrument. The population of this research was 371 1st-4th year undergraduate students in Nakhon Phanom University enrolling in the final semester in the academic year 2019. All 371 copies of questionnaire (100.00%) were returned. Data collected were then analyzed by determining mean (\bar{x}), standard deviation (S.D.) and qualitative analysis. The results of this research indicated that most of the respondents (n = 139) (\bar{x} = 91.45, S.D. = 0.73) had a purpose of using library for education. (for learning and doing assignment). Service personnel was a problem with a moderate level. The number of service personnel was less (\bar{x} = 59.21, S.D. = 0.49). The suggestions include that the library should provide books with modern content. Internet and computer system should be improved. A number of service personnel should be increase and their service skills should be developed.

Keyword: Usage of library, Office of Academic Resources, Nakhon Phanom University, Library Services

บทนำ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่สารสนเทศ บริการแก่อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม ทำหน้าที่ เป็นแหล่งสารสนเทศที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามหลักการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งการเรียนการสอนยังมีการบูรณาการ ร่วมกับการวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภายใต้ความร่วมมือกับสถาบันและองค์กรต่าง ๆ (กฎบัตร ปาโมกข์เกษม, 2550, น. 45-53) นอกจากนี้จะเป็นห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาแล้วก็ถือว่าเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะสร้างเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา ตลอดจนนำไปสู่การเป็นผู้ที่เรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งในปัจจุบันมีแหล่งสารสนเทศที่หลากหลายมากขึ้นกว่าในอดีต และโดยเฉพาะแหล่งสารสนเทศที่เป็นในรูปแบบของอินเทอร์เน็ต ที่ผู้ใช้สารสนเทศสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายขึ้น จึงเป็นอีกเหตุผลปัจจัยอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาเข้าใช้งานห้องสมุดลดลง (ศิริพร เรื่องสินชัยวานิช, 2546, น. 40-52) ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เข้ามา มีบทบาทในฐานะที่เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สะดวกในการเข้าถึง (เสาวลักษณ์ บุญเจริญรักษา, สุกัญญา จีราระรินศักดิ์,

จรรยา วัฒนโยสภ, วิไลลักษณ์ ดวงบุปผา, แสงเดือน อุบลศรี, และวราภรณ์ สุดใจดี, 2552, น. 46) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจุบัน นักศึกษามหาวิทยาลัยนครพนมระดับปริญญาตรี มีการเข้าใช้ห้องสมุดอย่างไร โดยศึกษาในเรื่อง วัตถุประสงค์การใช้ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการ สารสนเทศที่ใช้ วิธีการแสวงหาสารสนเทศและบริการของห้องสมุด เพื่อจะเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการจัดหาทรัพยากรและการบริการของสำนักวิทยบริการ (Kylie, 2011, pp. 342-359) ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศและบริการของสำนักวิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ บริการของสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุด วิธีการค้นหาสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้สารสนเทศและบริการของสำนักวิทยบริการ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนม

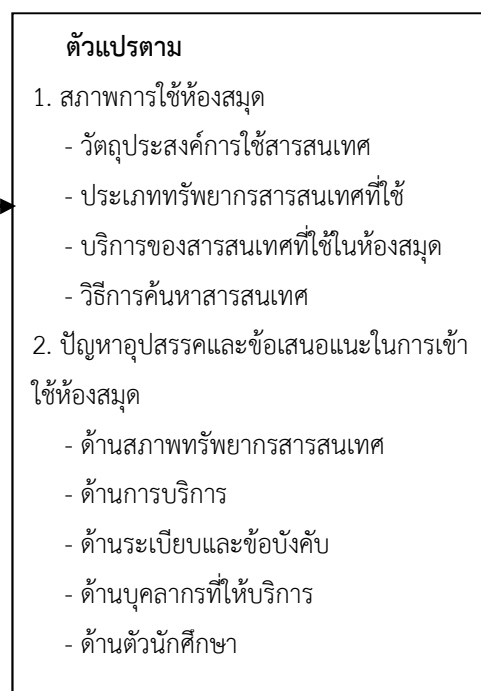
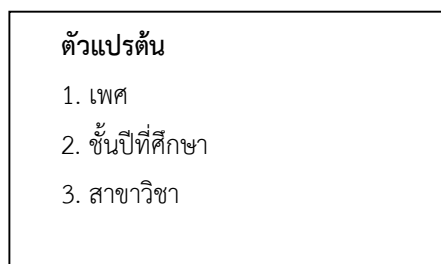
ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนม ชั้นปีที่ 1- 4 ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาปลายปีการศึกษา 2562 จำนวน 371 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกนได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 371 คน หลังจากนั้นทำการหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นปี โดยได้กำหนดขอบเขต และกรอบแนวคิดการวิจัย มีดังต่อไปนี้

1.1 ด้านประชากร ศึกษากลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4 มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 371 คน

1.2 ด้านระยะเวลาศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแหล่งสอบถามและศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ระหว่าง มิถุนายน 2562 ถึง สิงหาคม 2562

กรอบแนวคิดการวิจัย



2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ระดับชั้นปี และสาขาวิชา ตอนที่ 2 สภาพการใช้ห้องสมุด ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ บริการสารสนเทศที่ใช้ วิธีการค้นหาสารสนเทศ และตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการเข้าใช้ห้องสมุด ในด้านสภาพทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระเบียบการใช้ห้องสมุด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านตัวนักศึกษา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้นำหนังสือ จากสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ส่งไปถึงคณะ / วิทยาลัย / หน่วยงาน ที่สังกัดมหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเองระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2562 การแจกแบบสอบถามให้กับผู้เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวนตัวอย่าง พร้อมกับเก็บคืนโดยทันทีหลังจากที่ผู้เข้าใช้บริการตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลคำตอบแต่ละข้อ ในกรณีที่คำตอบไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะสอบถามทันที

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้ ค่าสถิติ คือ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จัดกลุ่มคำตอบ

เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ระดับผลการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
มากที่สุด	4.51 – 5.00
มาก	3.51 – 4.50
ปานกลาง	2.51 – 3.50
น้อย	1.51 – 2.50
น้อยที่สุด	1.00 – 1.50

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

ตารางที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	192	51.75
หญิง	179	48.24
รวม	371	100.00
2. ชั้นปีที่ศึกษา		
นักศึกษาชั้นปีที่ 1	139	37.46
นักศึกษาชั้นปีที่ 2	97	26.14
นักศึกษาชั้นปีที่ 3	86	23.18

ตารางที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

สถานะภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	(คน)	ร้อยละ
นักศึกษาชั้นปีที่ 4	49	13.20
รวม	371	100.00
3. สาขาวิชา		
สาขาวิชาภาษาไทย	91	24.28
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต	61	16.44
สาขาวิชานิติศาสตรบัณฑิต	58	15.63
สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์	32	8.62
สาขาวิชาสังคมศึกษา	31	8.35
สาขาวิชาภาษาอังกฤษ	28	7.54
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ	26	7.00
สาขาวิชาการจัดการการบิน	25	6.73
สาขาวิชาคณิตศาสตร์	19	5.12
รวม	371	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 371 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นชาย จำนวน 192 คน (ร้อยละ 51.75) และหญิง จำนวน 179 คน (ร้อยละ 48.24) ประกอบด้วย นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 139 คน (ร้อยละ 37.46) นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 97 คน (ร้อยละ 26.14) นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 86 คน (ร้อยละ 23.18) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 49 คน (ร้อยละ 13.20) เมื่อพิจารณาตามสาขาวิชา พบว่า เป็นนักศึกษา สาขาวิชาภาษาไทย จำนวน 91 คน (ร้อยละ 24.28) รองลงมา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต จำนวน 61 คน (ร้อยละ 16.44) สาขาวิชานิติศาสตรบัณฑิต จำนวน 58 คน (ร้อยละ 15.63) สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.62) สาขาวิชาสังคมศึกษา จำนวน 31 คน (ร้อยละ 8.35) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.54) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 26 คน (ร้อยละ 7.00) สาขาวิชาการจัดการการบิน จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.73) สาขาวิชาคณิตศาสตร์ จำนวน 19 คน (ร้อยละ 5.12) นำเสนอผลการศึกษาในเรื่องนี้ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพการใช้ห้องสมุด

ตารางที่ 2 สรุปผลสภาพการใช้ห้องสมุด

สภาพการใช้ห้องสมุด		\bar{X}	S.D.
1.	การใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษา (ประกอบการเรียนและทำงานที่ได้รับมอบหมาย)	91.45	0.73
2.	ทรัพยากรสารสนเทศประเภทตีพิมพ์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ ตำราประกอบการเรียน	90.67	0.68
3.	สารสนเทศประเภทไม่ตีพิมพ์ที่นักศึกษา ส่วนใหญ่ใช้ คือ CD ประกอบการเรียน	13.16	0.37
4.	ทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	28.29	0.42
5.	ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	64.47	0.44
6.	ประเภทของบริการห้องสมุดที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ บริการยืม คืน	86.18	0.71
7.	นักศึกษาใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์	51.79	0.66
8.	นักศึกษาใช้บริการห้องมินิเธียเตอร์	40.13	0.62
9.	นักศึกษาใช้บริการค้นหาสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต	23.68	0.34
10.	การเรียนรู้ในเรื่องการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	78.29	0.77
11.	วิธีการค้นหาสารสนเทศในสำนักวิทยบริการ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ การเดินทางที่ขึ้นหนังสือ	82.89	0.79

ในภาพรวมนักศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 139 คน ($\bar{X} = 91.45$, S.D. = 0.73) มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษา (ประกอบการเรียนและทำงานที่ได้รับมอบหมาย) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทตีพิมพ์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ จำนวน 136 คน ($\bar{X} = 90.67$, S.D. = 0.68) คือ ตำราประกอบการเรียน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทไม่ตีพิมพ์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 20 คน ($\bar{X} = 13.16$, S.D.=0.37) ใช้ คือ CD ประกอบการเรียน และทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 43 คน ($\bar{X} = 28.29$, S.D. = 0.42) ใช้ คือ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 124 คน ($\bar{X} = 64.47$, S.D. = 0.44) ใช้ คือ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ประเภทของบริการห้องสมุดที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ จำนวน 131 คน ($\bar{X} = 86.18$, S.D.=0.71) คือบริการยืมคืน นักศึกษา จำนวน 79 คน ($\bar{X} = 51.79$, S.D. = 0.66) ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์ นักศึกษา จำนวน 61 คน ($\bar{X} = 40.13$, S.D. = 0.62) ใช้บริการห้องมินิเธียเตอร์ นักศึกษา จำนวน 36 คน ($\bar{X} = 23.68$, S.D.=0.34) ใช้บริการค้นหาสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต

การเรียนรู้ในเรื่องการค้นหาสารสนเทศ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 119 คน ($\bar{X} = 78.29$, S.D.=0.77) เรียนรู้ด้วยตนเอง ส่วนวิธีการค้นหาสารสนเทศในสำนักวิทยบริการ นักศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 126 คน ($\bar{X} = 82.89$, S.D. = 0.79) ใช้ คือ การค้นหาที่ชั้นหนังสือ

ตอนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการ

ตารางที่ 3 สรุปผลปัญหาอุปสรรคในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการ

ปัญหาอุปสรรคในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการ	\bar{X}	S.D.
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		
1. ทรัพยากรประเภทสื่อตีพิมพ์ มีเนื้อหาไม่ทันสมัย	72.15	0.58
2. วารสารใหม่ออกให้บริการช้า	65.74	0.56
3. เนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการ	61.32	0.51
4. ไม่เข้าใจวิธีสืบค้น	60.00	0.49
ด้านการบริการ		
1. ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์	64.88	0.55
2. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	63.95	0.54
3. บริการค้นหาสารสนเทศทางออนไลน์	61.12	0.52
ด้านระเบียบและข้อบังคับ		
1. ค่าปรับ	51.44	0.47
2. จำนวนทรัพยากรที่ยืมออกได้	48.37	0.42
3. เวลาเปิด-ปิดห้องสมุด	40.98	0.32
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
1. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีน้อย	59.21	0.49
2. บุคลากรขาดทักษะในการให้คำแนะนำและช่วยการค้นคว้า	58.63	0.49
3. บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	55.44	0.47
4. บุคลากรที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์	53.78	0.45
ด้านตัวนักศึกษา		
1. การขาดทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ	60.13	0.58
2. ไม่เข้าใจวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้น (OPACและฐานข้อมูล)	57.24	0.55
3. ไม่กล้าขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์	55.46	0.53

ปัญหาในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา ในภาพรวม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านกฎระเบียบการใช้ห้องสมุด ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านตัวนักศึกษาเอง เป็นปัญหาระดับปานกลาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษาส่วนใหญ่ เห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศเป็นปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ทรัพยากรประเภทสื่อตีพิมพ์ มีเนื้อหาไม่ทันสมัย ($\bar{X} = 72.15$, $S.D. = 0.58$) วารสารใหม่ออกให้บริการช้า ($\bar{X} = 65.74$, $S.D. = 0.56$) รองลงมาคือ เนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 61.32$, $S.D. = 0.51$) และไม่เข้าใจวิธีสืบค้น ($\bar{X} = 60.00$, $S.D. = 0.49$)

ด้านการบริการ ที่นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาระดับปานกลาง คือ ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์ ($\bar{X} = 64.88$, $S.D. = 0.55$) รองลงมา คือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ($\bar{X} = 63.95$, $S.D. = 0.54$) และบริการค้นสารสนเทศทางออนไลน์ ($\bar{X} = 61.12$, $S.D. = 0.52$)

ปัญหาด้านระเบียบและข้อบังคับ ที่นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาเรื่องค่าปรับ ($\bar{X} = 51.44$, $S.D. = 0.47$) รองลงมา คือ จำนวนทรัพยากรที่ยืมออกได้ ($\bar{X} = 48.37$, $S.D. = 0.42$) และเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด ($\bar{X} = 40.98$, $S.D. = 0.32$)

ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ ที่นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีน้อย ($\bar{X} = 59.21$, $S.D. = 0.49$) รองลงมา คือ บุคลากรขาดทักษะในการให้คำแนะนำและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 58.63$, $S.D. = 0.49$) บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 55.44$, $S.D. = 0.47$) และบุคลากรที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 53.78$, $S.D. = 0.45$)

ปัญหาด้านตัวนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีปัญหาในเรื่องการขาดทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 60.13$, $S.D. = 0.58$) รองลงมาคือ ไม่เข้าใจวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้น (OPAC) และฐานข้อมูล ($\bar{X} = 57.24$, $S.D. = 0.55$) และไม่กล้าขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ($\bar{X} = 55.46$, $S.D. = 0.53$)

อภิปรายผล

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า มีความต้องการและลักษณะการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อดูในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการตำรา บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป และบริการสืบค้นสารสนเทศด้วยระบบ On - line อยู่ในระดับมาก ส่วนสิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาใช้ในระดับรองลงมา คือ บริการหนังสือพิมพ์และวารสารฉบับปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้หนังสือและตำราจึงเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีความสำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาเพราะนอกจากการเรียนในชั้นเรียนแล้ว นักศึกษาสามารถอ่านตำราประกอบคำบรรยายเพิ่มเติมได้ ประกอบกับเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถค้นหาอ่านง่าย จึงมีผู้ใช้เป็นจำนวนมาก

ด้านบริการ พบว่า มีความต้องการและลักษณะการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ความต้องการใช้บริการสืบค้นข้อมูลทางวิชาการอยู่ในระดับมาก และฐานข้อมูลออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนลักษณะการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะทรัพยากรสารสนเทศในสำนักวิทยบริการมีจำนวนมาก จึงทำให้นักศึกษาใช้ได้ไม่ทั่วถึง หรืออาจจะไม่รู้วิธีใช้ จึงทำให้นักศึกษาใช้บริการได้ไม่เต็มศักยภาพของทรัพยากรที่มีอยู่

ด้านระเบียบของสำนักวิทยบริการ ในด้านความเหมาะสมของระเบียบ การให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเวลาเปิด - ปิดบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าห้องสมุดค้ำึงถึงช่วงเวลาที่นักศึกษาจะเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพราะสำนักวิทยบริการมีบทบาทในการสนับสนุนการเรียนการสอนของสถาบัน ตลอดจนเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าวิจัยอีกด้วย ส่วนในด้านอัตราค่าปรับของหนังสือต่อเล่ม ป้ายแนะนำในการให้บริการประเภทต่าง ๆ จำนวนหนังสือที่ยืมแต่ละครั้ง และระยะเวลาที่ยืมหนังสือ อยู่ในระดับ

ปานกลาง ทั้งนี้ห้องสมุดจะต้องหาวิธีปรับปรุงแก้ไขในด้านการเพิ่มจำนวนสิ่งพิมพ์ให้ยืมได้ต่อครั้งมากขึ้น ระยะเวลาในการยืม-คืนขยายให้นานมากขึ้น จัดทำป้ายแนะนำการให้บริการประเภทต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

ด้านบุคลากร พบว่า นักศึกษาใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักวิทยบริการ ยังขาดคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีในเรื่องความรู้ทางวิชาการที่จะให้บริการ ประสบการณ์และทักษะต่าง ๆ ที่จะทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจ ซึ่งการให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เช่น ความสม่ำเสมอ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและ อุทิศเวลา ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดี มีความสามารถในการให้บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน สามารถอธิบาย ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ชัดเจน และสามารถปฏิบัติถูกต้อง สร้างคุณภาพของงานบริการให้ น่าเชื่อถือ พยายามเข้าใจ และเรียนรู้ผู้ใช้บริการ ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านตัวนักศึกษาเอง พบว่า ขาดทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับปานกลาง ไม่เข้าใจวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้น (OPAC) และฐานข้อมูล อยู่ในระดับมาก และไม่กล้าขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือ จากบรรณารักษ์ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ห้องสมุดควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ การจัด กิจกรรมแนะนำการวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้น (OPAC) และฐานข้อมูล และส่งเสริมผู้ใช้บริการมีความพร้อมทางด้าน ทักษะและจิตใจพร้อมที่จะให้บริการ

สรุปผลการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าไม่ว่าจะเป็นด้านความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ลักษณะการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และปัญหาอุปสรรคในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งหมด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักวิทยบริการอาจก้าวล้ำเทคโนโลยีเกินไปทำให้นักศึกษาและผู้ใช้บริการตามไม่ทัน สารสนเทศก็เป็นได้ หรืออาจเป็นเพราะสำนักวิทยบริการ ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีอยู่ให้นักศึกษาได้ทราบ จึงทำให้การใช้ทรัพยากรสารสนเทศไม่เกิดประสิทธิผลเท่าที่ควร ดังนั้น ผลการศึกษา ที่ได้สามารถเป็นแนวทางสำหรับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการใช้และลักษณะการใช้ของ นักศึกษา อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสำนักวิทยบริการ ตลอดจนนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ จากผลการวิจัยที่ได้ นั่น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะ

1) จากผลการศึกษาที่ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ของสำนักวิทยบริการมี เนื้อหาไม่ทันสมัย มีสภาพเก่าชำรุดและมีจำนวนไม่เพียงพอ ผู้วิจัยจึงเสนอให้ห้องสมุดพิจารณาจัดสรรงบประมาณที่ เพียงพอต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ที่มีเนื้อหาทันสมัยเข้ามาให้บริการในสำนักวิทยบริการ

2) จากการศึกษาพบว่า บุคลากรมีไม่เพียงพอในการให้บริการ รวมทั้งยังขาดทักษะในการ ให้ คำแนะนำ และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ จึงเสนอแนะให้ทางผู้บริหารสำนักวิทยบริการ พิจารณาถึง ความต้องการพัฒนาทักษะของบุคลากรห้องสมุดและสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนาทักษะที่เหมาะสมต่อการให้บริการ เช่น เข้าร่วมอบรมที่เกี่ยวกับงานของห้องสมุด การพัฒนาทักษะการให้บริการ

3) ในเรื่องการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ จากการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีสืบค้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้สำนักวิทยบริการจัดอบรมแนะนำเรื่องวิธีการสืบค้นสารสนเทศ โดยอาจจัดอบรมกลุ่มย่อยให้นักศึกษาโดยนัดหมายวันเวลาที่ประสงค์จะอบรมกับทางห้องสมุด รวมทั้งห้องสมุดควรจัดทำคู่มือ หรือแผ่นพับแนะนำการใช้ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด จัดทำเผยแพร่ให้นักศึกษาสามารถหยิบอ่านทำความเข้าใจได้

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบงานให้บริการสำนักวิทยบริการ
2. เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบงานจัดหาทรัพยากรเพื่อให้บริการของสำนักวิทยบริการ

รายการอ้างอิง

- ภูเบศ ปาโมกษ์เกษม. (2550). *การใช้และความต้องการใช้บริการห้องสมุดคณะอุตสาหกรรมเกษตรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่* (รายงานผลการวิจัย). สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร เรืองสินชัยวานิช. (2546). *การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษาในห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เสาวลักษณ์ บุญเจริญรักษา, สุกัญญา จีราระรินทร์ศักดิ์, จริญญา หวันยุโสภ, วิไลลักษณ์ ดวงบุปผา, แสงเดือน อุบลศรี, และวราภรณ์ สุดใจดี. (2552). *รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2551*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Kylie, B. (2011). Changes in academic library space: a case study at the University of New South Wales. *Australian Academic & Research Libraries*, 42(4), 342-359.

พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในบริการของ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

Customer Behavior and Customer Satisfaction on Service Provided by Office of Academic Resource Center Nakhonphanom University

เนตรพรหมินทร์ พุทธา

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม
netprommin2518@npu.ac.th

บทคัดย่อ

ในยุคปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น ห้องสมุดต่าง ๆ จึงต้องมีการประยุกต์ใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร การพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นวิธีการหนึ่งที่หลาย ๆ ห้องสมุดได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

การศึกษานี้ได้ศึกษาถึงปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ การศึกษามี 3 วัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และนอกจากนั้นยังพบอีกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: บริการห้องสมุด, ความพึงพอใจ, พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด

ABSTRACT

Given the highly competitive environment of business today, all possible business tools are needed to be utilized to stay competitive. User support center service is one of the tools used to response to the needs of the users. This study researches factors and Academic Resources Center in the Nakhon Phanom University. The objectives of this research are given as follows: (1) Study the behavior of Service Academic Resources Center in Nakhonphanom University Services. (2) Education Study, satisfaction of service offices, and The study on the behavior of users are based on the arithmetic mean and standard deviation. The basic statistics used are Arithmetic

mean (\bar{X}) and standard deviation (S.D.) The study have found factors that affect services satisfaction and have reported such finding in this report. For example, this research has found that there is no differences in user satisfactory based on users with different work experience. The study concluded that most of the studied factors contribute moderately to users services satisfaction. The average score is 3.16

Keyword: Library service, Satisfaction, Library service behavior

บทนำ

ในยุคข้อมูลข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มหาวิทยาลัยนครพนม ในฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2548 จึงปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับสังคมยุคปัจจุบัน ซึ่งในปัจจุบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเน้นหนักในการส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้า หาคำรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง แล้วนำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็นและทัศนคติของตน (เกวลี จันดีมา 2549, น. 63-74) สอนแบบการบรรยาย และวิธีการที่ฝึกให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากหนังสือ ตำราต่าง ๆ เพิ่มเติมด้วย ดังนั้น การเรียนรู้ในระดับมหาวิทยาลัยนี้ นักศึกษาจะเรียนหรือได้รับความรู้จากห้องเรียนแต่อย่างเดียวนั้นย่อมไม่เป็นการเพียงพออย่างแน่นอน (สว่างจิต ศรีระชา, 2532, น. 20) สำนักวิทยบริการจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญในมหาวิทยาลัย เพราะสำนักวิทยบริการเป็นสถาบันทางสังคม ที่ทำหน้าที่เก็บรวบรวมสรรพวิทยากรทั้งหลายที่มีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ดนฉบับตัวเขียน สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ตลอดจนจอสไตท์ทัศน์ทุกประเภท และมีการจัดทรัพยากรห้องสมุดเหล่านั้นไว้อย่างเป็นระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้และให้บริการแก่ผู้ใช้ในอนันที่จะส่งเสริมการศึกษาหาความรู้ ความบันเทิง และความจรรโลงใจ ตามความต้องการและความสนใจ ของแต่ละบุคคล (กานต์รวี โกมลดิษฐ์, 2544, น. 42-50) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จัดเป็นหน่วยบริการตามหน่วยงานทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม สามารถรองรับนักศึกษาที่มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในด้านการบริการสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI AutoLIB 2.0 ในการจัดเก็บข้อมูลหนังสือและวารสาร ให้บริการสืบค้นด้านสารสนเทศ เพื่อช่วยให้การค้นคว้าเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด (อริศรา สิงห์ปิ่น 2551, น. 70-110) แต่ในทางปฏิบัติ สำนักวิทยบริการยังไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ จากการรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ พบว่า ยังมีข้อเสนอแนะจากผู้บริการอีกหลายประการ เช่น ในด้านบริการ 24 ชั่วโมง หนังสือ วารสารมีน้อย เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงด้านอารมณ์การให้บริการ จึงทำให้สำนักวิทยบริการไม่สามารถจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์ และไม่อาจสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการในด้านต่าง ๆ คือ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ซึ่งผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการแล้วยังสามารถใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยในการปรับปรุงการจัดการวิธีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสามารถสนองความต้องการผู้ใช้ได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัย เป็นการค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิด หลักการที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของบุคคล

2. กำหนดแผนการดำเนินการวิจัย ตั้งสมมุติฐาน และขอบเขตในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 ตั้งสมมุติฐานการวิจัย

1. สถานภาพเพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการแตกต่างกัน

2. อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

3. วุฒิการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่าง

กัน

4. อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

5. ประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

2.2 ขอบเขตของงานวิจัย มีดังต่อไปนี้

1. ด้านประชากร ศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก อาจารย์ บุคลากร บุคคลทั่วไป และนักศึกษามหาวิทยาลัยนครพนม

2. ด้านระยะเวลาศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแหล่งสอบถาม และศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ระหว่าง มิถุนายน 2562 ถึง สิงหาคม 2562

3. พื้นที่ศึกษา โดยมุ่งเน้น ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม

3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ

4. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรง (Validity) โดยคำนวณค่า IOC (Index of Objective Congruence) ผู้วิจัยหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (IOC) โดยใช้สูตรดังนี้ คือ

$$IOC = \sum R/N$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

R แทน ผลรวมจากคะแนนรายชื่อที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด
 เมื่อได้ค่าดัชนีความสอดคล้องในแต่ละข้อเรียบร้อยแล้ว ค่า IOC ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.5 ขึ้นไปจึงถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปใช้กับกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 30 คน

6. นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มทดลองมาคำนวณตรวจสอบหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีของ (Cronbach, 1970)*

7. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

8. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 384 คน

9. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

9.1 วิเคราะห์สถานภาพทั่วไป ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ

9.2 วิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ

9.3 วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

(John W. Best, 1970, p. 176) การแปลความหมายของเกณฑ์ระดับคะแนน ใช้การแปลความหมายตามแบบของ จอห์น ดับบลิว เบส ดังนี้

4.50 - 5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง สำคัญมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง สำคัญน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

ตารางที่ 1 สรุปการใช้วิธีทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์	ประเภทของแบบสอบถาม	วิธีวิเคราะห์
ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไป 1. เพศ 2. อายุ 3. วุฒิการศึกษา 4. ตำแหน่ง/อาชีพ 5. ประสบการณ์ทำงาน	แบบตรวจสอบรายการ (Check List)	ความถี่ สรุปเป็นร้อยละ

ตารางที่ 1 สรุปการใช้วิธีทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์	ประเภทของแบบสอบถาม	วิธีวิเคราะห์
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ 1. ท่านเลือกใช้บริการ 2. ความถี่ในการใช้บริการ 3. ระยะเวลาในการใช้บริการ 4. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการ 5. ท่านรู้จักสำนักวิทยบริการ 6. วัตถุประสงค์ที่ท่านใช้บริการ 7. ใครมีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้ บริการ 8. ท่านเลือกใช้บริการเมื่อใด	แบบตรวจสอบรายการ (Check List)	ความถี่ สรุปเป็นร้อยละ
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2. ด้านการให้บริการของบุคลากร 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และใช้ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 384 ราย โดยจะมุ่งเน้นไปที่ผู้มาใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ประกอบด้วย 4 กลุ่ม กลุ่มนักศึกษา กลุ่มอาจารย์ กลุ่มเจ้าหน้าที่ และกลุ่มบุคคลทั่วไป ประชากรทั้งหมด จำนวน 384 ราย โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	207	53.90
ชาย	177	46.09
รวม	384	100.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	(คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
15 – 20 ปี	122	31.70
21 – 30 ปี	159	41.40
31 – 40 ปี	103	26.28
รวม	384	100.00
3. การศึกษา		
กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี	223	58.07
ปริญญาตรี	81	21.09
ปริญญาโท	50	13.02
ปริญญาเอก	30	7.81
รวม	384	100.00
4. อาชีพ		
นักศึกษา	196	51.04
อาจารย์	93	24.21
เจ้าหน้าที่	50	13.02
บุคคลทั่วไป	45	11.71
รวม	384	100.00
5. ประสบการณ์		
ไม่มีประสบการณ์การทำงาน (กำลังศึกษา)	238	61.97
1 – 2 ปี	20	5.20
3 – 5 ปี	29	7.55
6 – 10 ปี	79	20.57
11 ปี ขึ้นไป	18	4.68
รวม	384	100.00

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 207 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.90 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.09 อายุมากที่สุด คือ 15-20 ปี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 รองลงมา 21 – 30 ปี มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 และอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.28 การศึกษา กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 58.07 รองลงมา ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.09 ปริญญาโท มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.02 และปริญญาเอก มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 อาชีพเป็นนักศึกษา มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 51.04 รองลงมา เจ้าหน้าที่ มีจำนวน 93

คน คิดเป็นร้อยละ 24.21 อาจารย์ มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.02 บุคคลทั่วไป มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.71 ไม่มีประสบการณ์การทำงาน (กำลังศึกษา) มากที่สุด มีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 61.97 รองลงมาประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.57 ประสบการณ์ทำงาน 3-5 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 ประสบการณ์ทำงาน 1 – 2 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 ประสบการณ์ทำงาน 11 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.68

1.1 เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างกัน โดยที่ผู้ใช้บริการเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยภาพรวม ไม่ต้องชำระเงินค่าบริการสำนักวิทยบริการ เพิ่มเติม (รวมอยู่ในเหมาจ่าย/ปี) ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านสถานที่โดยภาพรวม ที่ตั้งของสำนักวิทยบริการ หาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิด สะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงามการเดินทางไป-มา สะดวกไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ ในสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน โดยที่ผู้ใช้บริการเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวม ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login ใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งานระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

1.2 อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน มากกว่าผู้ใช้บริการที่ 15-20 ปี และ 31-40 ปี ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจ ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยภาพรวม ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งานมากกว่า ผู้ใช้บริการที่อายุ 15-20 ปี และ 31-40 ปี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจปัจจัยไม่ต้องชำระเงิน ค่าใช้บริการสำนักวิทยบริการ เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี) มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 15 - 20 ปี และ 31 - 40 ปี ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม ที่ตั้งของสำนักวิทยบริการหาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิด สำนักวิทยบริการ สะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม การเดินทางไป-มาสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการอายุต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการใช้บริการโดยภาพรวม การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการสำนักวิทยบริการ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวม ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งาน ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

1.3 วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ปัจจัยด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย โดยภาพรวมไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการสำนักวิทยบริการเพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี) ไม่เสีย ค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของสำนักวิทยบริการหาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิด สะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม การเดินทางไป-มาสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการใช้บริการโดยภาพรวม การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการสำนักวิทยบริการ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวม

ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งาน ไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งาน ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

1.4 อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ ไม่แตกต่างกัน และอาชีพอาจารย์ มีความพึงพอใจ ปัจจัยความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน มากกว่าบุคคลทั่วไป นักศึกษา และบุคลากรในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายโดยภาพรวม ไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการสำนักวิทยบริการเพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย/ปี) ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่น ๆ ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ ปัจจัยโดยรวม ที่ตั้งของสำนักวิทยบริการหาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิดสำนักวิทยบริการ สะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงามการเดินทาง ไป-มาสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยโดยรวม การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ใช้ที่เคยใช้ บริการสำนักวิทยบริการ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยโดยรวม ความรู้ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งานความสะดวกในการจองการใช้งาน ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยโดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

1.5 ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประสบการณ์ทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจปัจจัยโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันไป และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งานมากกว่าผู้ใช้บริการที่ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 2 ปี 3 - 5 ปี และ 6 - 10 ปี ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการสำนักวิทยบริการเพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี) ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านสถานที่โดยภาพรวมที่ตั้งของสำนักวิทยบริการหาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิดสำนักวิทยบริการสะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงามการเดินทางไป-มาสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านส่งเสริมการใช้บริการโดยภาพรวมการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการสำนักวิทยบริการ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวม ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งาน ไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งาน ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ

ตารางที่ 3 สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ

สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ		จำนวน (คน)	\bar{X}
1.	ใกล้กับสถานที่เรียน	116	30.13
2.	ความถี่ในการใช้บริการมากที่สุด คือ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง	157	40.78
3.	ระยะเวลาในการใช้บริการมากที่สุด คือ 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง	202	52.47
4.	ช่วงเวลาในการใช้บริการมากที่สุด คือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน	182	47.27
5.	รู้จักสำนักวิทยบริการ รู้จักมากที่สุด คือ จากเพื่อน	91	23.64
6.	วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน	56	14.55
7.	ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด คือ เพื่อน	129	33.51
8.	ใช้บริการเมื่อใด มากที่สุด คือ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล	127	32.99

3. ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

ตารางที่ 4 สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม		จำนวน (คน)	\bar{X}
1.	เพศชาย เลือกปัจจัย ใกล้กับสถานที่เรียนมากที่สุด	58	32.58
2.	ความถี่ในการใช้บริการ มากที่สุดคือ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง	75	42.13
3.	ระยะเวลาในการใช้บริการ มากที่สุด คือ 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง	84	47.19
4.	ช่วงเวลาในการใช้บริการมากที่สุด คือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน	77	43.26
5.	การรู้จักสำนักวิทยบริการมากที่สุดคือ เพื่อน	50	28.09
6.	วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ มากที่สุดคือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน	25	14.04
7.	ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุดคือ เพื่อน	61	34.27
8.	ใช้บริการเมื่อใด มากที่สุดคือ เมื่อต้องการค้นหา	66	37.08

ตารางที่ 5 สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม		จำนวน (คน)	\bar{X}
1.	เพศหญิง เลือกปัจจัยใกล้ กับสถานที่เรียนมากที่สุด	58	28.02
2.	ความถี่ในการใช้บริการ มากที่สุด คือ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง	82	39.61
3.	ระยะเวลาในการใช้บริการ มากที่สุด คือ 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง	118	57.00
4.	ช่วงเวลาในการใช้บริการมากที่สุด คือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน	105	43.26
5.	การรู้จักสำนักวิทยบริการมากที่สุด คือ เพื่อน	41	19.81
6.	วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ มากที่สุด คือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน	31	14.98
7.	ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด คือ เพื่อน	68	32.85
8.	ใช้บริการเมื่อใด มากที่สุดมี 2 เวลาเท่ากัน คือ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล กับเมื่อต้องการส่งการบ้าน/งาน	61	29.47

4. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

ตารางที่ 6 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม		— X
1.	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง	3.16
2.	ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง	3.05
3.	ด้านราคาหรือค่าใช้จ่าย มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง	3.09
4.	ด้านสถานที่ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง	3.17
5.	ด้านส่งเสริมการให้บริการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง	3.25
6.	ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง	3.22

การวิจัยนี้ พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ รองศาสตราจารย์ปิยะนุช สุจิต (2550, บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัย พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกชั้นปี การทดสอบมาตรฐานพบว่าสถานภาพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจในประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์วิทยบริการ โดยภาพรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

2. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการให้บริการ พบว่า ควรส่งเสริมการให้บริการนอกสถานที่

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ทราบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

2. เป็นข้อมูลในการศึกษาพัฒนาระบบงานให้บริการสำนักวิทยบริการ

รายการอ้างอิง

กานต์รวี โภมดิษฐ์. (2544). *ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.

เกวลี จันตะมา. (2549). *การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM: กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

สว่างจิต ศรีระชา. (2532). ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย จริงหรือ. *ข่าวสารห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 11(2), 9-20.

อริศรา สิงห์ปิ่น. (2551). *ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

การเพิ่มสถิติการใช้บริการห้องสมุด โดยใช้ BMC (Business Model Canvas) : การบริการให้การศึกษาผู้ใช้

Increasing Number of Users and Resource Utilization by Using BMC Model : Service Users Education

เนาวลักษณ์ แสงสนิท

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง
snawaluk@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง นำโมเดลธุรกิจ BMC (Business Model Canvas) มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยุคใหม่ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายของการบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ คือ นิสิตชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2562 โดยกระบวนการปรับปรุงดังกล่าว ประกอบด้วยการดำเนินงานหลัก 7 ขั้นตอน คือ 1) ลงทะเบียนออนไลน์ 2) เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยใช้ Smart Phone เป็นอุปกรณ์หลักในการเรียนรู้ 3) การนำชมห้องสมุดโดยบรรณารักษ์ 4) การยืมหนังสือด้วยตนเองและการส่งสลิปยืมผ่านออนไลน์ 5) การทำแบบทดสอบออนไลน์ 6) การประเมินผลผ่านออนไลน์ และ 7) การแจ้งผลการอบรมผ่านออนไลน์ ผลจากการให้บริการศึกษาผู้ใช้ที่ใช้อยู่รูปแบบใหม่ของสำนักหอสมุดในปีการศึกษา 2562 เทียบกับปีการศึกษา 2561 พบว่า 1) จำนวนผู้เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้น 13,070 คน คิดเป็นร้อยละ 78 2) จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น 1,630 รายการ คิดเป็นร้อยละ 36 3) ระดับความพึงพอใจในการจัดบริการให้การศึกษาผู้ใช้ เพิ่มขึ้น ร้อยละ 4.8 ดังนั้น การนำโมเดลธุรกิจ BMC มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการมีความสอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยุคใหม่ ซึ่งส่งผลให้สถิติผู้เข้าใช้บริการและสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศสูงขึ้น

คำสำคัญ: บริการให้การศึกษาผู้ใช้, โมเดลธุรกิจ BMC, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

ABSTRACT

Thaksin University Library, Phatthalung Campus, has used Hawash's business theory or BMC (Business Model Canvas) to improve service quality processes of user education in accordance with the needs and behavior of new ear service users. There are 7 main stages of the BMC-based process improvement: 1) online registration 2) workshop attention using smart phones

as the main device for learning and do activities in class 3) library tour by librarians 4) borrowing of library resources and sending of borrowing slips through online loan 5) online quiz 6) online workshop assessment and 7) online announcement of workshop learning results. The new service user education has deployed to the first year students in academic year 2562. As a result, the number of service users and library resource utilization of academic year 2019 in comparison with 2018 has been increased as follows: 1) 13,070 or 78% of service users 2) 1,630 or 36% items of borrowed resources and 3) 4.8% of overall satisfaction of new service user education.

Keyword: BMC, Business Model Canvas, User Education, Thaksin University Library

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และการดำเนินชีวิต รวมถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาในรูปแบบเดิม ทำให้หลักสูตรอบรมต้องมีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาสาระควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ โดยบรรณารักษ์ช่วยแนะนำและช่วย ออกแบบกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนแต่ละคนสามารถประเมินความก้าวหน้าของการเรียนรู้ของตนเองได้สำหรับทักษะ ที่สำคัญแห่งศตวรรษที่ 21 คือ 1) ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จะเป็นตัวกำหนดความพร้อมของผู้เรียนเข้าสู่ โลกการทำงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้นในปัจจุบัน 2) ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยีเป็นทักษะช่วย ขับเคลื่อนสำคัญ เนื่องด้วยในปัจจุบันมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อและเทคโนโลยีมากมาย ผู้เรียนจึงต้องมีความสามารถในการแสดงทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และปฏิบัติงานได้หลากหลายโดยอาศัยความรู้ในหลาย ด้าน ดังนี้ 1) ความรู้ด้านสารสนเทศ 1.1) การเข้าถึงและการประเมินข้อมูลสารสนเทศ 1.2) การใช้และการจัดการ สารสนเทศ 2) ความรู้เกี่ยวกับสื่อ 2.1) การวิเคราะห์สื่อ 2.2) การผลิตสื่อ 2.3) การพิจารณาและตัดสินใจ 2.4) การ แก้ปัญหา 3) ความรู้ด้านเทคโนโลยี 3.1) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะด้านชีวิตและการ ทำงานในการดำรงชีวิตและทำงานในยุคปัจจุบันให้ประสบความสำเร็จ (ไสว พักขาว, 2558)

โมเดลธุรกิจแคนวาส (Business Model Canvas) เป็นเครื่องมือใหม่สำหรับผู้ประกอบการที่กำลังคิดจะเริ่มต้นธุรกิจหลัก หรือปรับปรุงธุรกิจเดิมให้เติบโตมากยิ่งขึ้น ซึ่งก่อนเริ่มต้นธุรกิจควรมี Business Model ที่ชัดเจน เพื่อลดความเสี่ยงในการทำธุรกิจนั้น ๆ และทำให้เรารู้และเข้าใจภาพรวมของธุรกิจของตัวเองได้มากขึ้นโดย BMC มีองค์ประกอบสำคัญ 9 ด้าน (วีรัญญ์ สุรเดช, 2559)

- 1) ลูกค้าแต่ละกลุ่ม (Customer Segment) ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะธุรกิจจะอยู่ได้ก็ต่อเมื่อ มีลูกค้าที่ชัดเจน
- 2) คุณค่าที่ส่งมอบ (Value Proposition) เป็นสินค้าหรือบริการที่จะส่งมอบคุณค่าที่เป็น ประโยชน์ส่งต่อไปยังลูกค้า
- 3) ช่องทาง (Channel) คือ ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้าและส่งมอบคุณค่าไปยัง ลูกค้า
- 4) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationship) เป็นวิธีการที่จะสร้าง

ความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้เห็นและรับทราบคุณค่าที่เราจะส่งมอบให้

5) กระแสรายได้ (Revenue Stream) เมื่อคุณค่าได้ถูกส่งไปถึงลูกค้าและมีการให้ค่าตอบแทนกลับคืนมา มีรายได้เกิดขึ้นอย่างไรบ้าง เมื่อมีการมอบสินค้าหรือบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

6) ทรัพยากรหลัก (Key Resource) เริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างสินค้าหรือบริการ, การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และการเพิ่มช่องทางการติดต่อกับลูกค้า นั้น จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรหลักอะไรบ้าง เพื่อให้เกิดกระแสรายได้

7) กิจกรรมหลัก (Key Activity) คือ กิจกรรมที่จำเป็นต้องลงมือทำ เพื่อสร้างคุณค่าของสินค้าหรือบริการออกมาให้ดี

8) พันธมิตรหลัก (Key Partner) คือ คนที่จะช่วยให้แผนภาพธุรกิจประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นคนที่มีส่วนร่วมในทุก ๆ ส่วนของแผนภาพทั้งหมด

9) ต้นทุนที่เกิดขึ้น (Cost Structure) แสดงรายจ่ายที่เกิดขึ้นของแต่ละส่วน อาจเป็นทั้งตัวเงินหรือเป็นอย่างอื่นที่ต้องเสียไป เช่น เวลาในการทำงาน เป็นต้น

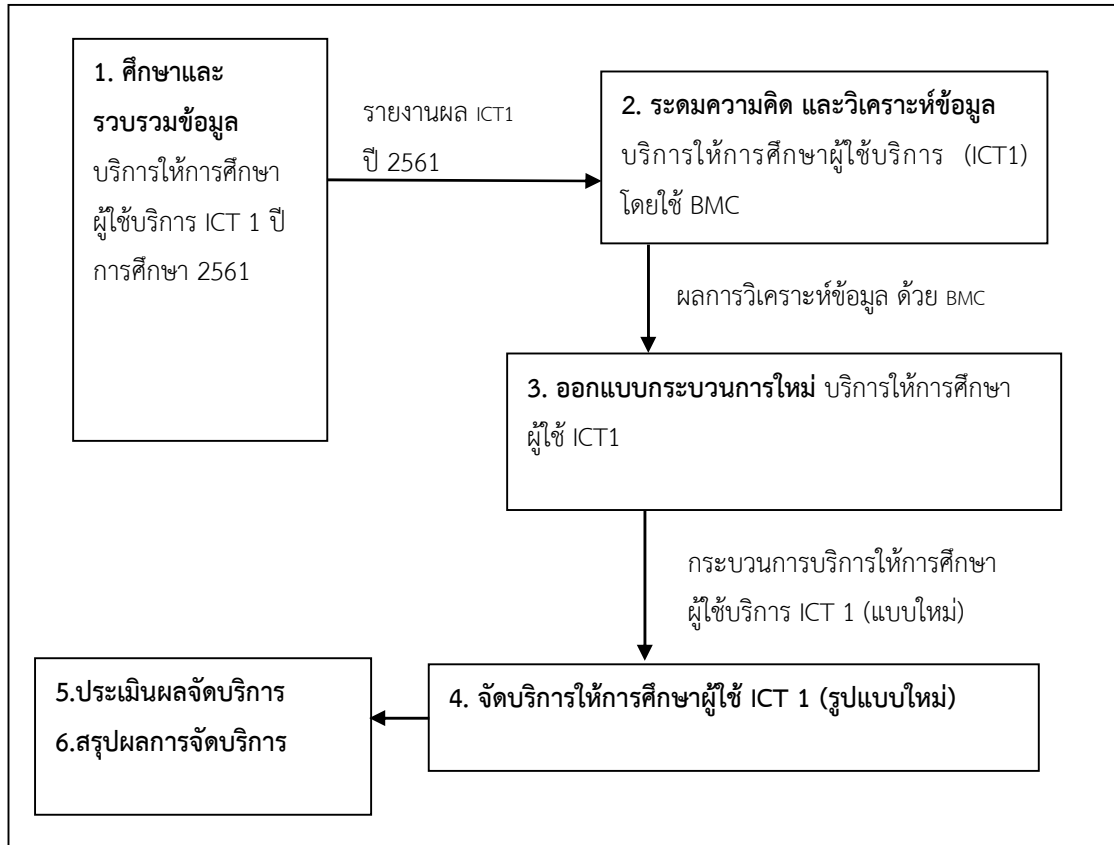
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ หลักสูตรนอกชั้นเรียน สำหรับนิสิตชั้นปีที่ 1 หรือเรียกกันว่า ICT 1 เพื่อให้ความรู้การใช้บริการห้องสมุด และการใช้บริการระบบ OPAC ตั้งแต่ปีการศึกษา 2555 จนมาถึงปีการศึกษา 2561 โดยใช้วิธีการจัดการเรียนการสอนรูปแบบบรรยายจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยุคใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลง และสำนักหอสมุดเองประสบปัญหาการเข้าใช้บริการห้องสมุด และการใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ลดน้อยลงทุกปี จึงเป็นสาเหตุสำนักหอสมุดต้องค้นหารูปแบบใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ ในปีการศึกษา 2562 และนำไปสู่การแก้ปัญหาการเข้าใช้บริการห้องสมุด และการใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

ดังนั้นสำนักหอสมุดจึงนำ BMC (Business Model Canvas) มาประยุกต์ใช้วิเคราะห์ข้อมูลบริการให้การศึกษาผู้ใช้ ICT 1 เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และนำผลการวิเคราะห์มาออกแบบกระบวนการให้บริการรูปแบบใหม่ เพื่อให้สอดคล้องความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด และเพิ่มจำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้บริการยุคใหม่
2. เพื่อเพิ่มสถิติผู้เข้าใช้บริการและเพื่อเพิ่มสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด ของการปรับปรุงกระบวนการบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ

1) **ศึกษาและรวบรวมข้อมูล** บริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ ICT 1 ปี 2561 (แบบเดิม) ซึ่งมีนิสิต จำนวน 625 คน โดยมีขั้นตอนการให้บริการดังนี้ มี 1.1) การลงทะเบียน ผ่านระบบลงทะเบียนหลักสูตรนอกชั้นเรียนฝ่ายกิจการนิสิต 1.2) เข้าร่วมอบรมโดยฟังบรรยาย โดยใช้สื่อการสอน (Power Point) 1.3) ทำแบบทดสอบผ่านระบบออนไลน์ 1.4) ประเมินผลบริการด้วยกระดาษ 1.5) แจงผลการอบรม ผ่านระบบของฝ่ายกิจการนิสิต

2) **ระดมความคิด และวิเคราะห์ข้อมูล** นำข้อมูลจากการศึกษารวบรวม และรายงานผลการดำเนินงาน ICT1 ปีการศึกษา 2561 มาร่วมระดมความคิดของบุคลากรการจัดการความรู้ และวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการผู้ใช้บริการโดยใช้ BMC โดยมีผลการวิเคราะห์แสดงดังภาพที่ 2

<p>Key Partners</p> <p>ฝ่ายกิจการนิสิต หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบร่วม ICT 1</p>	<p>Key Activities</p> <p>1. ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการโดยใช้ Smart Phone ในการเรียนหลัก</p> <p>2. บริการเว็บไซต์หลักสูตตรนอกชั้นเรียน ICT1 เพื่อจัดกิจกรรม</p> <p>3. กิจกรรมนำชมห้องสมุด</p>	<p>Value Proposition</p> <p>1. บรรยากาศสนุก</p> <p>2. สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง</p> <p>3. ความหลากหลายกิจกรรม</p> <p>4. จัดกิจกรรมทุกกิจกรรมเน้นพื้นที่ภายในห้องสมุด</p>	<p>Customer Relationship</p> <p>1. การเข้าถึงบริการง่ายและรวดเร็วรูปแบบออนไลน์</p> <p>2. จัดการเรียนการสอนโดยใช้ Smart Phone</p> <p>3. รวมบริการไว้จุดเดียว (Omnichannel Solution)</p>	<p>Customer Segments</p> <p>นิสิตชั้นปีที่ 1 ทุกคนหรือนิสิตชั้นปีอื่นที่สนใจลงทะเบียนอบรม ICT 1</p>	
<p>Key Resource</p> <ul style="list-style-type: none"> - บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุด - ระบบ OPAC - ระบบยืมด้วยตนเอง - ระบบคืนด้วยตนเอง 		<p>Channels</p> <ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์สำนักหอสมุด - Facebook: - ฝ่ายกิจการนิสิต 		<p>Cost Structure</p> <p>-</p>	<p>Revenue Streams</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีกระบวนการบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการแบบใหม่ 2. สถิติการใช้บริการห้องสมุด และเพิ่มสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น

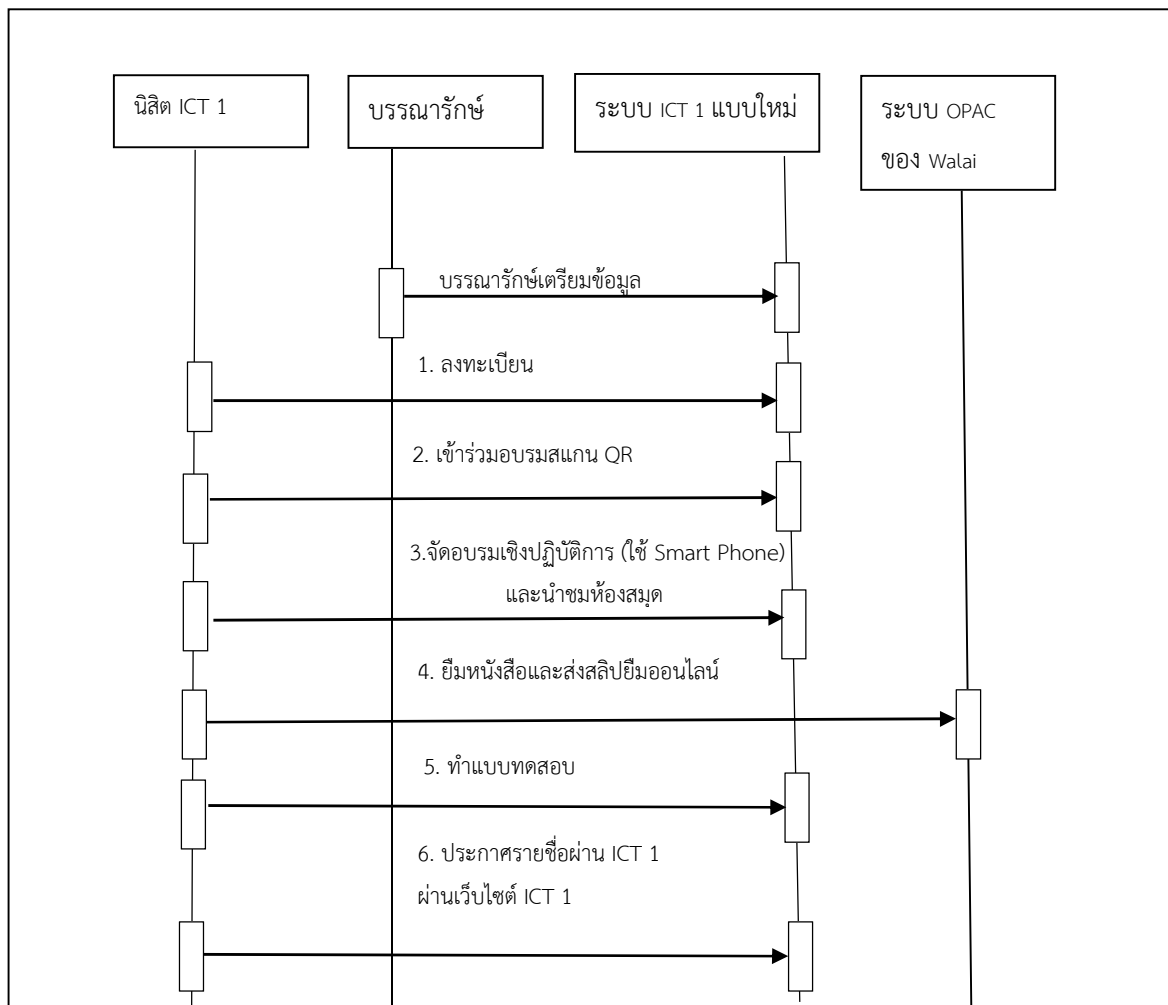
ภาพที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูล ICT 1 แบบใหม่ โดยใช้ BMC

3) ออกแบบกระบวนการใหม่ นำผลการวิเคราะห์ ด้วย BMC มาใช้ในการออกแบบกระบวนการใหม่ สำหรับปรับปรุงการให้บริการ โดยมีคุณลักษณะที่สำคัญของกระบวนการใหม่ ดังนี้

- บรรยากาศสนุกสนาน
- สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง
- ความหลากหลายของกิจกรรม

- การเข้าถึงบริการง่ายและรวดเร็ว (บริการในรูปแบบออนไลน์)
- ใช้เทคโนโลยีใช้ Smart Phone สื่อการเรียนหลัก
- รวมบริการไว้จุดเดียว Omnichannel Solution
- เพิ่มสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศ และสถิติผู้ใช้ห้องสมุดโดยจัดกิจกรรม และบริการ

ให้การศึกษาคือ ICT 1 เน้นพื้นที่สำนักหอสมุด



ภาพที่ 3 ขั้นตอนบริการให้การศึกษาคือบริการ ICT 1 (รูปแบบใหม่)

4) จัดบริการให้การศึกษาคือ ICT 1 รูปแบบใหม่ ปีการศึกษา 2562 สำนักหอสมุดจัดบริการให้การศึกษาคือบริการ ICT 1 ตามกระบวนการใหม่ ดังแสดงในภาพที่ 3 และเปิดให้บริการผ่านเว็บไซต์ <https://sites.google.com/tsu.ac.th/libtraining/ict-1> โดยจัดทำผ่าน Google Sites เพื่อลดขั้นตอน เพิ่มความรวดเร็วการให้บริการ และเพิ่มความหลากหลายของกิจกรรม แสดงดังภาพที่ 3 และ 4

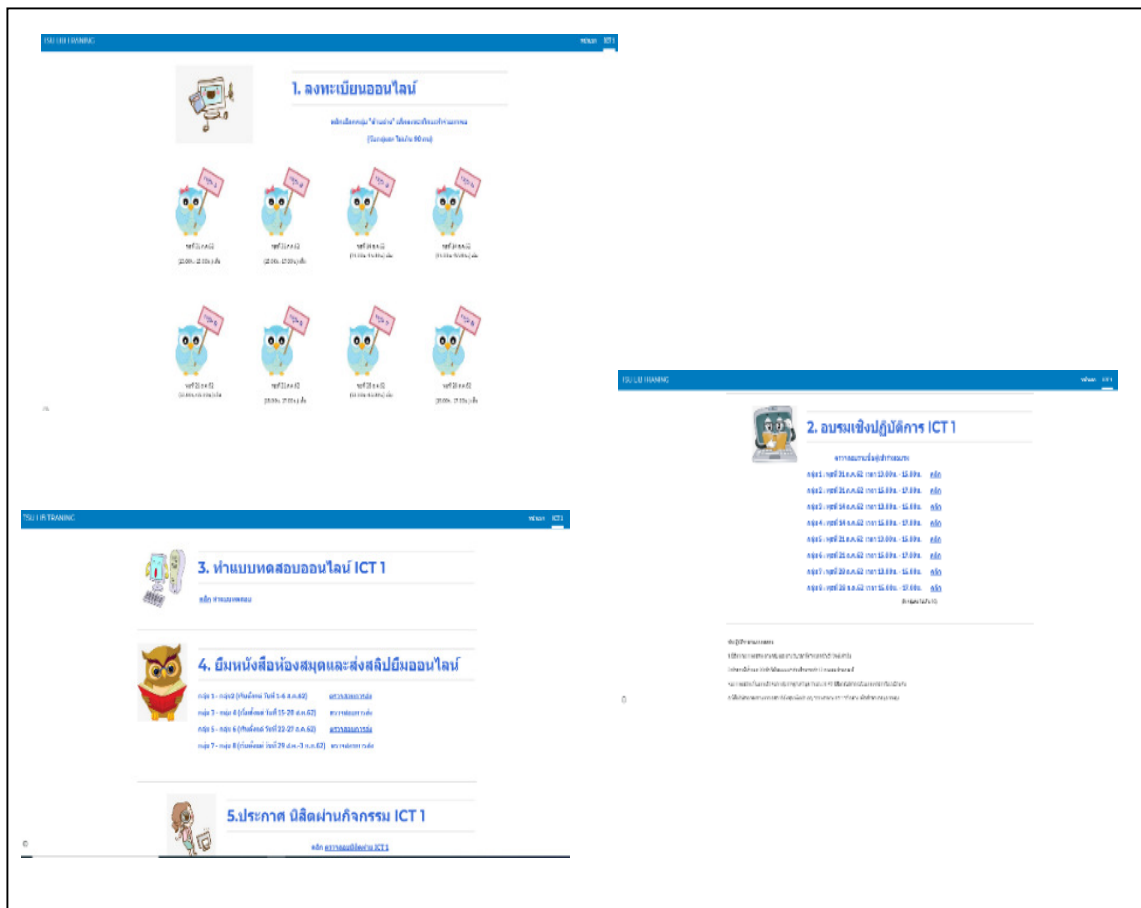
ตารางที่ 1 เปรียบเทียบกระบวนการให้บริการศึกษาผู้ใช้ ICT1 ปีการศึกษา 2561 (แบบเดิม) และ ปีการศึกษา 2562 (แบบใหม่) ดังตารางนี้

กระบวนการ	กระบวนการให้บริการ ICT 1 ปีการศึกษา 2561 (แบบเดิม)	กระบวนการให้บริการ ICT 1 ปีการศึกษา 2562 (แบบใหม่)
1.ลงทะเบียน	ผ่านระบบลงทะเบียนหลักสูตรนอกชั้นเรียนฝ่ายกิจการนิสิต	ผ่านเว็บไซต์หลักสูตรนอกชั้นเรียนจัดทำโดยสำนักหอสมุด
2. เข้าร่วมอบรม	1. เซ็นชื่อเข้าร่วมอบรม 2. อบรมแนะนำการใช้ห้องสมุดผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ณ สำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัย	1. นิสิต Scan QR Code ลงชื่อเข้าร่วมอบรมผ่านเว็บไซต์หลักสูตรนอกชั้นเรียน ICT 1 สำนักหอสมุด 2. นิสิตอบรมเชิงปฏิบัติการผ่าน Smart Phone ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณวิทยาเขตพัทลุง 3. บรรณารักษ์นำชมห้องสมุดตามฐานการเรียนรู้ 4. นิสิตยืมหนังสือด้วยตนเอง และส่งสลิปการยืมออนไลน์ผ่านเว็บไซต์
3. ทำแบบทดสอบ	ผ่านระบบแบบทดสอบ	ระบบแบบทดสอบ ให้บริการบนเว็บไซต์
4.ประเมินผลบริการ	ผ่านกระดาษ	ผ่านเว็บไซต์
5. แจ้งผลการอบรม	1. สำนักหอสมุดส่งไฟล์ผลการทดสอบไปยังฝ่ายกิจการนิสิต 2. ฝ่ายกิจการนิสิตนำเข้าระบบหลักสูตรนอกชั้นเรียน 3. นิสิตตรวจสอบรายชื่อผ่านระบบหลักสูตรนอกชั้นเรียนของฝ่ายกิจการนิสิต	ผ่านเว็บไซต์



ภาพที่ 4 เว็บไซต์ หลักสูตรนอกชั้นเรียน ICT1 (ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ตั้งแต่ เดือน สิงหาคม – กันยายน 2562)

URL : <https://sites.google.com/tsu.ac.th/libtraining/ict-1>



ภาพที่ 5 ขั้นตอนการให้บริการการศึกษา ICT 1 ผ่านเว็บไซต์

5) ประเมินผลการจัดบริการให้การศึกษา ICT 1

6) สรุปผลการจัดบริการให้การศึกษา ICT1 ผลการดำเนินงาน มีบริการให้การศึกษา

ผู้ใช้บริการ รูปแบบใหม่ โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1) ลงทะเบียนออนไลน์ 2) เข้าร่วมอบรม โดยมีรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการ และใช้ Smart Phone เป็นสื่อในการเรียน 3) บรรณารักษ์นำชมห้องสมุด 4) ยืมหนังสือด้วยตนเอง และส่งสลิปยืมผ่านระบบออนไลน์ 5) ทำแบบทดสอบออนไลน์ 6) ประเมินผลบริการให้การศึกษาออนไลน์ และ 7) แจ้งผลการอบรมผ่านระบบออนไลน์

ข้อดีสำหรับผู้ให้บริการในการใช้ BMC เพื่อจัดบริการให้การศึกษา 1) BMC เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อจัดบริการให้การศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรม และทำให้ทีมงานรับรู้รูปแบบและปัญหาไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาและระดมความคิด 2) BMC เป็นการวิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อยไว้ในแผ่นกระดาษแผ่นใหญ่ แผ่นเดียว และสามารถแปะกระดาษ post-it ลงไปได้ ซึ่งจะสะดวกในการแก้ไขและเพิ่ม-ลดข้อมูลได้ ส่วนอุปสรรคและปัญหา บริการให้ศึกษานำ BMC มาใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดบริการ สำหรับผู้ให้บริการไม่พบปัญหาใด เนื่องจากสำนักหอสมุดได้ให้ความรู้เกี่ยวกับ BMC สำหรับบุคลากรก่อนการดำเนินงาน

ข้อดีสำหรับผู้ให้บริการในการใช้ BMC เพื่อจัดบริการให้การศึกษา ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีกิจกรรมที่หลากหลายตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ จนสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจการใช้บริการเพิ่มขึ้น ส่วนอุปสรรคและปัญหาสำหรับผู้ให้บริการในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ มีปัญหาด้านอุปกรณ์โทรศัพท์ Smart Phone ของผู้ใช้บริการ เช่น แบตเตอรี่หมด สำนักหอสมุดแก้ปัญหาโดยนำที่ชาร์ตแบต หรือแบตเตอรี่สำรองเตรียมให้บริการทุกครั้งที่มีการจัดบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

สรุปผลการดำเนินงานการบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ ICT 1 ปีการศึกษา 2562 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุงได้นำทฤษฎี BMC (Business Model Canvas) มาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยมีกระบวนการบริการรูปแบบใหม่ ดังนี้ 1) ลงทะเบียนออนไลน์ 2) เข้าร่วมอบรม โดยมีรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการ และใช้ Smart Phone เป็นสื่อในการเรียน 3) บรรณารักษ์นำชมห้องสมุด 4) ยืมหนังสือด้วยตนเองและส่งสลิปยืมผ่านออนไลน์ 5) ทำแบบทดสอบออนไลน์ 6) ประเมินผลผ่านออนไลน์ และ 7) แจ้งผลการอบรมผ่านออนไลน์ ทำให้มีการเพิ่มสถิติการเข้าใช้บริการห้องสมุด และเพิ่มสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศตารางที่ 2 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบการให้บริการศึกษาผู้ใช้ ICT 1 ปีการศึกษา 2561 และปีการศึกษา 2562

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบการให้บริการศึกษาผู้ใช้ หลักสูตรนอกชั้นเรียน ปีการศึกษา 2561 และปีการศึกษา 2562

รายการ	ผลการดำเนินงาน บริการให้การศึกษา ICT 1 (ภาคเรียนที่ 1)		
	ปีการศึกษา 2561 ส.ค.61 - พ.ย.61	ปีการศึกษา 2562 มิ.ย.62 -ก.ย.62	เพิ่มขึ้นร้อยละ
จำนวนผู้เข้าใช้บริการ	16,820	29,890	78
จำนวนการยืมหนังสือ	4,527	6,157	36
ระดับความพึงพอใจการจัดบริการ (ร้อยละ)	90.60	95.40	4.8

จากการปรับปรุงกระบวนการทำให้มีการเพิ่มสถิติการใช้บริการห้องสมุด และเพิ่มสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศ โดยบริการให้การศึกษาผู้ใช้ ICT 1 ปีการศึกษา 2561 และปีการศึกษา 2562 พบว่า 1) ผู้เข้าใช้บริการ จำนวน 16,820 ครั้ง และ 29,890 ตามลำดับ ปีการศึกษา 2562 มีผู้เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้น 13,070 คนคิดเป็นร้อยละ 78 2) จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 4,527 รายการ และ 6,157 รายการ ตามลำดับ ปีการศึกษา 2562 มีจำนวนการยืมเพิ่มขึ้น 1,630 รายการ คิดเป็นร้อยละ 36 3) ระดับความพึงพอใจในการจัดบริการให้การศึกษาผู้ใช้ ร้อยละ 90.60 และร้อยละ 95.40 ตามลำดับ ปีการศึกษา 2562 มีระดับความพึงพอใจในการจัดบริการเพิ่มขึ้น ร้อยละ 4.8

อภิปรายผล

ปีการศึกษา 2562 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จัดบริการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ ICT 1 โดยนำโมเดลธุรกิจแคนวาสBMC (Business Model Canvas) มาปรับปรุงกระบวนการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ขั้นตอนหลัก 1) ลูกค้าแต่ละกลุ่ม (Customer Segment) ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะธุรกิจจะอยู่ได้ก็ต่อเมื่อมีลูกค้าที่ชัดเจน 2) คุณค่าที่ส่งมอบ (Value Proposition) เป็นสินค้าหรือบริการที่จะส่งมอบคุณค่าที่เป็นประโยชน์ส่งต่อไปยังลูกค้า 3) ช่องทาง (Channel) คือ ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้าและส่งมอบคุณค่าไปยังลูกค้า 4) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationship) เป็นวิธีการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้เห็นและรับทราบคุณค่าที่เราจะส่งมอบให้ 5) กระแสรายได้ (Revenue Stream) เมื่อคุณค่าได้ถูกส่งไปถึงลูกค้าและมีการให้ค่าตอบแทนกลับคืนมา มีรายได้เกิดขึ้นอย่างไรบ้างเมื่อมีการมอบสินค้าหรือบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว 6) ทรัพยากรหลัก (Key Resource) เริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างสินค้าหรือบริการ, การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และการเพิ่มช่องทางการติดต่อกับลูกค้า นั้น จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรหลักอะไรบ้าง เพื่อให้เกิดกระแสรายได้ 7) กิจกรรมหลัก (Key Activity) คือ กิจกรรมที่จำเป็นต้องลงมือทำ เพื่อสร้างคุณค่าของสินค้าหรือบริการออกมาให้ตี 8) พันธมิตรหลัก (Key Partner) คือ คนที่จะช่วยให้แผนภาพธุรกิจประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นคนที่มีส่วนร่วมในทุก ๆ ส่วนของแผนภาพทั้งหมด 9) ต้นทุนที่เกิดขึ้น (Cost Structure) แสดงรายจ่ายที่เกิดขึ้นของแต่ละส่วน อาจเป็นทั้งตัวเงินหรือเป็นอย่างอื่นที่ต้องเสียไป เช่น เวลาในการทำงาน เป็นต้น และนำผลการวิเคราะห์มาออกแบบกระบวนการใหม่ และให้บริการศึกษาผู้ใช้ มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ลงทะเบียนออนไลน์ 2) เข้าร่วมอบรม โดยมีรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการ และใช้ Smart

Phone เป็นสื่อในการเรียน 3) บรรณารักษ์นำชมห้องสมุด 4) ยืมหนังสือด้วยตนเอง และส่งสลิปยืมผ่านระบบออนไลน์ 5) ทำแบบทดสอบออนไลน์ 6) ประเมินผลบริการให้การศึกษาออนไลน์ และ 7) แจ้งผลการอบรมผ่านระบบออนไลน์ จากการปรับปรุงกระบวนการ ส่งผลให้สำนักหอสมุดมีจำนวนผู้เข้าใช้บริการ และมีจำนวนการยืมทรัพยากรเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

- นำทฤษฎี BMC (Business Model Canvas) มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ออกแบบบริการใน ส่วนงานบริการ และงานห้องสมุดอื่นต่อไป
- บุคลากรร่วมกันศึกษาหาความรู้และแลกเปลี่ยนโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ หรือเครื่องมือบริหาร ใหม่ ๆ ซึ่งสามารถมาปรับใช้งานบริการ และงานห้องสมุดได้

การนำไปใช้ประโยชน์

1. องค์กรสามารถนำทฤษฎี BMC (Business Model Canvas) ไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และสร้างกระบวนการใหม่เพื่อให้บริการสอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้บริการได้
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสามารถนำกระบวนการใหม่ไปให้บริการ เพื่อเพิ่มสถิติงานบริการ ได้อย่างเป็นรูปธรรม
3. องค์กรสามารถเพิ่มผลลัพธ์ เพิ่มนวัตกรรม และลดค่าใช้จ่าย ลดเวลา ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ BMC (Business Model Canvas)

รายการอ้างอิง

- วรัญญู สุรเดช. (2559). *Business Model Canvas พื้นฐานการเขียนโมเดลธุรกิจ*. สืบค้น 15 ตุลาคม 2562, จาก <http://www.leaderwings.co/wp-content/uploads/2016/05/Business-Model-Canvas-Ebook.pdf>
- ไสว พิทขาว. (2558). *ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21*. สืบค้น 15 ตุลาคม 2562, จาก <http://web.chandra.ac.th/blog/wp-content/uploads/2015/10/%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%A9%E0%B8%B0%E0%B9%81%E0%B8%AB%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%A8%E0%B8%95%E0%B8%A7%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88-21-%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%9A.pdf>

การพัฒนาบริการแบบมีส่วนร่วมผ่านเครือข่ายรักการเรียนรู้

Development of Participatory Services through the Love Learning Network

ประภาย์ สุขอิน, เบนญาร์ตัน ศุภอุดมฤกษ์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

prapai.sukin@gmail.com

benjarat@maejo.mju.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอการพัฒนาบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์
1) เพื่อสร้างกลุ่มเครือข่ายรักการเรียนรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 2) เพื่อพัฒนาบริการห้องสมุดแบบ
ผู้รับบริการมีส่วนร่วม จากการดำเนินงานสรุปผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้ 1) กิจกรรมด้านเครือข่ายรักการเรียนรู้
ประกอบด้วย 5 กิจกรรมย่อย ได้แก่ 1.1) การสร้างสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ ได้วางเป้าหมายจำนวนสมาชิกไว้
จำนวน 35 คน มีผู้เข้าร่วมเครือข่ายสูงกว่าเป้า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 114 1.2) กิจกรรมสัมมนาทักษะที่
จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 1.3) กิจกรรม
นำชม และแนะนำบริการของห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 1.4) กิจกรรม
การเสนอชื่อหนังสือเข้าห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 และ 1.5) กิจกรรมการ
สร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม ได้วางเป้าหมายกิจกรรมในเบื้องต้น จำนวน 10 บริการ แต่จากการ
จัดกิจกรรมพบว่าเกินเป้าหมาย โดยได้รับการเสนอเพื่อการพัฒนาบริการ จำนวน 19 บริการ คิดเป็นร้อยละ 190 2)
กิจกรรมด้านการพัฒนาบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม พบว่ามีการนำบริการที่ได้รับการเสนอเพื่อนำไป
ปรับปรุงและพัฒนาบริการ มีความพึงพอใจต่อบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

คำสำคัญ: บริการของห้องสมุด, เครือข่ายรักการเรียนรู้, การพัฒนาบริการแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม

ABSTRACT

This article purposed the development of participatory library service. The objectives are 1) To create a network of MaeJo University love learning network 2) In order to develop the library service as a participant. The results of the objectives can be summarized as follows: 1) Activities on Love Learning Network consists of 5 sub-activities which are 1.1) Creating a Love Learning Network Membership Targeted the number of members is 35 people with more than the target group of 40 people, representing 114 percent. 1.2) Seminar skills needed for learning in the 21st century is at a level most with an average of 4.64. 1.3) Activities for library tour. The satisfaction is at the highest level with an average of 4.54. 1.4) Activity for buying books to the library the satisfaction is at the highest level with an average equal to 5.00 and 1.5) Activity to Creating services in the library as a participant activities goals initially set up 10 service but the activity found that exceeding the goals it was proposed for service development, totally 19 services, representing 190 percent. 2) The activity of library service development in the form of recipients found that the services that have been proposed for improvement and development of services he satisfaction with the service was at the highest level. With an average of 4.51

Keyword: Library services, Love learning network, Development of user engagement services

บทนำ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นองค์กรการบริการมุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ แต่ด้วยในปัจจุบันพบว่าพฤติกรรมของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงไป จากการศึกษาสภาพการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ผู้รับบริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการแตกต่างไปจากเดิม และมีความต้องการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น (1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความต้องการทรัพยากรที่ทันสมัย มีเนื้อหาหลากหลายที่นอกเหนือทางด้านการศึกษา มีหนังสืออ่านเล่นเพิ่มขึ้น รวมถึงระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่เข้าถึงได้ยาก ส่งผลให้ค้นหาหนังสือไม่พบ (2) ด้านบริการการอ่าน มีความต้องการพื้นที่นั่งอ่านหลากหลายรูปแบบ ทั้งพื้นที่ทำงานกลุ่มและพื้นที่การเรียนรู้ร่วมกัน (Co-Working Space) และ 3) ด้านการจัดกิจกรรมในห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดควรจัดกิจกรรมให้มีความหลากหลาย น่าสนใจมากขึ้น เป็นต้น

จากความต้องการของผู้รับบริการที่มีความต้องการที่หลากหลายและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลกระทบต่อบทบาทการให้บริการของห้องสมุดที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาารูปแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น จากการศึกษาแนวคิดบริการสมัยใหม่ เช่น เวคิน นพินิตย์ (2545, น. 6) กล่าวว่าผู้รับบริการยุคใหม่จะมีความรู้ มีความทันสมัย มีความคาดหวัง มีความต้องการ และประสงค์จะได้รับบริการอย่างดียเยี่ยม ทั้งความสะดวก รวดเร็ว สบายและมีคุณภาพ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, น. 121) กล่าวว่าหลักการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงคุณค่าของผู้รับบริการ เพราะผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หากผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีย่อมนำผลดีสู่องค์กร และยังมีอำนาจของการประชาสัมพันธ์ผ่านการบอกปาก

ต่อไป การเติมเต็มความต้องการของผู้รับบริการจึงถือเป็นวัตถุประสงค์หลักขององค์กร นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551, น. 64) ยังให้แนวคิดที่ว่าองค์กรจะต้องจัดบริการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการมากกว่าคำนึงถึงเกณฑ์การวัดความสำเร็จขององค์กร แนวคิดนี้จึงสอดรับในการพัฒนางานบริการที่ว่า บริการจะต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (2557) ให้คำแนะนำหลักในการออกแบบบริการโดยอันดับแรกผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้รับบริการ และประสบการณ์ในงานบริการนั้นจะต้องถูกพิจารณาและออกแบบผ่านมุมมองของผู้รับบริการเสมอ ด้วยการเข้าไปสัมผัสกับ “ชีวิตจริง” ของผู้รับบริการให้ดี หรือที่เรียกว่า “อ่านใจ” รู้ถึงความต้องการที่แท้จริง หรือแนวโน้มที่จะคิดหรือจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างกัน ซึ่งในการพยายามให้ได้มาซึ่ง “ความเข้าใจ” นี้ โดยจะต้องใช้ “เครื่องมือ” และ “วิธีปฏิบัติ” หลายอย่างเข้าช่วย แต่สิ่งสำคัญคือ ต้องดึงผู้รับบริการให้มาทำงานร่วมกันให้ได้ เพื่อให้เกิดการจัดบริการหรือการออกแบบบริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด นอกจากนี้ สอนง โลหิตวิเศษ (2559, น. 31-40) ยังได้นำเสนอแนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Learning Community) ที่กล่าวว่า ชุมชนแห่งการเรียนรู้เป็นกลุ่มคนที่ตระหนักถึงความสำคัญ ความจำเป็นของการเรียนรู้ มีทักษะและกระบวนการคิด การวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ ทุกคนคิดและปฏิบัติร่วมกัน มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน ดำเนินชีวิตไปพร้อม ๆ กับการเรียนรู้ การส่งสมความรู้ และการสร้างความรู้ใหม่

สำนักหอสมุด เห็นว่าการนำแนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ เป็นรูปแบบกิจกรรมที่สนับสนุนและเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาบริการของห้องสมุดแบบผู้รับบริการได้เข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดช่องว่างในการให้บริการ และจะก่อให้เกิดการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จึงจัดกิจกรรมเครือข่ายรักการเรียนรู้ ตามแนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาบริการของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างกลุ่มเครือข่ายรักการเรียนรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตามแนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้
2. เพื่อพัฒนาบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาเอกสาร วรรณกรรมที่น่าสนใจ เป็นการศึกษาข้อมูล เพื่อกำหนดหัวข้อปัญหา ตั้งเป้าหมาย และนำมาสู่การวางแผนการดำเนินงาน โดยศึกษาในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

1.1 สำนวจสภาพการบริการของห้องสมุด โดยใช้การวิเคราะห์เอกสารการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) เอกสารสรุปผลการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ (Focus Group) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2561 (2) รายงานการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2561 และใช้วิธีการสังเกตการณ์จากการให้บริการ

1.2 ศึกษาวรรณกรรมที่น่าสนใจ จากการศึกษาแนวคิดของ Zeisel (2006) อ้างถึงใน พิทยงค์ รุ่งสมบุรณ์ และญาดา ชวาลกุล (2560, น. 127-142) ได้อธิบายว่า การออกแบบบริการเป็นการลดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนั้นควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น โดยสามารถ

เรียนรู้จากผู้รับบริการโดยตรงผ่านการพูดคุยเพื่อให้เข้าใจความต้องการ ความปรารถนา และปฏิกิริยาของผู้รับบริการ เพื่อสร้างสรรค์ผลงานออกแบบที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการควรใช้กระบวนการออกแบบที่มีประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการ

2. วางแผนการดำเนินการจัดกิจกรรม จากกรณีวิเคราะห์ข้อมูลได้สารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนทางรูปแบบการจัดทำกิจกรรม โดยได้นำมาสร้างแผนการดำเนินงาน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	เป้าหมาย	หน่วยนับ	ผลลัพธ์
กิจกรรมที่ 1 กิจกรรมเครือข่ายรักการเรียนรู้			
- สร้างสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้	35	คน	40
- ทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	82	ร้อยละความพึงพอใจ	92.80
- กิจกรรมนำชม และแนะนำบริการของห้องสมุด	82	ร้อยละความพึงพอใจ	90.80
- การเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด	82	ร้อยละความพึงพอใจ	100
- การสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม	10	บริการที่ได้รับการเสนอ	19
กิจกรรมที่ 2 การจัดการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ	82	ร้อยละความพึงพอใจ	90.20

3. ปฏิบัติตามแผนการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ จึงปฏิบัติตามแผนการดำเนินงาน ดังนี้

กิจกรรมด้านที่ 1 กิจกรรมเครือข่ายรักการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ให้สมาชิกมีนิสัยรักการเรียนรู้ ได้พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมีการปฏิบัติร่วมกันผ่านกิจกรรม อันเป็นตัวเชื่อมเพื่อให้เกิดเครือข่ายรักการเรียนรู้ที่เข้มแข็ง เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาบริการของห้องสมุดแบบผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมย่อยต่าง ๆ ดังนี้

3.1 กิจกรรมรับสมัครสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ ได้วางเป้าหมายสมาชิกไว้ จำนวน 35 คน และเปิดรับสมัครสมาชิกผ่าน 4 ช่องทาง ได้แก่ (1) สื่อสังคมออนไลน์ (2) กิจกรรมในงานเปิดโลกกิจกรรมประจำปีของมหาวิทยาลัย (3) เคา์นเตอร์บริการของสำนักหอสมุด และ (4) กิจกรรมงานแม่จู้บุ๊คแฟร์ ประจำปี 2562

3.2 กิจกรรมฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยการจัดสัมมนาที่มีบุคลากรสำนักหอสมุดเป็นวิทยากรให้ความรู้แก่สมาชิกในเรื่องทักษะที่จำเป็นของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 และกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องผ่านการเล่นเกมเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นอีกบทบาทของห้องสมุดที่จะต้องให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ

1.3 กิจกรรมนำชมและแนะนำบริการของห้องสมุด โดยมีบรรณารักษ์ได้นำชมและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อให้สมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ รู้ถึงบริการต่างๆ มีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุด อันจะทำให้เกิดการใช้ประโยชน์จากห้องสมุดได้อย่างสูงสุด

1.4 กิจกรรมการเสนอซื้อหนังสือเพื่อการจัดซื้อจัดหา โดยนำสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ไปเสนอซื้อหนังสือเพื่อการจัดซื้อจัดหาจากร้านหนังสือ ซึ่งทำให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดโดยตรง อีกทั้งยังได้ทราบถึงนโยบายในการจัดซื้อ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนกระบวนการในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศจนถึงการนำออกให้บริการ

1.5 การสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ร่วมพูดคุย แลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็น และเสนอแนวคิดบริการได้อย่างอิสระ ภายใต้หัวข้อ “บริการห้องสมุดที่ไม่มีไม่ได้ เพื่อมุ่งสู่การพัฒนา” โดยแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม จากการจัดทำกิจกรรมสรุปผลได้บริการ จำนวน 19 บริการ ดังนี้ ห้องคาราโอเกะ ห้องดูหนัง ห้องเล่นเกม ห้องดนตรี Co-Working Space & Learning Space Audio Library Event Show Case Show Idea พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ พื้นที่สำหรับจัดกิจกรรม Work Shop มุมทานข้าว 24 ชั่วโมง บริการ Delivery สำหรับนักศึกษา มีหนังสือหลากหลาย (การ์ตูน นิยาย นิตยสาร กีฬา) ร้านเครื่องเขียน เครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (WiFi) ร้านกาแฟที่ทันสมัย ร้านอาหาร พื้นที่นั่งเล่น นอนเล่น บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง ตู้บริการอาหารและเครื่องดื่มอัตโนมัติ

กิจกรรมด้านที่ 2 การจัดการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ เป็นการนำผลสรุปการสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม นำเสนอฝ่ายบริการสารสนเทศ เพื่อนำผลสรุปมาพิจารณาต่อยอดในการจัดการและพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับความต้องการให้มากที่สุด โดยดำเนินการตรวจสอบและจัดแบ่งบริการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ บริการใหม่ที่ห้องสมุดไม่เคยมี และบริการที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสามารถสรุปผล ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการศึกษาการสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม

บริการ/กิจกรรม	บริการที่ได้นำเสนอจำนวน 19 บริการ	
	การปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิม	บริการใหม่
ห้องคาราโอเกะ		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยกำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
ห้องดูหนัง	ปรับปรุงห้อง Mini Theater ชั้น 3 และเพิ่มพื้นที่ Movie Zone ชั้น 2	
ห้องเล่นเกม		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยกำหนดเป็น Action Plan 5 ปี

ตารางที่ 2 สรุปผลการศึกษาศึกษาการสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม (ต่อ)

บริการ/กิจกรรม	บริการที่ได้นำเสนอจำนวน 19 บริการ	
	การปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิม	บริการใหม่
ห้องดนตรี		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยกำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
Co-Working Space & Learning Space	ขยายพื้นที่ให้บริการพร้อมโต๊ะ เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	
Audio Library		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยกำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
Event Show Case Show Idea		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ	ขยายพื้นที่ให้บริการพร้อมโต๊ะ เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้ง 3 ชั้น	
พื้นที่สำหรับจัดกิจกรรม Work Shop		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
มูมทานข้าว 24 ชั่วโมง		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
ร้านกาแฟที่ทันสมัย	แจ้งร้านกาแฟปรับพื้นที่ โต๊ะ เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	
ร้านอาหาร		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
พื้นที่นั่งเล่น นอนเล่น	จัดหาโต๊ะญี่ปุ่น เบาะนั่ง หมอน พูพรม ตกแต่งบรรยากาศให้ดูสบาย	
บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
ตู้บริการอาหารและเครื่องดื่มอัตโนมัติ		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
บริการ Delivery สำหรับนักศึกษา		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดเป็น Action Plan 5 ปี

ตารางที่ 2 สรุปผลการศึกษาก่อสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม (ต่อ)

บริการ/กิจกรรม	บริการที่ได้นำเสนอจำนวน 19 บริการ	
	การปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิม	บริการใหม่
มีหนังสือหลากหลาย (การ์ตูน นิยาย นิตยสาร กีฬา)	1. ประชาสัมพันธ์การเสนอซื้อหนังสือออนไลน์ และการเสนอซื้อในงาน Maejo Book Fair 2. แยก Collection หนังสือใหม่	
ร้านเครื่องเขียน		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
เครือข่ายไร้สาย ความเร็วสูง (WiFi)	1. เพิ่มจุดบริการ WiFi 2. จัดปริมาณพื้นที่นั่งให้เหมาะสม	
รวม	7 บริการ	12 บริการ

จากตารางที่ 2 อธิบายได้ว่าการจัดการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้นำมาตรวจสอบและจัดแบ่งบริการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1) การปรับปรุงและพัฒนาบริการที่มีอยู่เดิม บริการที่ห้องสมุดให้บริการอยู่แล้ว แต่ยังขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ แต่สามารถดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาบริการได้ทันที ประกอบด้วย

1) พื้นที่ดูหนัง (Movie Zone) ห้องสมุดมีห้องดูหนัง Mini Theater ขนาด 20 ที่นั่ง ให้บริการบริเวณ ชั้น 3 ได้มีการปรับพื้นที่และโซฟาใหม่เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีให้ห้องเพื่อการชมภาพยนตร์ และปัจจุบันได้มีการเพิ่มพื้นที่ดูหนัง Movie Zone ชั้น 2 เพื่อความสะดวกสบาย พร้อมอุปกรณ์ในการชมภาพยนตร์

2) การปรับพื้นที่นั่งอ่าน ห้องสมุดได้ดำเนินการย้ายคอลเลคชันหนังสือสิ่งพิมพ์รัฐบาลที่มีการใช้งานน้อยนำมาให้บริการแบบชั้นปิด ทำให้มีพื้นที่นั่งอ่านมากขึ้น และนำโต๊ะ เก้าอี้ แทรกบริเวณชั้นหนังสือด้วย

3) ร้านกาแฟที่ทันสมัย ห้องสมุดดำเนินการจ้างทางร้านกาแฟให้มีการปรับพื้นที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีที่นั่งสบาย เพิ่มเมนูเครื่องดื่ม และขนมในร้านให้มากขึ้น

4) พื้นที่นั่งเล่น นอนเล่น ห้องสมุดได้ดำเนินการเพิ่มพื้นที่สำหรับนั่งเล่น นอนเล่น และสามารถนั่งอ่านหนังสือ โดยได้มีการบูรณาการ จัดหาโต๊ะญี่ปุ่น เบาะนั่ง พร้อมหมอน และตกแต่งสร้างบรรยากาศให้ดูสบาย ๆ

5) เครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (WiFi) ห้องสมุดได้ดำเนินการขอเพิ่มจุดสัญญาณเครือข่ายไร้สายความเร็วสูงภายในอาคารห้องสมุด และปรับพื้นที่นั่งอ่านให้เหมาะสมกับจุดบริการเครือข่ายไร้สาย

6) หนังสือหลากหลาย เช่น การ์ตูน นิยาย นิตยสาร กีฬา ห้องสมุดได้นำสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ ไปเลือกซื้อหนังสือที่ร้านหนังสือด้วยตนเอง โดยเลือกซื้อตามระเบียบการจัดซื้อจัดหาของสำนักหอสมุด

7) Co-Working Space & Learning Space ห้องสมุดได้ดำเนินการรื้อพื้นที่ห้องประชุม ชั้น 1 ไปยังชั้น 3 เพื่อเพิ่มพื้นที่ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้และเอื้อต่อการทำงานร่วมกัน พร้อมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก

2) บริการใหม่ บริการที่ห้องสมุดไม่เคยมีให้บริการมาก่อน และยังไม่สามารถดำเนินการได้ทันที ด้วยเหตุปัจจัยภายนอก โดยได้นำบริการใหม่นี้เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณาจำนวน 12 บริการ (ตามตารางที่ 2) และกรรมการบริหารฯ ได้กำหนดเป็น Action Plan 5 ปี ไว้เพื่อดำเนินการต่อไป

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผลจากการจัดกิจกรรม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

กิจกรรมด้านที่ 1 กิจกรรมสร้างเครือข่ายรักการเรียนรู้

1.1 สร้างสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ โดยการเปิดรับสมัครสมาชิกจากทุกประเภทสมาชิก วางเป้าหมายไว้จำนวน 35 คน มีนักศึกษาระดับปริญญาตรี สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกทั้งสิ้น 40 คน คิดเป็นร้อยละ 114

1.2 กิจกรรมฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 วางเป้าหมายกิจกรรม ร้อยละ 82 ของความพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$)

1.3 กิจกรรมนำชม และแนะนำบริการของห้องสมุด ได้วางเป้าหมายกิจกรรม ร้อยละ 82 ของความพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$)

1.4 กิจกรรมการเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ได้วางเป้าหมายกิจกรรม ร้อยละ 82 ของความพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$)

1.5 กิจกรรมการสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม วางเป้าหมายกิจกรรมจำนวน 10 บริการ พบว่าเกินเป้าหมาย โดยได้รับการเสนอเพื่อการพัฒนาบริการห้องสมุด จำนวน 19 บริการ

กิจกรรมด้านที่ 2 การจัดการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ หลังจากที่มีปรับปรุงและพัฒนาบริการ ได้มีการประเมินความพึงพอใจ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้ วางเป้าหมายกิจกรรม ร้อยละ 82 ของความพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจต่อการจัดการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ

บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ร้านกาแฟที่ทันสมัย	4.68	ระดับมากที่สุด
พื้นที่ดูหนัง (Movie Zone)	4.58	ระดับมากที่สุด
การปรับพื้นที่นั่งอ่าน	4.51	ระดับมากที่สุด
เครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (WiFi)	4.50	ระดับมากที่สุด
หนังสือควรมีความหลากหลาย	4.49	ระดับมาก
พื้นที่นั่งเล่น	4.44	ระดับมาก
Co-Working Space & Learning Space	4.39	ระดับมาก
รวม	4.51	ระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

จากการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาบริการแบบมีส่วนร่วมผ่านเครือข่ายรักการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมเปิดรับสมัครสมาชิกที่เป็นผู้รับบริการ เพื่อสร้างเป็นเครือข่ายรักการเรียนรู้ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีแนวคิดร่วมกันในการสร้างสรรค์บริการ ทำให้ห้องสมุดได้แนวคิดการพัฒนาบริการแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม เกิดการพัฒนาบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถอภิปรายผลเป็นกิจกรรม ได้ดังนี้

กิจกรรมการสร้างสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ ได้วางเป้าหมายจำนวนสมาชิกไว้ จำนวน 35 คน พบว่ามีผู้เข้าร่วมเครือข่ายสูงกว่าเป้า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 114 เนื่องจากมีช่องทางหลากหลายในการรับสมัคร และมีการให้สิทธิพิเศษแก่สมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยงค์ รุ่งสมบูรณ์ และญาดา ชาวลกุล (2560, น. 127-142) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการออกแบบโดยผู้สูงอายุมีส่วนร่วม ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้าร่วม การส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วม บทบาทของผู้มีส่วนร่วม ประเภทของกิจกรรมในการมีส่วนร่วม ทั้งนี้ในการจัดกิจกรรม เพื่อเปิดให้สมาชิกได้ร่วมทำกิจกรรมร่วมกันได้อย่างพร้อมเพรียง และทำกิจกรรมได้อย่างอิสระจึงได้กำหนดวันจัดกิจกรรมที่ไม่มีการเรียนการสอน ซึ่งจะไม่กระทบกับการเรียนใด ๆ ของสมาชิก ทำให้สมาชิกสามารถเข้าร่วมทำกิจกรรมร่วมกันได้สะดวกด้านเวลามากขึ้น จากการเปิดรับสมัครสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ที่มีผู้สนใจในกิจกรรมเกินเป้าหมายนั้น ห้องสมุดจึงเห็นความสำคัญและได้วางแผนการพัฒนาเครือข่ายให้ขยายออกไปในวงกว้างและเสริมสร้างกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างยั่งยืนต่อไป

กิจกรรมการเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด สมาชิกในเครือข่ายมีความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) เนื่องจากสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ได้เป็นตัวแทนของเพื่อนในสาขา และเป็นผู้ที่มีโอกาสในการเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดด้วยตนเอง ทำให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมในการเสนอซื้อหนังสือที่ร้านหนังสือโดยตรง จึงเกิดความพึงพอใจในกิจกรรมนี้

กิจกรรมการสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม ได้วางเป้าหมายกิจกรรม จำนวน 10 บริการ แต่จากการจัดกิจกรรมพบว่าเกินเป้าหมาย โดยได้รับการเสนอบริการเพื่อการพัฒนา จำนวน 19 บริการ คิดเป็นร้อยละ 190 โดยแบ่งออกตามลักษณะการนำไปจัดการได้ 2 ประเภท คือ (1) บริการที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ เป็นบริการที่ห้องสมุดสามารถนำไปจัดการเพื่อการพัฒนาบริการได้ทันที จำนวน 7 บริการ ประกอบด้วย ร้านกาแฟที่ทันสมัย พื้นที่ดูหนัง (Movie Zone) การปรับพื้นที่นั่งอ่าน เครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (WiFi) หนังสือควรมีความหลากหลาย พื้นที่นั่งเล่น Co-Working Space & Learning Space สมาชิกในเครือข่ายมีความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) ระดับมากที่สุด เนื่องจากเป็นบริการที่นำเสนอโดยผู้รับบริการ และได้นำมาจัดการพัฒนาบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ แสดงถึงความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับหลักการบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือการให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้ประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ที่น่าประทับใจ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551, น. 64) และ (2) บริการใหม่ที่ห้องสมุดไม่เคยมี เป็นบริการที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ทันที อันเนื่องมาจากปัจจัยภายนอก จำนวน 12 บริการ ได้แก่ ห้องคาราโอเกะ ห้องเล่นเกม ห้องดนตรี Audio Library

Event Show Case Show Idea พื้นที่สำหรับจัดกิจกรรม Work Shop มุมทานข้าว 24 ชั่วโมง ร้านอาหาร บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง ตู้บริการอาหารและเครื่องดื่มอัตโนมัติ บริการ Delivery สำหรับนักศึกษา ร้านเครื่องเขียน แต่ทั้งนี้เนื่องจากบริการต่าง ๆ เป็นบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จึงได้นำบริการดังกล่าวนำเสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณาคำเนินการ โดยกำหนดเป็น Action Plan 5 ปี

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการขยายขอบเขตสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ไปยังชุมชนอื่น ๆ ให้กว้างขวางมากขึ้น เช่น ชุมชนกลุ่มนักวิจัย ชุมชนเครือข่ายห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิด การเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาทั้งตัวบุคคลและพัฒนาองค์กรต่อไป

2. ควรมีการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการนำไปพัฒนาบริการได้อย่างตรงประเด็น

3) ในการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการควรมีการประเมินก่อนและหลัง เพื่อให้เห็นภาพถึงการพัฒนาการจัดการบริการได้อย่างชัดเจน

การนำไปใช้ประโยชน์

บริการที่นำเสนอข้างต้นเป็นบริการที่มาจากความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความสนใจในห้องสมุดและเป็นกลุ่มรักการเรียนรู้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือเป็นแนวทางในการจัดการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นการกระตุ้นให้ผู้รับบริการมีความสนใจ รักในห้องสมุด และรักการเรียนรู้ ก่อให้เกิดการขยายเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2555). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

พิทยงค์ รุ่งสมบุรณ์, และญาดา ขวาลกุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการออกแบบโดยผู้ใช้สูงอายุมีส่วนร่วม. *วารสารสิ่งแวดล้อมสรรค์สร้างวิจัย*, 16(1), 127-142.

เวคิน นพนิทย์. (2545). *การเสริมสร้างเสน่ห์ให้ตนเองด้วยบริการศิลป์*. ปทุมธานี: Professional Associates of Thailand.

ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ. (2557). *TCDC: หลักคิด 5 ข้อของการทำงานออกแบบบริการให้ประสบความสำเร็จ*. สืบค้น 17 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://www.tcdc.or.th/articles/business-industrial/20224/>

สนอง โลหิตวิเศษ. (2559). ชุมชนแห่งการเรียนรู้. *สารานุกรมศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 51, 31-40.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). *คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร เวอร์ชัน 1.0*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์

The Online Service System of Book Acquisition Notification and Status Checking

ปิติมา แก้วเขียว

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

pitima@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้พัฒนาระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการแจ้งผลการจัดซื้อหนังสือให้อาจารย์ได้รับทราบอย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยสามารถตรวจสอบผลการจัดหาหนังสือ ตั้งแต่กระบวนการพิจารณาจัดซื้อจนถึงขั้นตอนการออกให้บริการ นอกจากนี้ระบบยังช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ ด้วยการส่งบันทึกข้อความแจ้งผลการจัดหาในรูปแบบของไฟล์ PDF ไปยังระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ที่มีการใช้งานในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ หอสมุดได้มีการใช้งานระบบตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2562 ซึ่งผลการใช้งานระบบ พบว่า อาจารย์ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 และในส่วนของบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานสามารถลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดระยะเวลาในการออกเอกสารบันทึกข้อความให้อาจารย์ได้รับเอกสารเร็วขึ้น โดยเฉลี่ยจาก 2-3 วันทำการ เป็นภายใน 4 ชั่วโมง และลดค่าใช้จ่ายในส่วนของการใช้กระดาษในการส่งบันทึกข้อความให้อาจารย์ทั้งหมด 4 ครั้ง คือ ขั้นตอนการรอพิจารณาข้อมูล การดำเนินการสั่งซื้อ เตรียมออกให้บริการ และพร้อมให้บริการ รวมถึงการทำรายงานสรุปผลภาพรวมประจำปีงบประมาณ

คำสำคัญ: การจัดซื้อหนังสือ, การแจ้งผลการซื้อหนังสือ, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

ABSTRACT

Thaksin University Library has developed “The Online Service System of Book Acquisition Notification and Status Checking” for lecturers and librarians. The system allows the lecturers to be notified and to check the status of book acquisition, requested by the lecturers, from the purchasing process to the service providing process. Consequently, the system reduces paper usage by sending the acquisition results, as in PDF format, to electronics document system (e-Doc) of Thaksin University. Thaksin University Library has delivered this system service since March 2019. As a result, the overall satisfaction score is at high level that the average score is 4.35

Moreover, the new processes operated by the librarians can reduce total service time from 2-3 working days to within 4 hours. Hence, the librarians can receive the book acquisition results via e-Doc faster. In addition, the system supports green library according to paper consumption reduction from sending paper-based documents to the lecturers through 4 main processes: requested book consideration, book acquisition, service delivery preparation and summary and annual expenditure report.

Keyword: Book Acquisition, Acquisition Notification, Thaksin University Library

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่หลักในการสนับสนุนการเรียนรู้ รวมทั้งให้บริการด้านการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัย โดยเน้นการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยทักษิณ ซึ่งการดำเนินงานจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นงานที่สำคัญงานหนึ่งของสำนักหอสมุด โดยมีหน้าที่หลักในการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งอาจารย์ บุคลากร และนิสิต รวมถึงสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยและนโยบายของสำนักหอสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือที่เป็นทรัพยากรหลักของสำนักหอสมุด ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้วิธีการจัดหาโดยการสั่งซื้อ ดังนั้น ขั้นตอนก่อนได้มาซึ่งหนังสือที่ให้บริการจึงมีความสำคัญไม่น้อย เนื่องจากบรรณารักษ์จะต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอาจารย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทมากที่สุดในการเสนอแนะหนังสือเข้าห้องสมุด ดังนั้น บรรณารักษ์งานจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จึงควรตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องได้รับคำแนะนำและความร่วมมือจากอาจารย์ในการเสนอแนะรายชื่อหนังสือในแต่ละสาขาวิชา เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด พร้อมทั้งการอำนวยความสะดวกในการแจ้งผลการดำเนินการจัดหาให้อาจารย์รับทราบเป็นระยะ เนื่องด้วยความต้องการของอาจารย์ที่ต้องการติดตามผลการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศว่าดำเนินการไปถึงขั้นตอนใดแล้ว ซึ่งการดำเนินการที่ผ่านมา บรรณารักษ์จะแจ้งผลการจัดหาผ่านบันทึกข้อความและอีเมล รวมถึงอาจารย์แต่ละท่าน สามารถตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อหนังสือผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้ด้วยตนเอง โดยการใส่รหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน แต่ยังคงพบว่าอาจารย์หลายท่านไม่สามารถจาร์หัสผู้ใช้และรหัสผ่านของตนเองได้ อีกทั้งยังไม่สามารถดูรายการหนังสือที่อาจารย์ท่านอื่นเสนอแนะได้

ด้วยเหตุนี้ สำนักหอสมุด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยจะต้องทำการรวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีอาจารย์เสนอแนะไว้ทั้งหมดแบบออนไลน์ และเพิ่มช่องทางของการให้บริการนอกเหนือจากการแจ้งผลการจัดหาผ่านทางบันทึกข้อความ และผ่านทางอีเมล โดยการพัฒนาระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อหนังสือออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบผลการจัดหา ตั้งแต่กระบวนการพิจารณาจัดซื้อจนถึงขั้นตอนการออกให้บริการ เปรียบลักษณะคล้ายกับการติดตามการส่งสินค้าของภาคธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดตามได้แบบออนไลน์ โดยใช้ระบบติดตาม (Tracking System) เพื่อใช้สำหรับติดตามกระบวนการทำงาน ทำให้สามารถทราบได้ว่าผลลัพธ์ในขั้นต่าง ๆ เป็นอย่างไร มีการดำเนินไปถึงส่วนใด

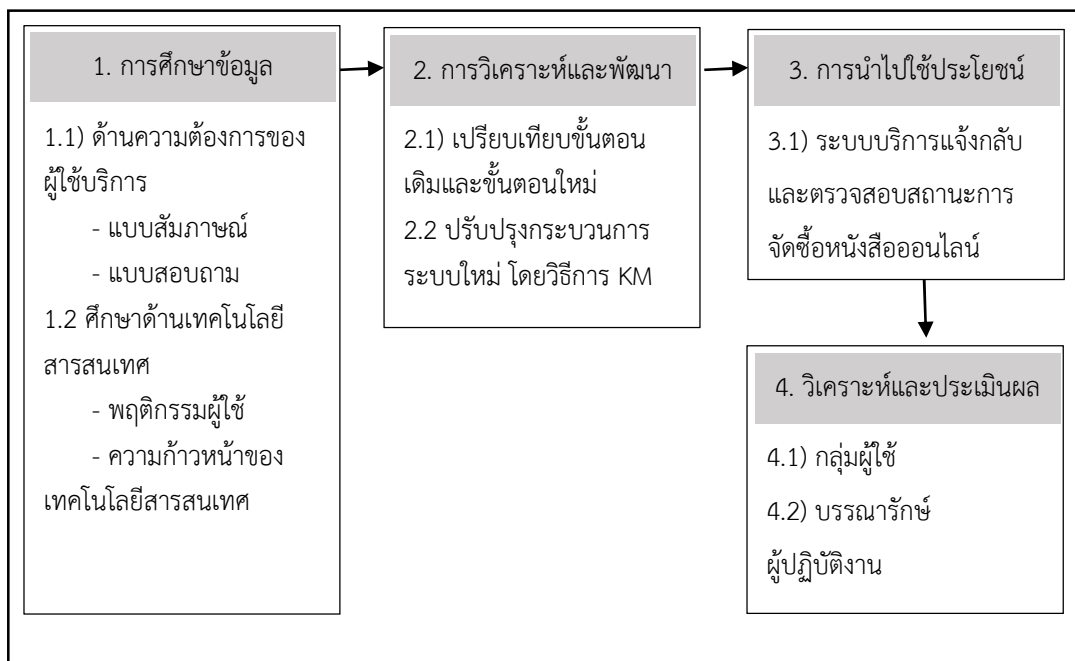
รวมถึงสามารถรายละเอียดลำดับในการดำเนินการ นอกจากนั้นข้อมูลที่ได้ยังสามารถนำไปใช้ประเมินระยะเวลาที่จะดำเนินการต่อไป รวมถึงผลลัพธ์ที่จะเป็นไปได้ในขั้นต่อ ๆ ไปอีกด้วย (Longdo Dict, ม.ป.ป.)

นอกจากนี้ ในการแจ้งผลการจัดหาผ่านทางบันทึกข้อความ และการส่งรายงานสรุปผลภาพรวม ประจำปีงบประมาณให้อาจารย์ จากเดิมที่ส่งในรูปแบบของกระดาษ จึงได้นำระบบนี้เข้ามาเพื่อปรับเปลี่ยนมาเป็นรูปแบบไฟล์ PDF ที่สามารถส่งข้อมูลให้อาจารย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นการนำระบบลีน (Lean) มาช่วยในการปรับปรุงการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านการกำจัดความสูญเปล่า และการลดช่วงเวลาต่าง ๆ ให้รวดเร็วโดยใช้เวลาน้อยที่สุด (สิริพงศ์ จึงถาวรณ, 2560, น. 18-19) เพื่อให้อาจารย์ได้รับข้อมูลที่รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการได้รับเอกสาร และลดปริมาณการใช้กระดาษ เพื่อเป็นการประหยัดพลังงานอีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่อาจารย์สามารถตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อหนังสือด้วยระบบออนไลน์
2. เพื่อลดปริมาณกระดาษ และประหยัดพลังงาน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน



ภาพที่ 1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการของระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อหนังสือออนไลน์

จากภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนและวิธีการดำเนินการของระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อหนังสือออนไลน์ โดยมีขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

1) **ขั้นตอนการศึกษาข้อมูล** มีการศึกษาข้อมูลสำคัญ 2 ด้าน คือ 1.1) ความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 2 วิธี คือ การสัมภาษณ์กลุ่มตัวแทนอาจารย์แต่ละคณะ และการสุ่มแจกแบบสอบถามอาจารย์ 1.2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยด้านพฤติกรรมผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลง และด้านความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ

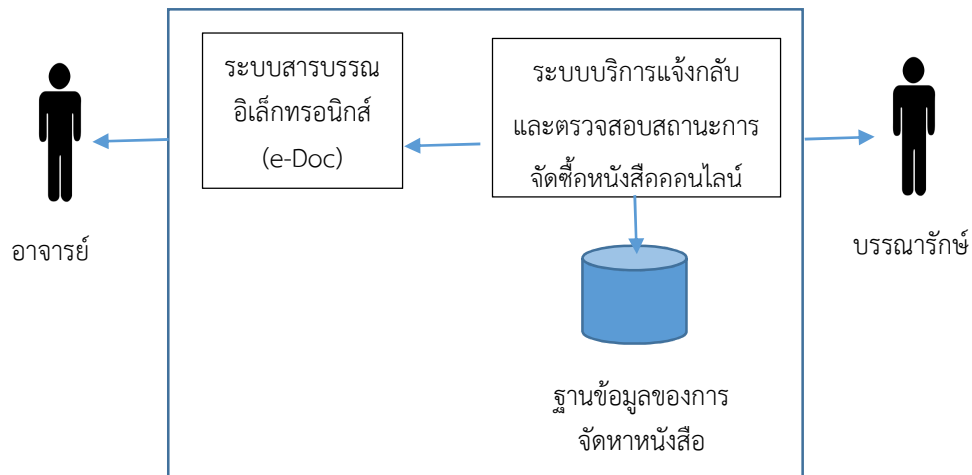
2) **การวิเคราะห์และพัฒนา** มี 2 ขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบขั้นตอนเดิมและขั้นตอนใหม่ของระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์

วิธีการแจ้งผล (เดิม)	วิธีการแจ้งผล (ใหม่)
1. การแจ้งผลการจัดหาหนังสือทางอีเมล	1. การแจ้งผลการจัดหาหนังสือผ่านระบบออนไลน์
2. การแจ้งผลการจัดหาหนังสือทางบันทึกข้อความ (กระดาษ)	2. การแจ้งผลการจัดหาหนังสือทางบันทึกข้อความในรูปแบบไฟล์ PDF เพื่อเชื่อมต่อกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ของมหาวิทยาลัย
3. รายงานสรุปผลประจำปีงบประมาณ โดยรวบรวมรายชื่อของอาจารย์ที่เสนอแนะจากไฟล์ Excel และส่งให้อาจารย์ในรูปแบบกระดาษ	3. รายงานสรุปผลประจำปีงบประมาณ โดยดึงข้อมูลจากระบบบริการแจ้งกลับฯ และส่งให้อาจารย์ทางอีเมลในรูปแบบไฟล์ PDF

2.1) การวิเคราะห์และทบทวนกระบวนการเดิม โดยกระบวนการเดิมมีการแจ้งผลการจัดหาหนังสือทางอีเมลและทางบันทึกข้อความ (กระดาษ) รวมทั้งการแจ้งรายงานสรุปผลประจำปีงบประมาณ โดยจะต้องรวบรวมรายชื่อของอาจารย์ที่เสนอแนะจากไฟล์ Excel ซึ่งค่อนข้างใช้เวลานาน หลังจากนั้นดำเนินการจัดส่งให้อาจารย์ในรูปแบบกระดาษ ส่งผลให้เกิดปัญหาความล่าช้า และการสิ้นเปลืองกระดาษ

2.2) การปรับปรุงกระบวนการระบบใหม่ ผลจากการวิเคราะห์กระบวนการเดิม ได้นำมาสู่การปรึกษาหารือของบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานและนักวิชาการคอมพิวเตอร์ โดยร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกระบวนการ KM สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดของระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ แสดงดังรูป

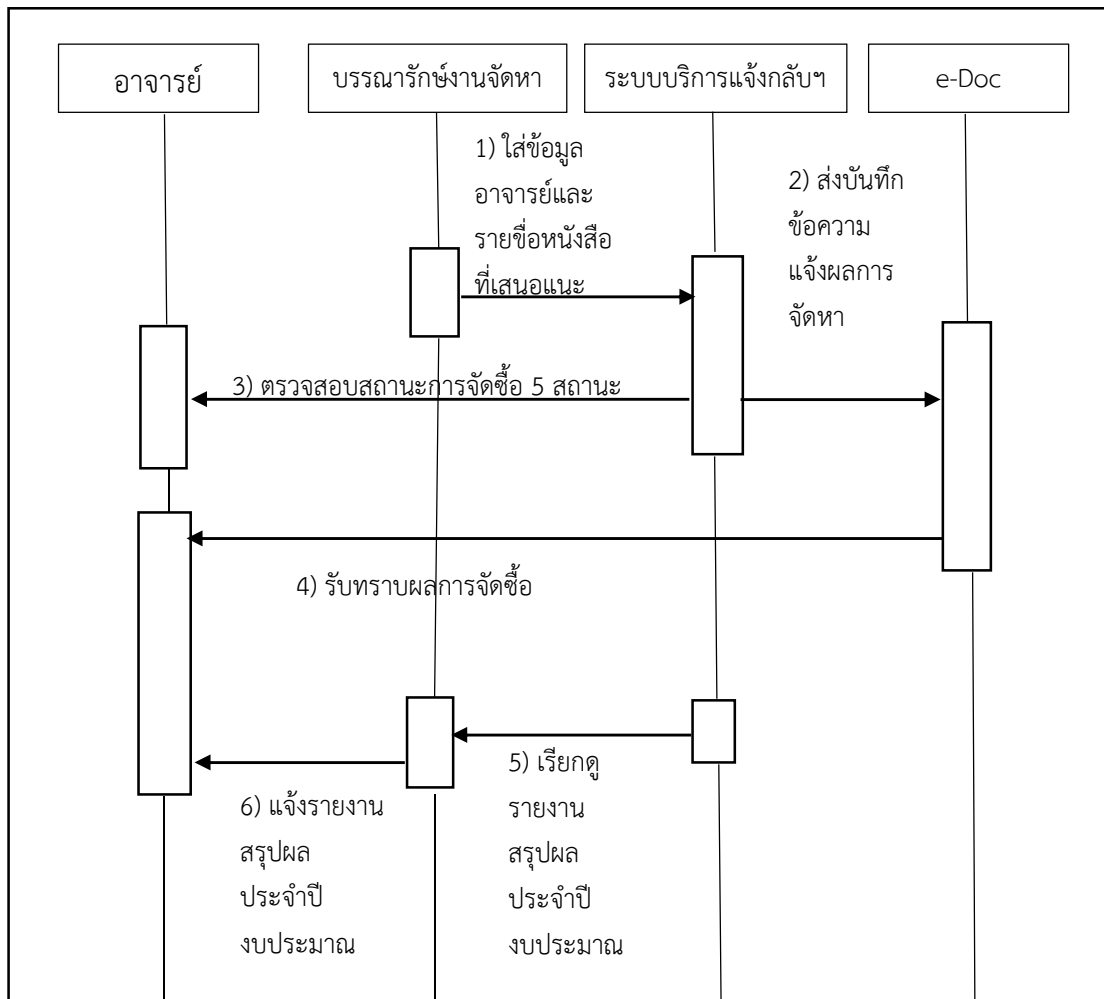


ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์

จากภาพที่แสดงกรอบแนวคิดของระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนที่สำคัญ คือ 2.2.1) บรรณารักษ์งานจัดหา ทำหน้าที่ใส่ข้อมูลรายชื่อหนังสือที่อาจารย์เสนอแนะลงในระบบ และเปลี่ยนสถานะเพื่อแจ้งผลการจัดหาให้อาจารย์ทราบ 2.2.2) อาจารย์ คือ ผู้เสนอแนะหนังสือและผู้ใช้งานในตัวระบบในการตรวจสอบสถานะ 2.2.3) ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ คือ ระบบที่บรรณารักษ์งานจัดหาและอาจารย์ใช้งานเกี่ยวกับการแจ้งผลการจัดหาหนังสือ และ 2.2.4) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) คือ ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ใช้สำหรับเจ้าหน้าที่ในการแจ้งผลการจัดหาที่ได้รับจากตัวระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ เพื่อแจ้งผ่านระบบ e-Doc ให้กับอาจารย์

ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ ได้รับการพัฒนาโดยใช้ภาษา PHP และ JQuery รวมถึงระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL หลังจากพัฒนาระบบแล้วเสร็จ ได้มีการทดลองใช้งานระบบ และปรับปรุงระบบให้เหมาะกับการปฏิบัติงาน สามารถเปิดใช้งานระบบจริงเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2562

3) การนำระบบไปใช้ ประกอบด้วยส่วนที่เกี่ยวข้อง 4 ส่วน คือ บรรณารักษ์งานจัดหา อาจารย์ ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ และระบบ e-Doc โดยมีระบบขั้นตอนหลักของการดำเนินงาน ดังนี้



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการใช้งานระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้เริ่มใช้ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2562 โดยมีขั้นตอนการใช้งานระบบ แสดงดังแผนภาพที่ 3

3.1) บรรณารักษ์จัดเตรียมข้อมูลและคีย์ข้อมูลรายชื่ออาจารย์ รายการหนังสือที่อาจารย์เสนอแนะลงในระบบ พร้อมทั้งเลือกสถานะของหนังสือแต่ละรายการ โดยเมื่อมีความคืบหน้าในการจัดซื้อหนังสือ (จัดซื้อหนังสือผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ) บรรณารักษ์ก็จะเปลี่ยนสถานะของหนังสือ ซึ่งมี 5 สถานะ คือ รอพิจารณา ดำเนินการจัดซื้อ เตรียมออกให้บริการ พร้อมให้บริการ และไม่จัดซื้อ ซึ่งบรรณารักษ์จะเลือกระบุเหตุผล 4 ข้อ ในการที่ไม่จัดซื้อ คือ ส่งให้อาจารย์พิจารณาจัดซื้อในปีถัดไป ไม่มีจำหน่าย รายการเสนอซ้ำ และมีให้บริการแล้ว

Reply and Check Books Status Online

มีติศา แก้วเขียว

เพิ่มรายการ
เสนอซื้อ

จัดการ
รายการ
เสนอซื้อ

บันทึก
ข้อความ

เพิ่มข้อมูลผู้
ใช้งานระบบ

เพิ่มตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่

รายงาน

เพิ่มผู้ใช้งานระบบ

ค้นหาชื่อ-สกุลผู้ใช้งานระบบ ค้นหา

รายชื่อผู้ใช้งานระบบทั้งหมด : เรียงลำดับตามตัวอักษร A-Z, ก-ฮ

ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	แก้ไข
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วางคณา เวียงสุวดี		คณะวิทยาศาสตร์	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สารภี ไชยรัตน์		คณะวิทยาศาสตร์	
อาจารย์ ดร.ปรียา แก้วมณี		คณะวิทยาศาสตร์	
อาจารย์ วาที ร.ศ. เกียรติกร บรรจงเมือง		คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา	
ทีตินา จันทรัฐ			
มีติศา แก้วเขียว			
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณีย์ น้อยมหา		คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา	

Reply and Check Books Status Online

มีติศา แก้วเขียว

เพิ่มรายการ
เสนอซื้อ

จัดการ
รายการ
เสนอซื้อ

บันทึก
ข้อความ

เพิ่มข้อมูลผู้
ใช้งานระบบ

เพิ่มตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่

รายงาน

เพิ่มรายการเสนอซื้อ

ส่วนหน้าจำหน่าย : -- เลือกส่วนหน้าจำหน่าย --

ชื่อเรื่อง / ชื่อวารสาร :

ผู้แต่ง / เจ้าชอง :

ปีที่พิมพ์ :

ISBN / ISSN :

จำนวนเล่ม / ปี :

ราคา (ลดแล้ว) :

ผู้เสนอแนะ :

งบประมาณ : -- เลือกงบประมาณ --

สถานะดำเนินการจัดซื้อ : ---- เลือกสถานะ ----

วันที่รับรายการเสนอซื้อ :

รอพิจารณา

ดำเนินการจัดซื้อ

เตรียมออกให้บริการ

พร้อมให้บริการ

ไม่จัดซื้อ **หมายเหตุ**

ส่งให้อาจารย์ที่จัดการจัดซื้อในบิตถัดไป ไม่มีจำหน่าย

รายการเสนอซื้อ มีให้บริการแล้ว



สถานะ	วันที่	ชื่อเรื่อง / ชื่อวารสาร	ผู้เสนอแนะ	หมายเหตุ
พร้อมให้บริการ	30 กันยายน 2562	1,500 Stretches: the complete guide to flexibility and movement	อาจารย์ ดร.วิภา วัฒนพิณ	
พร้อมให้บริการ	16 กันยายน 2562	Nasca's essentials of personal training	อาจารย์ ดร.อำนาจ ชินสีห์	
พร้อมให้บริการ	16 กันยายน 2562	Handbook of research on healthcare administration and management	อาจารย์ ดร.อำนาจ นวล	
เตรียมออกให้บริการ	16 กันยายน 2562	The Manual of Plant Grafting: Practical Techniques for Ornamentals	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล ทองเกษมแก้ว	
พร้อมให้บริการ	2 กันยายน 2562	Functional marine biomaterials: properties and applications	รองศาสตราจารย์ ดร.สรพรสิงห์ กล่อมเกล้า	
พร้อมให้บริการ	2 กันยายน 2562	Fire safety and risk management revision guide	อาจารย์สุธีร์ สันทรรักษา	
พร้อมให้บริการ	2 กันยายน 2562	Body language - learn how to read others and communicate with confidence	อาจารย์สุธีร์ สันทรรักษา	
ดำเนินการจัดซื้อ	30 สิงหาคม 2562	Enzymes in Food and Beverage Processing	รองศาสตราจารย์ ดร.สรพรสิงห์ กล่อมเกล้า	
ดำเนินการจัดซื้อ	30 สิงหาคม 2562	Principles of Food Chemistry	รองศาสตราจารย์ ดร.สรพรสิงห์ กล่อมเกล้า	
ไม่จัดซื้อ	30 สิงหาคม 2562	Seafood Science: Advances in Chemistry, Technology and Applications	รองศาสตราจารย์ ดร.สรพรสิงห์ กล่อมเกล้า	ส่งให้อาจารย์ที่จัดการจัดซื้อในบิตถัดไป
รอพิจารณา	18 มกราคม 2562	Microbial Biofilms	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑล เด็ตรักษา	
รอพิจารณา	18 มกราคม 2562	Medical Microbiology	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑล เด็ตรักษา	

ภาพที่ 4 การใส่ข้อมูลลงในระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ และการแสดงผลสถานะของการจัดหาหนังสือ

3.2) จัดทำและส่งบันทึกข้อความแจ้งสถานะการจัดซื้อหนังสือให้อาจารย์ทราบในแต่ละขั้นตอน โดยบรรณารักษ์เลือกรายชื่ออาจารย์แต่ละท่าน แล้วระบบก็จะแสดงรายชื่อหนังสือทั้งหมดที่อาจารย์เสนอแนะ จากนั้นบันทึกไฟล์ “บันทึกข้อความ” ในรูปแบบ PDF (แสดงดังรูปที่ 5) เพื่อส่งต่อให้เจ้าหน้าที่บริหารงานดำเนินการส่งในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ของมหาวิทยาลัย โดยอาจารย์แต่ละท่านเปิดดูบันทึกข้อความดังกล่าวผ่านระบบ e-Doc ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดกระดาษและค่าใช้จ่ายด้วย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง โทร. 074-609600 ต่อ 1230
 ที่ ศร 64.111.02/ วันที่ 10 ตุลาคม 2562
 เรื่อง แจ้งสถานะการดำเนินการจัดซื้อ
 เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑล เลิศวารปรีชา
 ตามที่คณบดี/คณาจารย์ ได้เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้สำนักหอสมุดดำเนินการจัดหาขึ้น บัดนี้ สำนักหอสมุด ขอแจ้งสถานะการดำเนินการจัดซื้อดังนี้

รายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ	อยู่ระหว่าง			พร้อมให้บริการ	ไม่จัดซื้อ	หมายเหตุ
	รอพิจารณา	ดำเนินการจัดซื้อ	เตรียมออกให้บริการ			
Modern Industrial Microbiology and Biotechnology			✓			
cellular signal processing			✓			
Microbial Biofilms	✓					
Medical Microbiology	✓					
Medical Parasitology: A Textbook					✓	ส่งให้อาจารย์พิจารณาจัดซื้อในชุดต่อไป
Viral Hemorrhagic Fevers	✓					

และหากท่านต้องการใช้หนังสือเล่มใดอย่างเร่งด่วน (กรณีหนังสือเล่มนั้นอยู่ในขั้นตอนเตรียมออกให้บริการ) สำนักหอสมุดมีบริการขอใช้หนังสือเล่มนั้นซึ่งสามารถดำเนินการให้ภายใน 1 วันทำการ สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด วิทยาเขตพัทลุง : นางปัทมา แก้วเขียว โทรภายใน 1230
 ซึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และใคร่ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างทั่วถึง จักเป็นพระคุณยิ่ง



(อาจารย์ ดร. พงษ์พันธ์ พิณโท)
 ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ภาพที่ 5 บันทึกข้อความ

3.3) เรียกดูสรุปรายงานการเสนอแนะหนังสือประจำปีงบประมาณเพื่อส่งสรุปรายชื่อหนังสือที่เสนอแนะทั้งหมดในแต่ละปีงบประมาณให้อาจารย์ทราบ โดยสามารถพิมพ์เป็นกระดาษแล้วส่งแนบพร้อมกับบันทึกข้อความปะหน้า หรือสามารถส่งเป็นไฟล์ทางอีเมลให้อาจารย์แต่ละท่านได้

รายงานผลการดำเนินการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (แยกตามรายชื่อผู้เสนอแนะ)

ที่	รายการเสนอแนะ	สถานะ						หนังสือที่ไม่สามารถจัดหาได้ในปีงบประมาณ 2562	
		จัดซื้อเรียบร้อยแล้ว	มีตัวเลขให้บริการแล้ว	มีให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	ไม่ตีพิมพ์ (Out of Print)	ร้านค้า/บริษัทไม่สามารถเสนอราคาได้	หนังสือไม่สามารถจัดหาได้ในปีงบประมาณ 2561 (สิ้นสุดการใช้งานประมาณ)	ต้องการให้ดำเนินการต่อ (กรุณาจัดลำดับความสำคัญ)	ไม่ต้องการ
	คณะวิศวกรรมศาสตร์								
	อาจารย์ ดร.อนิดา เพ็ชรแก้ว								
1	Recycling of polymers: methods, characterization and applications	✓							
2	Additives in polymers: analysis and applications	✓							
3	Handbook of UV Degradation and Stabilization	✓							
4	Introduction to petroleum engineering	✓							
5	Additives in Polymers		✓						
6	Polymer Morphology: Principles, Characterization						✓		
7	Plastics Product Design						✓		
8	Polymer & Rubber Technology						✓		
9	Advanced Polymeric Materials						✓		
10	Introduction To Polymer Chemistry						✓		

ภาพที่ 6 รายงานสรุปผลประจำปีงบประมาณ

4) วิเคราะห์และประเมินผล บรรณารักษ์แจ้งประชาสัมพันธ์การใช้ระบบให้อาจารย์ทราบ และประเมินผลความพึงพอใจในการใช้งาน โดยสำนักหอสมุด ได้รับข้อมูลการเสนอแนะรายชื่อจากอาจารย์ 98 คน ในการเสนอแนะรายชื่อหนังสือ มีจำนวนทั้งสิ้น 531 รายการ ในปีงบประมาณ 2562 ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2562 ถึงเดือนกันยายน 2562 โดยได้ประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์ทดลองใช้งานระบบ และทำการประเมินความพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งผลการประเมินจากอาจารย์ผู้ใช้งาน จำนวน 52 คน พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 โดยอาจารย์สามารถตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อได้ในทุกเวลา สถานที่ และทุกอุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ (ทิพวรรณ สุขขวย และจิตราภรณ์ ชัยมณี, 2561, น. 166)

ในส่วนของบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงาน ในการนำระบบมาใช้เพื่อแจ้งสถานะการจัดซื้อในแต่ละขั้นตอนของการแจ้งผลการดำเนินงาน ทั้งหมด 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการได้รับรายชื่อ ขั้นตอนการดำเนินการสั่งซื้อ ขั้นตอนการเตรียมออกให้บริการ และขั้นตอนพร้อมให้บริการ รวมทั้งการรายงานสรุปผลภาพรวมประจำปีงบประมาณ สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงาน และลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการดำเนินการ ดังนี้

4.1) กระดาษ A4 ขนาด 80 แกรม ราคา 0.25 บาท/แผ่น เมื่อส่งบันทึกข้อความให้อาจารย์ทั้งหมด 98 คน ๆ ละ 4 ครั้ง (4 ขั้นตอน) จะต้องใช้กระดาษ A4 392 แผ่น และเมื่อส่งรายงานสรุปผลภาพรวมประจำปีงบประมาณ 1 ครั้ง ทั้งหมด 98 คน จะต้องใช้กระดาษ A4 อีก 98 แผ่น รวมที่จะต้องใช้กระดาษ A4 ทั้งสิ้นจำนวน 490 แผ่น คิดเป็นเงิน 122.50 บาท

4.2) ลดระยะเวลาในการออกเอกสารบันทึกข้อความเพื่อให้ผู้รับ (อาจารย์) ได้รับเอกสารได้เร็วขึ้น โดยเฉลี่ยจาก 2-3 วันทำการ เป็นภายใน 4 ชั่วโมง

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

จากการที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้นำระบบบริการแจ้งกลับฯ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ ส่งผลให้อาจารย์มีความพึงพอใจมากขึ้น ได้รับความสะดวกมากขึ้น เพราะมีช่องทางในการรับทราบข้อมูลเพิ่มเติม สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้ และสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้ที่ต้องการใช้บริการที่อำนวยความสะดวกมากขึ้น โดยใช้เวลาน้อยลง รวมไปถึงมุมมองของบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงาน ที่ได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากขึ้น

อภิปรายผล

ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ ช่วยลดค่าใช้จ่ายและขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ (อาจารย์) และผู้ปฏิบัติงาน ระบบบริการแจ้งกลับฯ สามารถรองรับการใช้งานได้ในทุกอุปกรณ์ ทั้งคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก และโทรศัพท์มือถือ ทำให้มีการพัฒนาช่องทางการแจ้งกลับให้กับผู้ใช้ได้มากขึ้น นอกจากนี้ ยังสามารถนำระบบบริการแจ้งกลับฯ มาบูรณาการกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ซึ่งอาจารย์ทุกท่านจะต้องมีการใช้งานอยู่แล้ว ทำให้การส่งต่อข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว จึงนับว่าเป็นการแจ้งผลการจัดหาหนังสือในช่องทางที่เป็นทางการ เมื่อพิจารณาในบริบทของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติ ระบบบริการแจ้งกลับฯ ช่วยให้เกิดประโยชน์อื่น ดังต่อไปนี้

1) ด้านผู้ใช้บริการ ระบบนี้เป็นอีกช่องทางหนึ่งของการประชาสัมพันธ์การแจ้งผลการจัดซื้อหนังสือ นอกเหนือจากเดิมที่มีการแจ้งผลผ่านทางอีเมล และทางบันทึกข้อความ (กระดาษ) ระบบนี้ช่วยให้อาจารย์สามารถตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือได้ด้วยตนเองว่าอยู่ในกระบวนการขั้นตอนใด รวมทั้งอาจารย์แต่ละท่านสามารถทราบรายชื่อหนังสือที่อาจารย์ท่านอื่น ๆ เสนอแนะด้วย ช่วยลดการเสนอแนะหนังสือซ้ำซ้อน

2) ด้านผู้ปฏิบัติงาน มีระบบและเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดทำบันทึกข้อความการแจ้งสถานะการจัดซื้อหนังสือ และจัดทำสรุปรายงานผลการจัดซื้อหนังสือประจำปีงบประมาณ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น และประหยัดทรัพยากร (กระดาษ) มากขึ้น นอกจากนี้ มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของอาจารย์ เช่น อีเมลมหาวิทยาลัย อีเมลส่วนตัว เบอร์โทรศัพท์ภายในและส่วนตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งยังใช้เป็นข้อมูลสำหรับดำเนินการอื่น ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

ในการดำเนินการขั้นต่อไป ควรปรับปรุงกระบวนการในส่วนของการแจ้งข้อมูล โดยเปิดสิทธิ์ให้ร้านหนังสือที่อาจารย์ได้คัดเลือกจาก Book Fair และอาจารย์ที่ต้องการเสนอแนะหนังสือ (นอกเหนือจาก Book Fair) สามารถใส่ข้อมูลรายการหนังสือที่ต้องการสั่งซื้อในระบบโดยตรง เพื่อความรวดเร็วและประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ นอกจากนี้ในส่วนของการแจ้งผลกลับหาอาจารย์ อาจเพิ่มให้มีการแจ้งเตือนผ่านอีเมล

การนำไปใช้ประโยชน์

ระบบบริการแจ้งกลับและตรวจสอบสถานะการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้ถูกนำมาใช้งาน ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2562 โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ อาจารย์ ทั้งนี้มีจำนวนผู้ใช้บริการ จำนวน 98 คน โดยมีรายการหนังสือที่อาจารย์เสนอแนะ จำนวน 531 รายการ มีการแจ้งผลการจัดหาหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย ในรูปแบบบันทึกข้อความไฟล์ PDF จำนวน 392 ฉบับ

และแจ้งรายงานสรุปผลประจำปีงบประมาณในรูปแบบไฟล์ PDF ให้อาจารย์ทางอีเมล จำนวน 98 คน ผลของการใช้งานระบบบริการแจ้งกลับๆ ในส่วนของผู้ใช้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 87

รายการอ้างอิง

ทิพวรรณ สุขรวย, และจิตราภรณ์ ชัยมณี. (2561). *การพัฒนากระบวนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบออนไลน์ ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 5(3), 156-167. สืบค้น 19 กันยายน 2562, จาก <https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/view/343>

สิริพงศ์ จีงถาวรณ. (2560). *สิน : ลดต้นทุนธุรกิจ งานเสร็จไว ก้าวไร้พุง*. กรุงเทพฯ: ดีดี.

Longdo Dict. (2562) *Tracking system*. สืบค้น 19 กันยายน 2562, จาก https://dict.longdo.com/search/*tracking+system*

การลดกระบวนการทำบัตรสมาชิกห้องสมุดตามแนวทางลีน

Lean of Reducing User Member Card Process

พนิตา แวดีอรามัน

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
panita.w@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การลดกระบวนการทำบัตรสมาชิกห้องสมุดตามแนวทางลีนนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผลการดำเนินงาน พบว่า สามารถลดขั้นตอนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก จากเดิม 13 ขั้นตอน ลดเหลือ 7 ขั้นตอน และสามารถลดระยะเวลาการดำเนินงานจากเดิม ผู้ใช้บริการจะได้รับบัตรสมาชิกห้องสมุด จากเดิม 5 วันทำการ ลดเหลือ 15 นาที การลดกระบวนการทำงานนี้ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 และผู้บริบริการสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ทันที

คำสำคัญ: การลดกระบวนการทำงาน, การทำบัตรสมาชิกห้องสมุด, ลีน

ABSTRACT

The objective of the project "Lean of reducing the user member card process" is to reduce the process and time of making member card for the outside user at John F. Kennedy Library, Office of Academic Resources, Prince of Songkla University, Pattani Campus. The results found that the user member card process can be reduced from 13 steps to 7 steps. Furthermore, the time can be reduced from 5 weekdays to 15 minutes. The reduction in work process leads to in the comfortability for operators and user satisfaction at 4.72 and the users can borrow the information resources immediately.

Keyword: Reducing the work process, Library member card, Lean

บทนำ

การพิมพ์บัตรสมาชิก เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลผู้ใช้บริการที่สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด เพื่อการเข้าใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เมื่อผู้ใช้บริการประเภทบุคคลภายนอก ร้องขอทำบัตรสมาชิกห้องสมุดที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการต้องยื่นหลักฐานการขอทำบัตรสมาชิก เช่น รูปถ่าย 1 นิ้ว 2 รูป บัตรประจำตัวประชาชน/บัตรนักเรียน พร้อมค่าบำรุงสมาชิกตามประเภท ผู้ปฏิบัติงานจะให้ผู้ใช้กรอกรายละเอียดลงในบัตรทะเบียน แล้วนำวันรับบัตร 5 วันทำการ นำไปใส่ในตู้บัตรสมาชิกบริเวณเคาน์เตอร์ยืม-คืน ผู้รับผิดชอบนำบัตรสมาชิกที่ผู้ใช้บริการร้องขอไปดำเนินการ โดยทำการตรวจสอบหลักฐานการร้องขอการทำบัตรสมาชิกว่าครบถ้วนหรือไม่ หลังจากนั้นนำบัตรสมาชิกไปพิมพ์ชื่อ สกุล ที่อยู่ หรือคณะหน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ และเตรียมบัตรทะเบียนตามสีที่กำหนด เช่น สีฟ้าสำหรับสมาชิกบุคคลภายนอกประเภทยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ สีน้ำตาลสำหรับสมาชิกบุคคลภายนอกที่ยืมทรัพยากรสารสนเทศไม่ได้ เป็นต้น นำบัตรสมาชิกไปพิมพ์กับเครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้าตามประเภทสมาชิกที่ตึกเก่า หลังจากนั้น นำไปเคลือบบัตร ดิจิรูป ที่ตึกใหม่ เมื่อเคลือบเสร็จส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบทำการบันทึกข้อมูลในฐานข้อมูลสมาชิก

ปัญหาที่พบในการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก คือ 1) พบว่าการกรอกข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้บริการไม่ชัดเจน และไม่ครบถ้วน ทำให้กระทบกับผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการบันทึกฐานข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน และต้องมาแก้ไขซ้ำอีก ทำให้เกิดความล่าช้าในขั้นตอนการรับบัตร 2) พบว่าผู้ใช้บริการที่ทำบัตรสมาชิกประเภทยืมทรัพยากรได้ ต้องการที่จะรับบัตรสมาชิกได้เลย เพราะต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศทันที 3) พบว่าผู้ใช้บริการมีหลักฐานไม่พร้อมในวันทำบัตรสมาชิก เช่น รูปถ่าย บัตรประชาชน หรือใบขับขี่ ทำให้ผู้ใช้บริการขาดสิทธิ์ที่จะทำบัตรในวันนั้น ๆ

ดังนั้นผู้รับผิดชอบจึงได้ศึกษาปัญหาและทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอกตามแนวทางลีน (Lean) ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าของการบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการ โดยการขจัดหรือลดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงาน (มารวย ส่งธานี, 2553, น. 9)

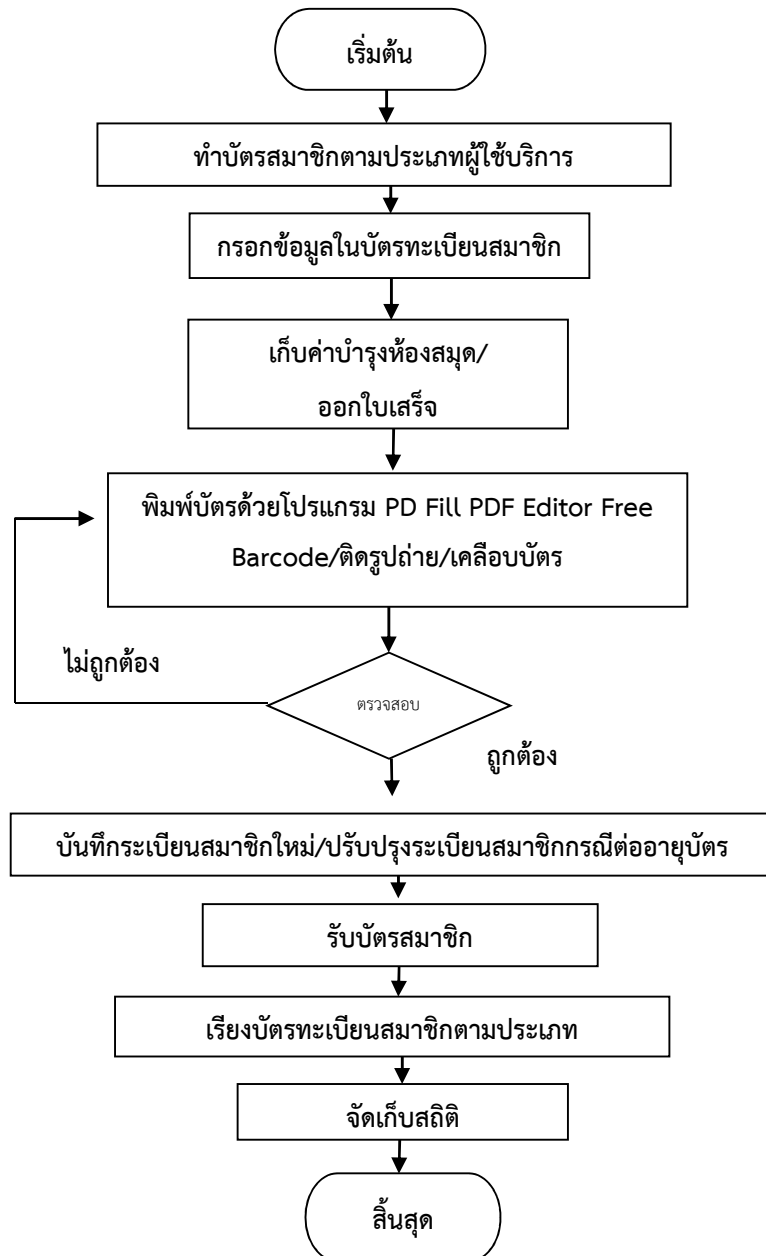
วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดขั้นตอนการทำบัตรสมาชิกของบุคคลภายนอก
2. เพื่อลดระยะเวลาการทำบัตรสมาชิกของบุคคลภายนอก

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การลดกระบวนการทำบัตรสมาชิกห้องสมุดตามแนวทางลีนมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ขั้นตอนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพที่ 1 ขั้นตอนปฏิบัติงานการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

2. นำแนวคิดลีน (Lean) ที่มุ่งเน้นการกำจัดส่วนเกินที่ไร้คุณค่า (ศิริ-ต รอดเครือวัลย์, 2552, น. 3) มาวิเคราะห์เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก โดยใช้เครื่องมือสายธารแห่งคุณค่า (Value Stream Mapping – VSM) ดังนี้

2.1 จัดทำ Pre-Lean กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก มีการดำเนินงาน จำนวน 13 ขั้นตอน ใช้เวลา 41 นาที ระยะทาง 10 เมตร มี % ประสิทธิภาพเท่ากับร้อยละ 39 (ดูภาพประกอบ Pre-Lean)

2.2 จัดทำ Post-Lean 1 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก มีการดำเนินงาน จำนวน 10 ขั้นตอน ใช้เวลา 24 นาที ระยะทาง 10 เมตร มี % ประสิทธิภาพเท่ากับร้อยละ 41 (ดูภาพประกอบ Post-Lean 1)

2.3 จัดทำ Post-Lean 2 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก มีการดำเนินงาน จำนวน 8 ขั้นตอน ใช้เวลา 17 นาที ระยะทาง 5 เมตร มี % ประสิทธิภาพเท่ากับร้อยละ 76.47 (ดูภาพประกอบ Post-Lean 2)

2.4 จัดทำ Post-Lean 3 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก มีการดำเนินงาน จำนวน 7 ขั้นตอน ใช้เวลา 16 นาที ระยะทาง 5 เมตร มี % ประสิทธิภาพเท่ากับร้อยละ 81.25 (ดูภาพประกอบ Post-Lean 3)

ทั้งนี้ ในการจัดทำสายธารแห่งคุณค่านั้น ได้กำหนดสีให้แต่ละกิจกรรม ดังต่อไปนี้

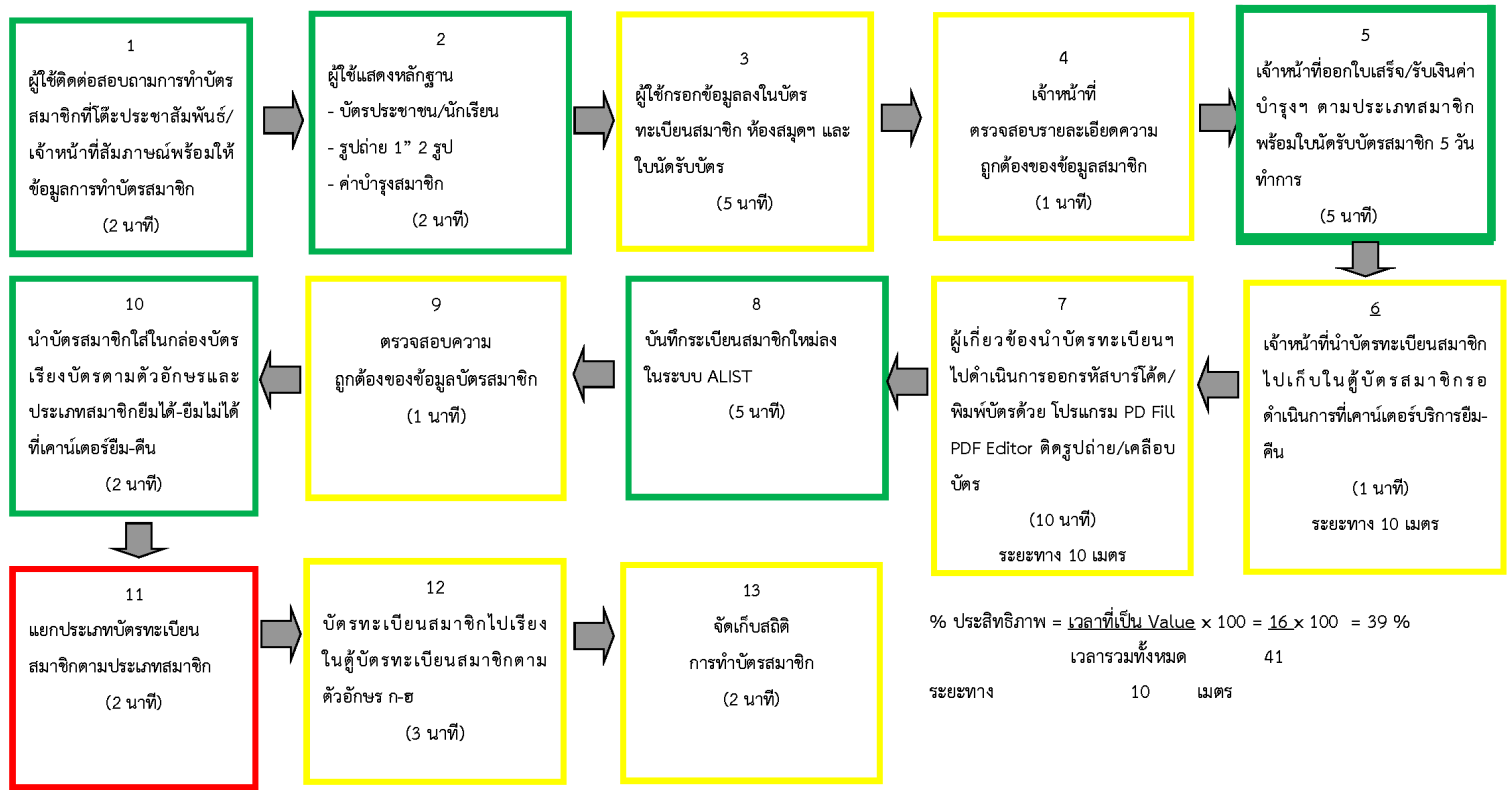
สีเขียว หมายถึง กิจกรรมที่มีคุณค่า (Value)

สีแดง หมายถึง กิจกรรมที่ไม่มีคุณค่า (Non-Value)

สีเหลือง หมายถึง กิจกรรมที่ไม่มีคุณค่า แต่จำเป็นจะต้องดำเนินการ (Non-Value but Necessary)

Pre-Lean กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

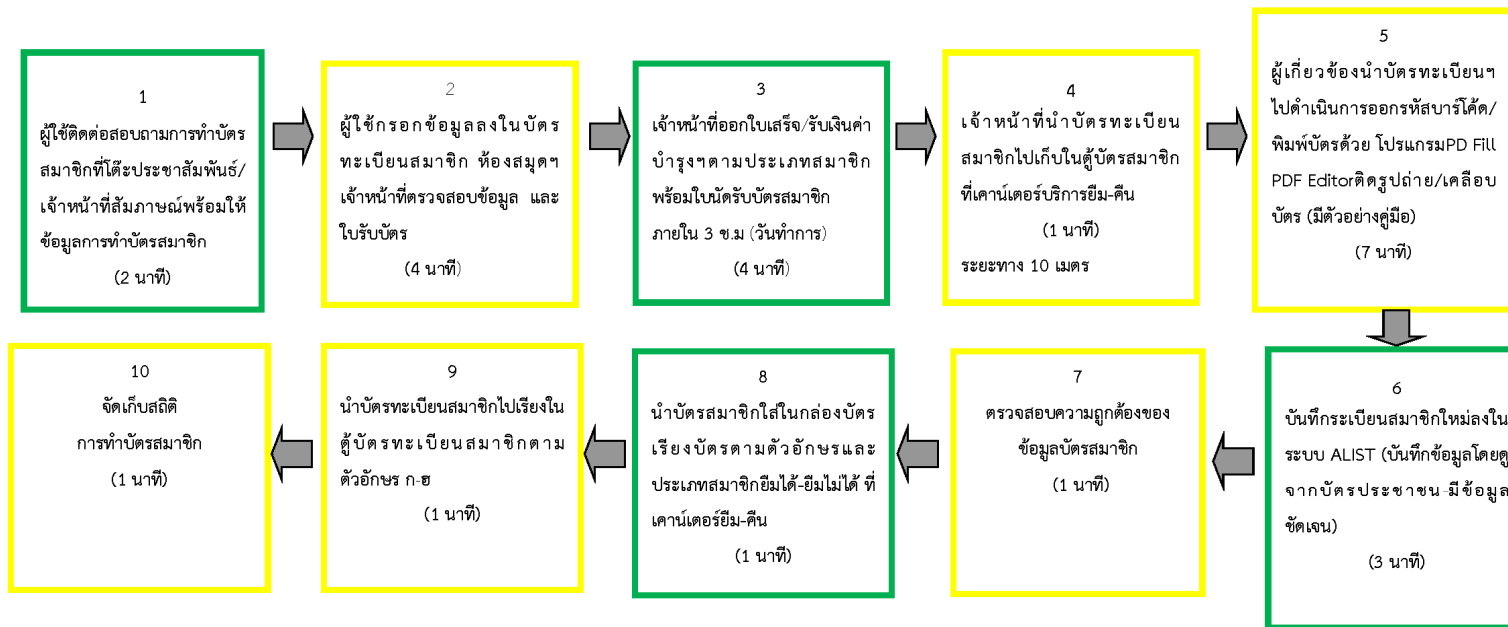
Pre-Lean จำนวน....13...ขั้นตอน ใช้เวลา....41....นาที ระยะทาง 10 เมตร



ภาพที่ 2 Pre-Lean กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

Post-Lean 1 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

Post-Lean 1 จำนวน 10 ขั้นตอน ใช้เวลา 24 นาที ระยะทาง....10....เมตร



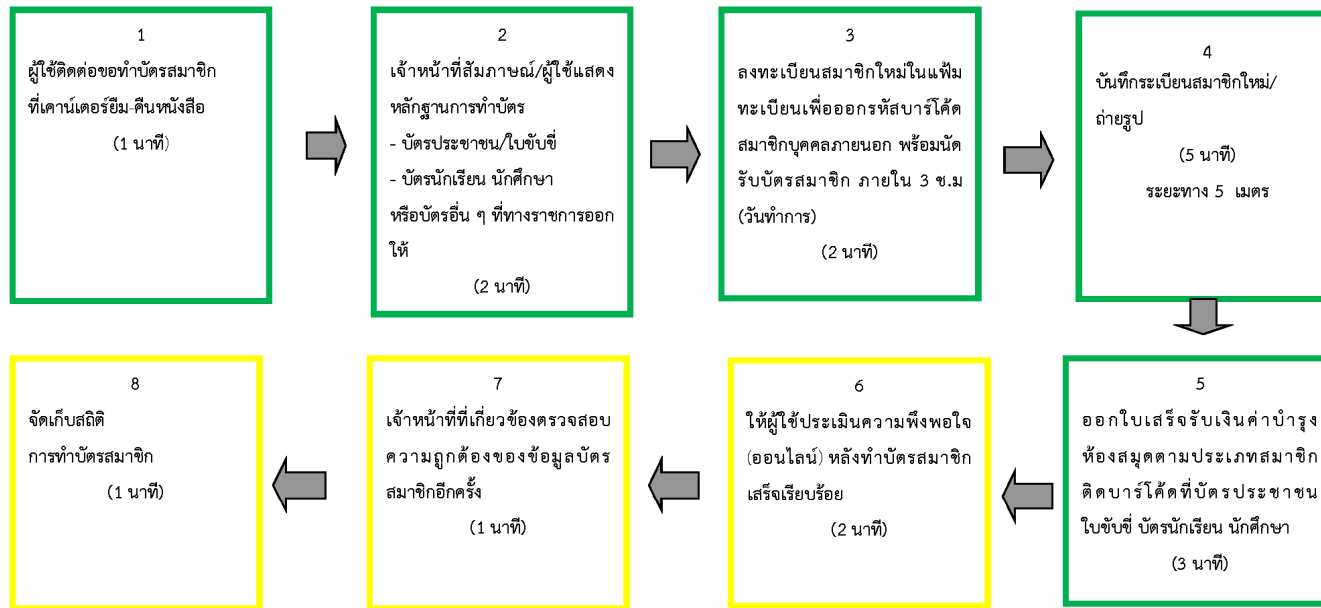
$$\% \text{ ประสิทธิภาพ} = \frac{\text{เวลาที่เป็น Value}}{\text{เวลารวมทั้งหมด}} \times 100 = \frac{10}{24} \times 100 = 41 \%$$

ระยะทาง 10 เมตร

ภาพที่ 3 Post-Lean 1 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

Post-Lean 2 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

Post-Lean 2 จำนวน...8...ขั้นตอน ใช้เวลา 17 นาที ระยะทาง 5 เมตร



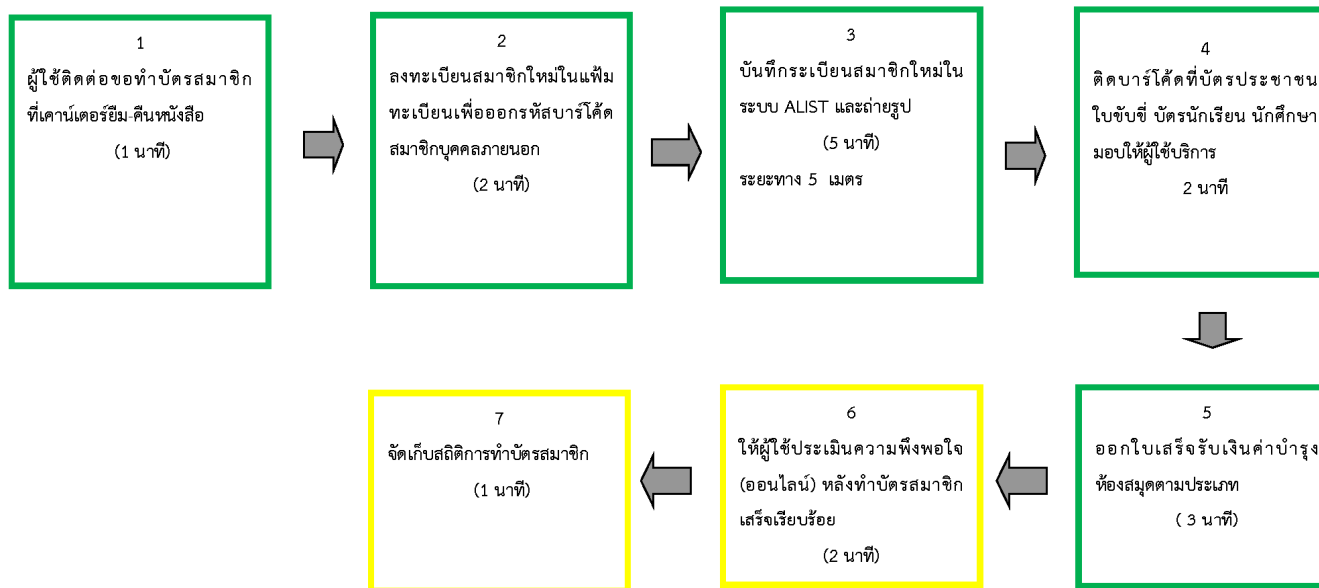
$$\% \text{ ประสิทธิภาพ} = \frac{\text{เวลาที่เป็น Value}}{\text{เวลารวมทั้งหมด}} \times 100 = \frac{13}{17} \times 100 = 76.47 \%$$

ระยะทาง 5 เมตร

ภาพที่ 4 Post-Lean 2 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

Post-Lean 3 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

Post-Lean 3 จำนวน 7 ขั้นตอน ใช้เวลา 16 นาที ระยะทาง 5 เมตร



$$\% \text{ ประสิทธิภาพ} = \frac{\text{เวลาที่เก็บ Value}}{\text{เวลารวมทั้งหมด}} \times 100 = \frac{13}{16} \times 100 = 81.25 \%$$

(ผู้ใช้บริการติดต่อ 1 นาที และกระบวนการทำบัตร 15 นาที)

ระยะทาง 5 เมตร

ภาพที่ 5 Post-Lean 3 กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล อภิปรายผล

ผลการดำเนินงานพบว่า สามารถลดขั้นตอนการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก จากเดิม 13 ขั้นตอน ลดเหลือ 7 ขั้นตอน และสามารถลดระยะเวลาการดำเนินงานจากเดิมผู้ใช้บริการจะได้รับบัตรสมาชิกห้องสมุด ภายใน 5 วันทำการ ลดเหลือ 15 นาที การลดกระบวนการทำงานนี้ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความสะดวก ผลการประเมินพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 และสามารถยืดทรัพยากรสารสนเทศได้ทันที รายละเอียดตามตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน

ประเด็น	Pre-Lean	Post-Lean1	Post-Lean 2	Post-Lean 3																				
ขั้นตอน (จำนวน)	13	10	8	7																				
ระยะเวลา (นาที)	41	24	17	16																				
% ประสิทธิภาพ	39	41	76.47	81.25																				
อื่นๆ ระยะทาง (เมตร)	10	10	5	5																				
อื่น ๆ เช่น ความปลอดภัย คุณภาพขวัญกำลังใจของบุคลากร ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				<p>การประเมินผลการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก หลังจากทำ Post-Lean 3 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 135 คน ค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.72 (S.D. 0.513)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>รายการ</th> <th>Mean</th> <th>S.D.</th> <th>แปลผล</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ขั้นตอนการทำบัตรฯ</td> <td>4.75</td> <td>0.242</td> <td>มากที่สุด</td> </tr> <tr> <td>ข้อมูลบัตรสมาชิกถูกต้องครบถ้วน</td> <td>4.76</td> <td>0.221</td> <td>มากที่สุด</td> </tr> <tr> <td>ระยะเวลาการทำบัตรสมาชิก</td> <td>4.61</td> <td>0.311</td> <td>มากที่สุด</td> </tr> <tr> <td>ความสะดวกในการทำบัตรสมาชิก</td> <td>4.72</td> <td>0.514</td> <td>มากที่สุด</td> </tr> </tbody> </table> <p>ข้อเสนอแนะอื่น ๆ</p>	รายการ	Mean	S.D.	แปลผล	ขั้นตอนการทำบัตรฯ	4.75	0.242	มากที่สุด	ข้อมูลบัตรสมาชิกถูกต้องครบถ้วน	4.76	0.221	มากที่สุด	ระยะเวลาการทำบัตรสมาชิก	4.61	0.311	มากที่สุด	ความสะดวกในการทำบัตรสมาชิก	4.72	0.514	มากที่สุด
รายการ	Mean	S.D.	แปลผล																					
ขั้นตอนการทำบัตรฯ	4.75	0.242	มากที่สุด																					
ข้อมูลบัตรสมาชิกถูกต้องครบถ้วน	4.76	0.221	มากที่สุด																					
ระยะเวลาการทำบัตรสมาชิก	4.61	0.311	มากที่สุด																					
ความสะดวกในการทำบัตรสมาชิก	4.72	0.514	มากที่สุด																					

ประเด็น	Pre-Lean	Post-Lean1	Post-Lean 2	Post-Lean 3
				1. ช่วยลดขั้นตอน และระยะเวลา ไม่ต้องใช้รูปถ่าย (9) 2. บริการดี รวดเร็ว ฉับไว ประทับใจ เป็นมิตร (8) 3. สะดวกและรวดเร็ว แถมยังประหยัดทรัพยากรที่ใช้ โดยรวมถือว่าเป็นการปฏิบัติงานที่ดี (3) 4. เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์บริการอย่างดี เป็นกันเอง (5)

ภาพถ่ายแสดงการดำเนินงาน

ก่อนทำ Lean



ภาพที่ 6 แบบฟอร์มบัตรทะเบียนสมาชิกและใบสมัครบัตร

ภาพที่ 7 เครื่องเคลือบบัตร

ภาพที่ 8 พลาสติกเคลือบบัตรสมาชิก



ภาพที่ 9 ผู้ใช้กรอกรายละเอียดในบัตรทะเบียนสมาชิก และติดรูปถ่าย

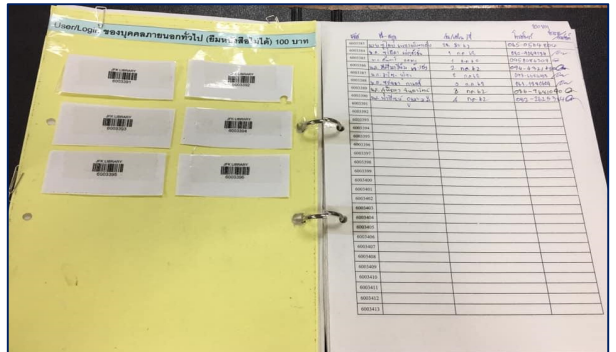
ภาพที่ 10 บัตรสมาชิกบุคคลภายนอกประเภทยืมทรัพยากรได้ (สีฟ้า)

ภาพที่ 11 บัตรสมาชิกบุคคลภายนอกประเภทยืมทรัพยากรไม่ได้ (สีน้ำตาล)

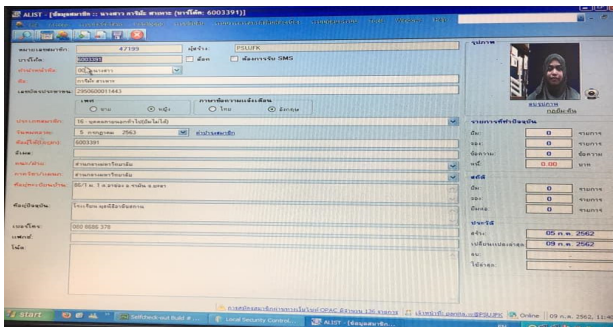
หลังการทำ Lean



ภาพที่ 12 ทำบัตรสมาชิกบริเวณเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน
ทรัพยากรสารสนเทศ



ภาพที่ 13 แฟ้มทะเบียนสมาชิกและหมายเลขบาร์โค้ด
สมาชิก



ภาพที่ 14 ป้อนข้อมูลสมาชิกในระบบ ALIST



ภาพที่ 15 ติดบาร์โค้ดที่บัตรประชาชนและมอบ
ให้ผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการปฏิบัติงานการทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นว่า การทำบัตรสมาชิกแบบใหม่นี้ ช่วยลดขั้นตอน และระยะเวลา ไม่ต้องใช้รูปถ่าย สะดวกและรวดเร็ว แถมยังประหยัดทรัพยากรที่ใช้โดยรวมถือว่าการปฏิบัติงานที่ดี เจ้าหน้าที่ให้บริการดี รวดเร็ว ฉับไว ประทับใจ เป็นมิตรและเป็นกันเอง สำหรับผู้ปฏิบัติงาน มีข้อเสนอแนะว่าควรมีการประชาสัมพันธ์การทำบัตรสมาชิกห้องสมุดผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อสังคม ออนไลน์ แจกคู่มือ หรือแผ่นพับให้กับผู้ใช้บริการไว้ศึกษากฎระเบียบ และสิทธิต่างๆ ของสมาชิก

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์จากการทำสิ้น เรื่อง การลดกระบวนการทำบัตรสมาชิกห้องสมุดตามแนวทางลีน ส่งผลให้มีจำนวนสมาชิกห้องสมุดประเภทบุคคลภายนอกเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ต้องใช้รูปถ่ายในการทำบัตร จะได้รับบัตรภายใน 15 นาที และสามารถใช้บริการในการยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ทันที ซึ่งในปีงบประมาณ 2561 บุคคลภายนอกสมัครเป็นสมาชิก จำนวน 521 คน และในปีงบประมาณ 2562 บุคคลภายนอกสมัครเป็นสมาชิก จำนวน 728 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 39.73 ห้องสมุดสามารถนำแนวทางการลดกระบวนการทำบัตรสมาชิกตามแนวทางลีน ไปใช้กับการทำบัตรสมาชิกประเภทอื่น ๆ รวมถึงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ในห้องสมุด

รายการอ้างอิง

- มารวย ส่งทานินทร์. (2553). การนำแนวคิดเรื่อง Lean มาใช้ในสำนักงาน. *Productivity World*, 15(84), 9-14.
- ศิ-ต รอดเครือวัลย์. (2552). *LEAN ยุคใหม่...สไตล์ Simple*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

แนวปฏิบัติการจัดทำและลงรายการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์วิทยานิพนธ์ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix

Practice Guideline and Catalog Electronic Thesis Documents of Phetchaburi Rajabhat University in the Matrix Automation Library System

พีรวัฒน์ เฟ่งผุดผ่อง, สัญญา ธีระเดชอุปลัมภ์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Peerawat.phe@mail.pbru.ac.th

asunyath@gmail.com

บทคัดย่อ

การปฏิบัติงานการจัดทำและลงรายการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์วิทยานิพนธ์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดทำและลงรายการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีและปรับปรุงกระบวนการทำงาน การจัดทำและลงรายการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องจำนวน 30 คน ผลการประเมินความพึงพอใจมี 3 ส่วน คือ ด้านประสิทธิภาพระบบ ด้านการออกแบบระบบ และการบริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ซึ่งมีกระบวนการใหม่ต้องมีแนวทางการปฏิบัติที่ดี สามารถนำไปให้กับโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติอื่น ๆ ได้ โดยไม่ต้องแก้ไขไฟล์ข้อมูลอีกตลอดจนสามารถลิงก์ข้อมูลในรูปแบบสากล หรือ USMarc ได้ แต่จะต้องมีการประชาสัมพันธ์และการปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานบัณฑิตส่วนกลางและส่วนคณะ ให้นำไฟล์และเล่มวิทยานิพนธ์ที่ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดในเอกสาร

คำสำคัญ: การจัดทำ, การลงรายการ, เอกสารอิเล็กทรอนิกส์, วิทยานิพนธ์, ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix

ABSTRACT

Performance, preparation and posting of electronic thesis documents of the Academic Resources Office Phetchaburi Rajabhat University In the Matrix automation library system, the objective is to study the process of creating and posting an electronic thesis document of Phetchaburi Rajabhat University and improving work processes. Preparation and posting of electronic thesis documents of Phetchaburi Rajabhat University In the Matrix automation library

system, the sample consisted of 30 personnel involved. The satisfaction assessment results consisted of 3 parts: system efficiency In terms of system design and service, it was found that it was in a very good level. Which has a new process, requires good practices Can be brought to other automated library programs without having to edit the data file again As well as able to link the data in the international format or USMarc, but must publicize and improve the work process of the central graduate departments and the faculty to bring the correct files and thesis books in the format specified in the document.

Keyword: Preparation, cataloging, electronic documents, thesis, Matrix automation library system

บทนำ

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทมาก เช่น มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูลหรือรับส่งข้อมูลระหว่างกัน ตลอดจนใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phone) หรือโทรศัพท์มือถือในการติดต่อสื่อสาร องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้งานในทุกระดับชั้นขององค์กร ในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT (Information Technology) ซึ่งช่วยให้มนุษย์มีความสะดวกสบายมากขึ้น เพราะเทคโนโลยีสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี รวมถึง “ห้องสมุด” หรือ “สำนักวิทยบริการฯ” เองก็ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้พัฒนาระบบงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกันสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่พัฒนา สนับสนุนสื่อการเรียนรู้ออนไลน์สารสนเทศที่ทันสมัย และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนการสอน ในทุกระดับการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา ดังนั้นสิ่งสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้ถึงผู้ใช้บริการในทุกระดับก็เป็นส่วนหนึ่งของสำนักวิทยบริการฯ ซึ่งในปัจจุบันระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้ถูกนำมาใช้ในการบริการสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อให้เกิดความสะดวกกับผู้ใช้ (วรรณ ศักดิ์รัตน์, 2559, น. 31-32) สำนักวิทยบริการฯ ที่ผ่านมาได้ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS ในการจัดการสารสนเทศเพื่อบริการ งานบริการสารสนเทศประเภทวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์จึงเริ่มเกิดขึ้น โดยในเวลาต่อมาเพื่อให้การบริการสารสนเทศมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สำนักวิทยบริการฯ ได้เปลี่ยนมาใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix เพื่อให้เกิดความสะดวกในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และการให้บริการสารสนเทศของผู้ใช้ ฝ่ายงานเทคนิคและการบริการซึ่งเป็นส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดการสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้จึงได้จัดทำ “แนวปฏิบัติการจัดทำและลงรายการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix” เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ถูกต้องในการจัดทำเอกสารวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์และอาจรวมถึงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ประเภทอื่น ๆ สำหรับให้บริการผู้ใช้ต่อไป

ในการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การจัดเตรียมเอกสาร/ไฟล์ ถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จากเดิมเอกสารที่เป็นกระดาษ/รูปเล่ม การจัดเตรียมต้องนำมาสแกนแล้วบันทึกเป็นไฟล์ .PDF ลำดับต่อมาได้มีการพัฒนาจากการได้รับเอกสารตัวเล่มมาเป็นได้รับไฟล์เอกสาร Word และ PDF ซึ่งก็ต้องดำเนินการจัดเตรียมให้อยู่ในรูปแบบ PDF นอกจากการจัดเตรียมให้ไฟล์เอกสารอยู่ในรูปแบบ PDF แล้ว การจัดเก็บก็ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญ ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ความรู้เรื่องการสร้างไฟล์เดออร์ การตั้งชื่อไฟล์ ให้สอดคล้องกับรูปแบบของ

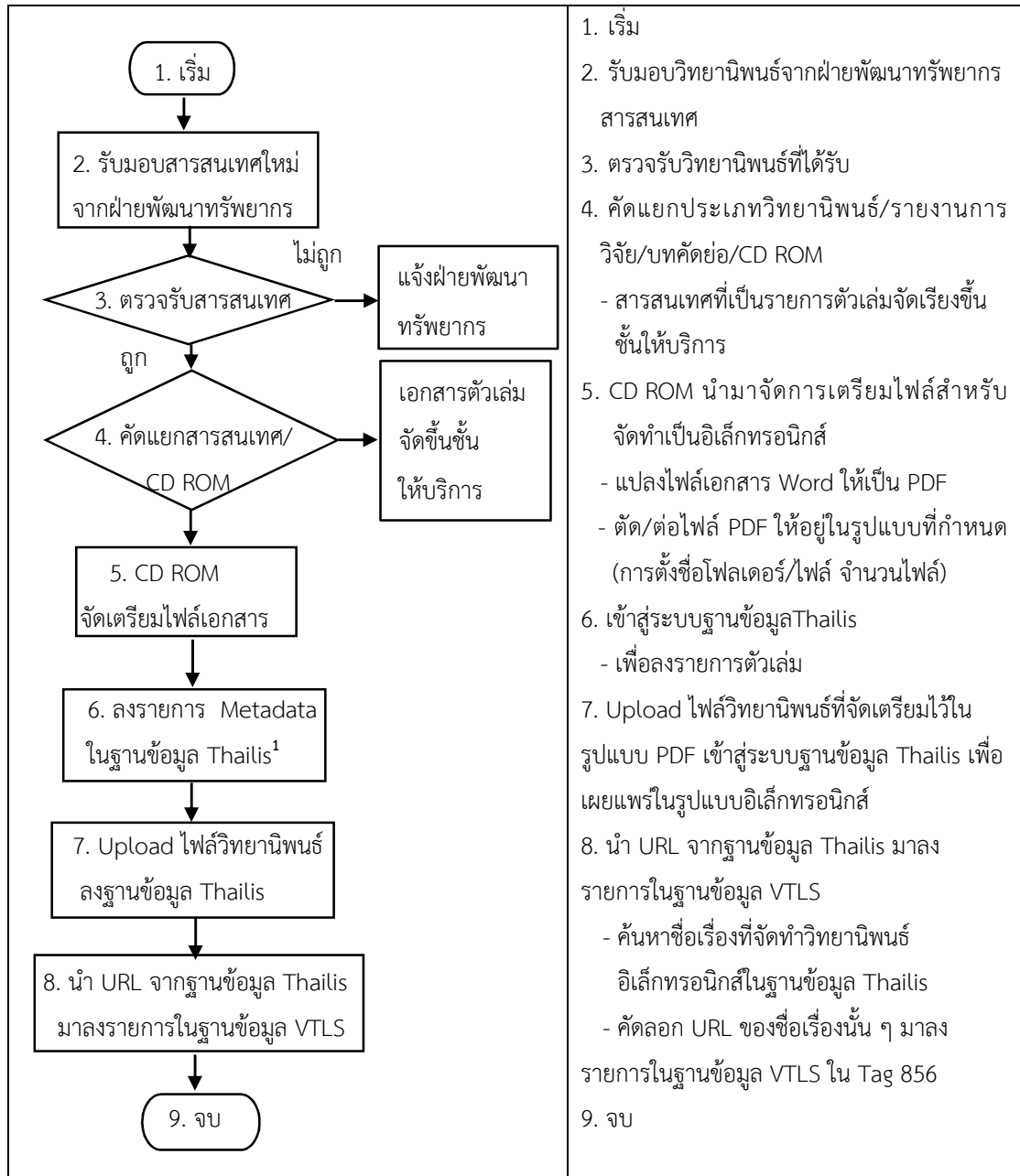
การจัดเก็บข้อมูลที่ได้กำหนดไว้ (จิรัชยา นครชัย, 2553, น. 2) เพราะการแสดงผลและเผยแพร่เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต่อผู้ใช้บริการต้องมีความถูกต้องเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์

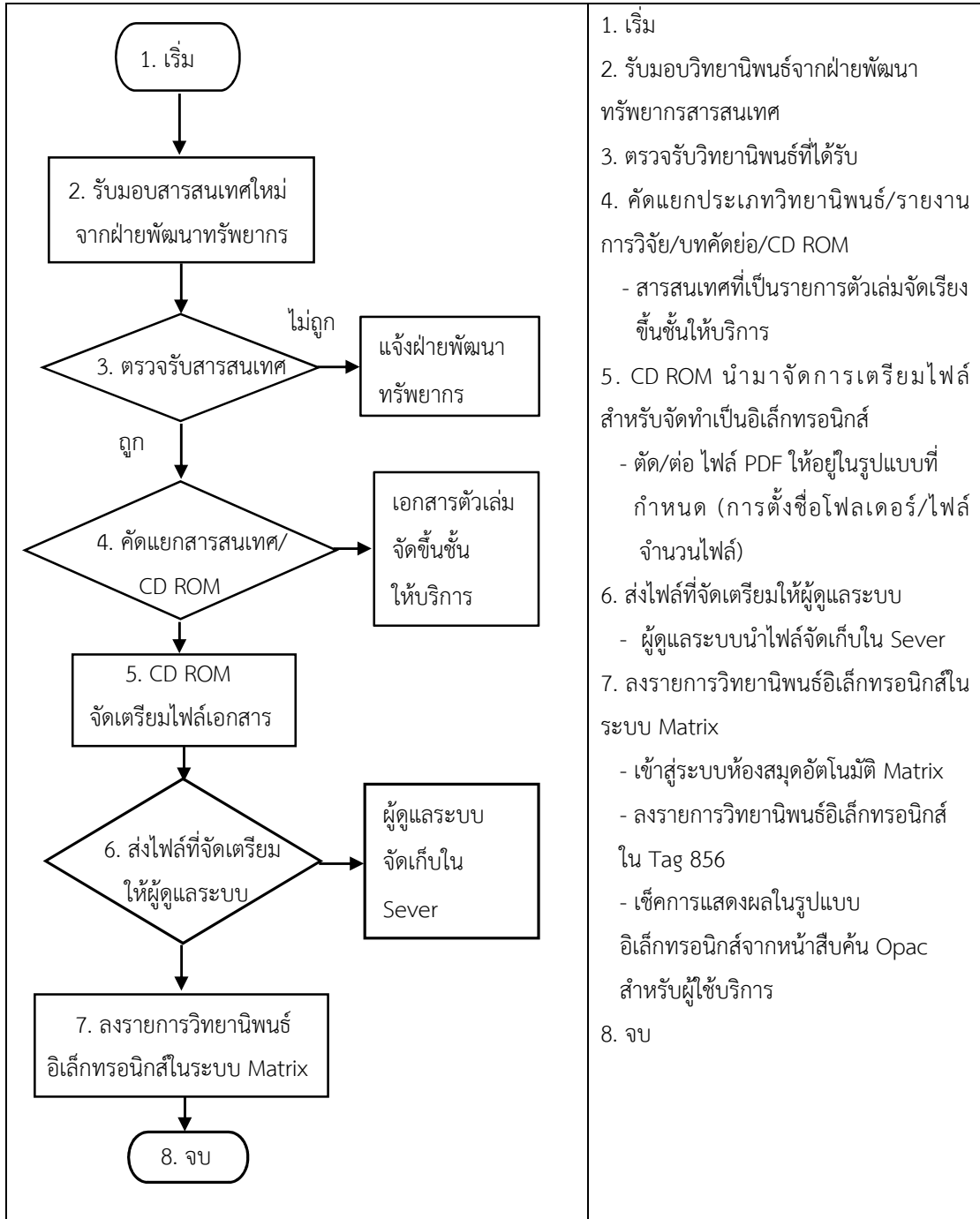
1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดทำและลงรายการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน การจัดทำและลงรายการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 กระบวนการปฏิบัติงานเดิม



ตารางที่ 2 กระบวนการปฏิบัติงานใหม่

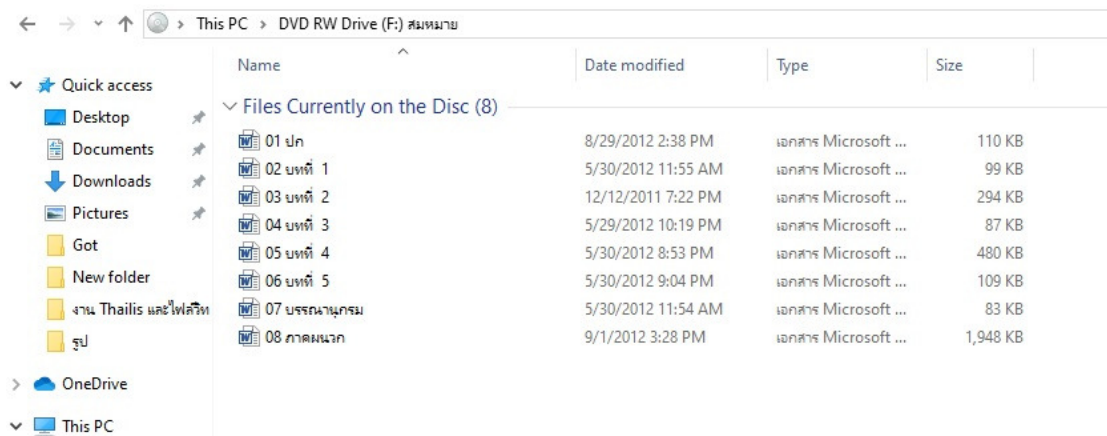


¹(สุวันนา ทองสีสุกใส และเพ็ญแข ประจงใจ, 2554, น. 6-30)

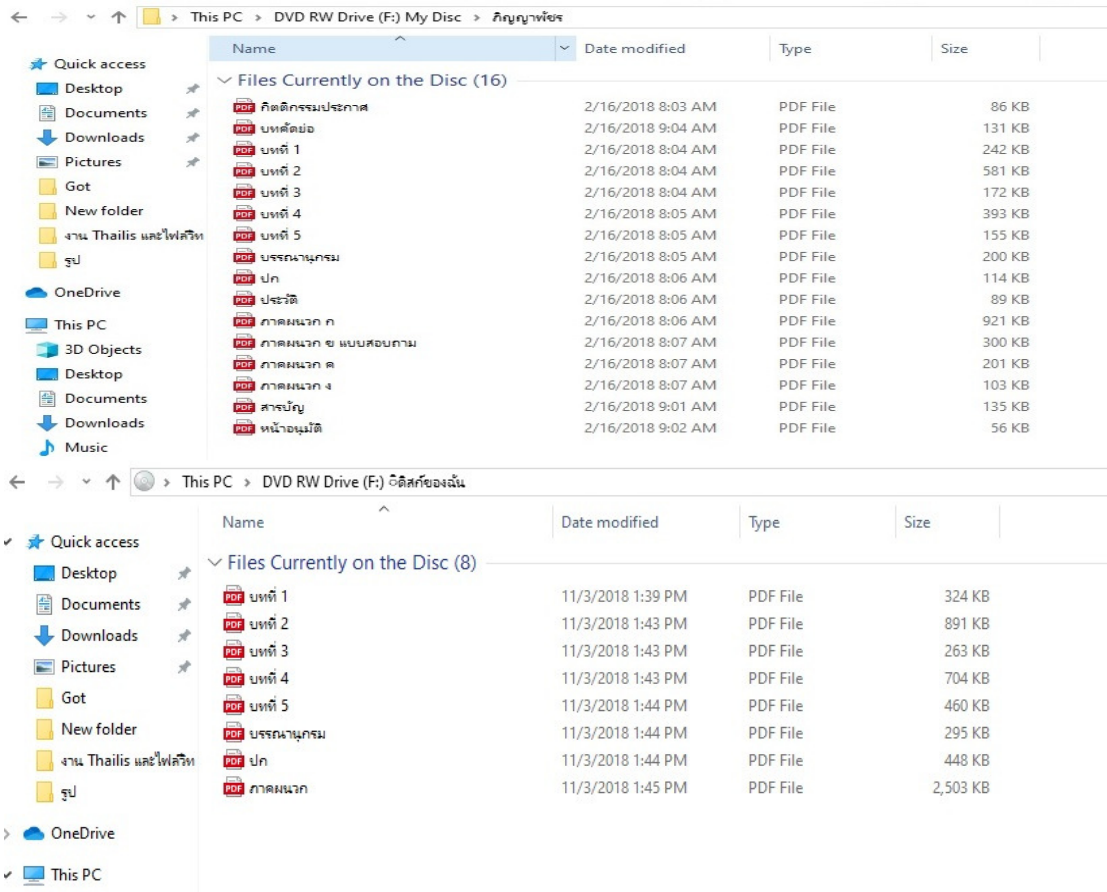
ตารางที่ 3 ปัญหาและอุปสรรค

กระบวนการปฏิบัติงานเดิม	กระบวนการปฏิบัติงานใหม่
<ol style="list-style-type: none"> 1. ไฟล์เอกสารที่บันทึกลงใน CD ROM <ol style="list-style-type: none"> 1.1 เป็นไฟล์เอกสาร Word ที่ไม่ตรงกับตัวเล่ม 1.2 ไฟล์ในรูปแบบ PDF ไม่ตรงกับตัวเล่ม การตั้งชื่อไฟล์และจำนวนไฟล์ที่บันทึกลงใน CD ROM ของบัณฑิตแต่ละคนไม่เหมือนกัน 2. การตั้งชื่อไฟล์ไม่ตรงตามรูปแบบที่นำมาจัดทำวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 ในแต่ละชื่อเรื่อง บัณฑิตผู้จัดทำส่งไฟล์ในรูปแบบที่ไม่มีข้อกำหนด การตั้งชื่อไฟล์ไม่เหมือนกัน จำนวนไฟล์ไม่เท่ากัน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไฟล์เอกสารที่บันทึกลงใน CD ROM <ol style="list-style-type: none"> 1.1 ไฟล์ในรูปแบบ PDF ไม่ตรงกับตัวเล่ม 1.2 การตั้งชื่อไฟล์และจำนวนไฟล์ที่บันทึกลงใน CD ROM ของบัณฑิตแต่ละคนไม่เหมือนกัน

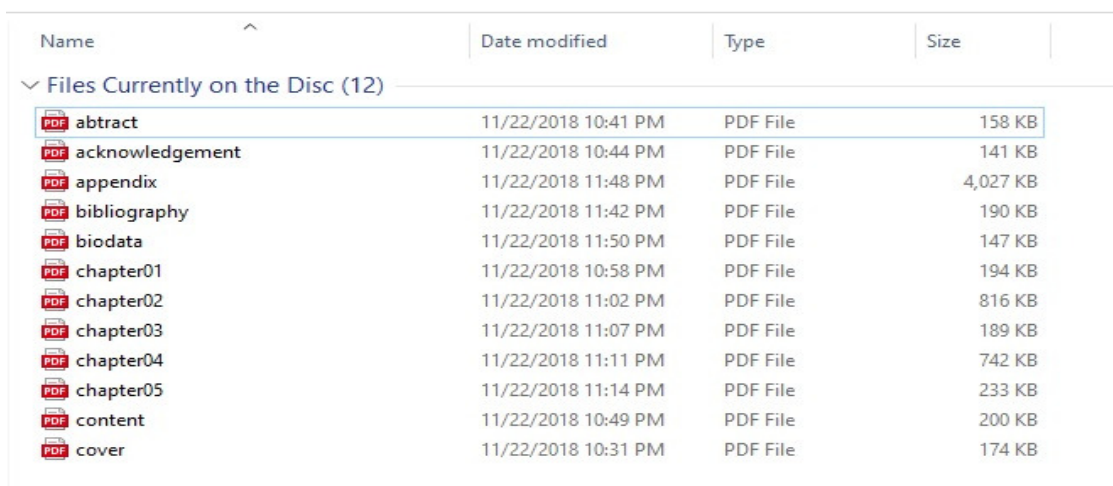
ตัวอย่างไฟล์ CD ROM



ภาพที่ 1 CD ROM ที่ได้รับไฟล์เอกสารในรูปแบบ Word



ภาพที่ 2 CD ROM ที่ได้รับไฟล์เอกสารในรูปแบบ PDF ที่มีจำนวนไฟล์ไม่เท่ากัน และการตั้งชื่อไฟล์



ภาพที่ 3 CD ROM ที่ได้รับไฟล์ถูกต้องทั้งจำนวนและการตั้งชื่อไฟล์

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

จากการประเมินประสิทธิภาพของระบบผู้ใช้งาน โดยแบ่งการประเมินเป็น 3 ด้าน ดังนี้ ส่วนที่

1. ประเมินด้านประสิทธิภาพระบบ ส่วนที่ 2. ประเมินด้านการออกแบบ ส่วนที่ 3. ประเมินด้านการบริการผลการประเมินโดยรวมสำหรับส่วนที่ 3 ผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ดีมากโดยค่าเฉลี่ยรวม = 4.33 ($\bar{X} = 4.33$) และมีประเด็นสรุป ดังนี้

1. กระบวนการปฏิบัติงานเดิมและกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ มีขั้นตอนการปฏิบัติตั้งแต่เริ่มจนถึงการตัดแยกสารสนเทศมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเหมือนกัน

2. ในขั้นการการจัดเตรียมไฟล์เอกสารในกระบวนการปฏิบัติงานเดิมและกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ จึงมีขั้นตอนที่แตกต่างกัน คือ กระบวนการปฏิบัติงานเดิม หากได้รับไฟล์เอกสาร Word ต้องทำการแปลงไฟล์ให้อยู่ในรูปแบบไฟล์ PDF และมีขั้นตอนที่เหมือนกัน คือ การตัด/ต่อไฟล์ PDF ให้อยู่ในรูปแบบที่กำหนดสำหรับการจัดทำวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น

3. ขั้นตอนการลงรายการในฐานข้อมูล กระบวนการปฏิบัติงานเดิมและกระบวนการปฏิบัติงานใหม่มีข้อแตกต่าง คือ การลงรายการในกระบวนการปฏิบัติงานเดิม มีการลงรายการลงในฐานข้อมูล 2 ฐานข้อมูล คือ ฐานข้อมูล Thailis และฐานข้อมูล VTLS ซึ่งไฟล์จะถูกจัดเก็บอยู่ใน Sever ของ สกอ. (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) ส่วนกระบวนการปฏิบัติงานใหม่จะลงรายการในฐานข้อมูล Matrix ซึ่งไฟล์จะถูกจัดเก็บอยู่ใน Sever ของสำนักฯ การจัดเก็บไฟล์ตามกระบวนการปฏิบัติงานเดิมนั้น อาจทำให้เกิดปัญหาในการเปิดไฟล์จากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS ไม่สามารถเปิดเอกสารได้ ถ้าเกิดมีการเปลี่ยน Sever จัดเก็บไฟล์ของ สกอ. (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) ส่วนกระบวนการปฏิบัติงานใหม่นั้นการจัดเก็บไฟล์ไว้ใน Sever ของสำนักฯ หากเกิดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที

4. ในส่วนนี้เองอาจส่งผลต่อผู้ใช้บริการในการสืบค้นและดาวน์โหลดไฟล์ คือ ในกระบวนการปฏิบัติงานเดิม หากเกิดปัญหาผู้ใช้บริการไม่สามารถเปิดไฟล์หรือดาวน์โหลดเอกสารได้ การแก้ไขจะมีการล่าช้าหรืออาจไม่สามารถแก้ไขได้ สำนักฯ ต้องประสานงานสอบถามและแก้ไขปัญหากับทาง สกอ. (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) ส่วนในกระบวนการปฏิบัติงานใหม่นั้น เมื่อผู้ใช้บริการเกิดปัญหาการเปิดไฟล์เอกสารหรือการดาวน์โหลดไฟล์ ทางสำนักฯ สามารถตรวจเช็คและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้ทันที

ตารางที่ 4 สรุปประเด็นกระบวนการปฏิบัติงานเดิมและงานใหม่

กระบวนการปฏิบัติงานเดิม	กระบวนการปฏิบัติงานใหม่	สรุปประเด็น
<p><u>ขั้นตอน</u></p> <p>รับมอบสารสนเทศใหม่จากฝ่ายพัฒนาทรัพยากร</p> <p>ตรวจรับสารสนเทศ</p> <p>ตัดแยกสารสนเทศ</p>	<p><u>ขั้นตอน</u></p> <p>รับมอบสารสนเทศใหม่จากฝ่ายพัฒนาทรัพยากร</p> <p>ตรวจรับสารสนเทศ</p> <p>ตัดแยกสารสนเทศ</p>	<p><u>ขั้นตอน</u></p> <p>ขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้ง 3 ขั้นตอน มีการปฏิบัติงานเหมือนกัน</p>

ตารางที่ 4 สรุปประเด็นกระบวนการปฏิบัติงานเดิมและงานใหม่ (ต่อ)

กระบวนการปฏิบัติงานเดิม	กระบวนการปฏิบัติงานใหม่	สรุปประเด็น
<p><u>ขั้นตอน</u> CD ROM การจัดเตรียมไฟล์เอกสาร</p>	<p><u>ขั้นตอน</u> CD ROM การจัดเตรียมไฟล์เอกสาร</p>	<p><u>ขั้นตอน</u> CD ROM การจัดเตรียมไฟล์เอกสาร</p> <p>กระบวนการปฏิบัติงานเดิม ไฟล์เอกสารที่ได้รับมา มีหลายลักษณะ ได้แก่</p> <p>เอกสาร Word ซึ่งทำให้เกิดปัญหาการขยับของการจัดเอกสาร การข้ามหน้าของเอกสาร เกิดปัญหาไม่ตรงตามตัวเล่ม การบันทึกไฟล์ของบัณฑิตแต่ละท่านไม่เหมือนกัน และการจะจัดทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์นั้นต้องนำไฟล์เอกสาร Word มาผ่านกระบวนการแปลงไฟล์ให้มาอยู่ในรูปแบบ PDF</p> <p>เอกสาร PDF ไม่ตรงตามตัวเล่ม การบันทึกไฟล์ของบัณฑิตแต่ละท่านไม่เหมือนกัน</p> <p>จากนั้นต้องนำเอกสารที่เป็น PDF มาทำการตัด/ต่อไฟล์ ให้อยู่ในรูปแบบที่กำหนด</p> <p>กระบวนการปฏิบัติงานใหม่ ไฟล์ที่ได้รับอยู่ในรูปแบบ PDF แต่ก็ยังไม่ได้อยู่ในรูปแบบที่กำหนดสำหรับการทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ต้องนำมาทำการตัด/ต่อไฟล์ ให้อยู่ในรูปแบบที่กำหนด</p>

ตารางที่ 4 สรุปประเด็นกระบวนการปฏิบัติงานเดิมและงานใหม่ (ต่อ)

กระบวนการปฏิบัติงานเดิม	กระบวนการปฏิบัติงานใหม่	สรุปประเด็น
<p><u>ขั้นตอน</u> การลงรายการในฐานข้อมูล</p>	<p><u>ขั้นตอน</u> การลงรายการในฐานข้อมูล</p>	<p><u>ขั้นตอน</u> การลงรายการในฐานข้อมูล</p> <p>กระบวนการปฏิบัติงานเดิม ต้องลงรายการ Metadata และ Upload ไฟล์ เข้าไป เก็บ ใน ฐานข้อมูล Thailis แล้วนำ URL ชื่อ เรื่องของเอกสารนั้น ๆ มาลง รายการ (Catalog) ลงใน Tag 856 ของฐานข้อมูล VTLS อีกครั้งหนึ่ง เพื่อบริการแก่ผู้ใช้บริการของ ห้องสมุด การทำงานขั้นตอนนี้อาจ เกิดปัญหา กับผู้ใช้บริการของ ห้องสมุดได้ เช่น เปิดเอกสารไม่ได้ เนื่องจากลิงก์เสีย จาก สกอ. เปลี่ยน ที่จัดเก็บไฟล์/Sever</p> <p>กระบวนการปฏิบัติงานใหม่ เมื่อกระบวนการจัดเตรียมไฟล์ เรียบร้อยแล้ว ส่งไฟล์ให้กับผู้ดูแล ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix ของสำนักฯ เพื่อจัดเก็บใน Sever แล้วลง รายการ (Catalog) ใน ฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix ของสำนักฯ เพียงฐานข้อมูล เดียว ไฟล์เอกสารจะถูกเก็บโดย สำนักฯ สะดวกในการแก้ไขปัญหา</p>

อภิปรายผล

จากการที่ได้นำกระบวนการใหม่เข้ามาทดลองปฏิบัติใช้งานภายในหน่วยงานโดยกลุ่มงานเทคนิค และบริการที่ใช้งานดังกล่าว ไม่พบประเด็นปัญหาในการดำเนินงาน แต่พบประเด็นปัญหากับหน่วยงานภายนอก กล่าวคือ กระบวนการทำงานไม่เหมือนกัน ดังนั้น หน่วยงานควรมีการประสานงาน การสร้างความเข้าใจตรงกัน และ กำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ให้ความสอดคล้องกัน เพื่อความสะดวกในการทำงานและเกิดความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน โดยให้มีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

1. ให้งานงานบัณฑิตของส่วนกลางและคณะที่เปิดสอนในระดับบัณฑิตศึกษา มีแบบฟอร์มส่งไฟล์งานตามที่กำหนด

2. ให้มีตรวจสอบเอกสารวิทยานิพนธ์และไฟล์เอกสารก่อนที่จะอนุมัติ เพื่อความถูกต้องกับข้อมูล
3. เพิ่มข้อมูลการอนุมัติเอกสารในการส่งเอกสารวิทยานิพนธ์และไฟล์เอกสาร
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้บัณฑิตทุกสาขารับทราบ

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การปฏิบัติงานจัดทำเอกสารวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สำนักวิทยบริการฯ ซึ่งเป็นผู้จัดทำวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อเผยแพร่และให้บริการกับผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอก จึงจำเป็นต้องได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องและเป็นมาตรฐาน จึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1. บัณฑิตวิทยาลัยและบัณฑิตคณะวิชา ควรมีการกำหนดระเบียบข้อบังคับสำหรับการส่งวิทยานิพนธ์เพื่อขอจบการศึกษาให้มีรูปแบบเดียวกัน

2. สำหรับสำนักวิทยบริการในการจัดทำเอกสารวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อเผยแพร่มีรูปแบบที่กำหนดสำคัญในการนำไปใช้ปฏิบัติงานทำเอกสารวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

2.1 ภาษาที่ใช้ในการตั้งชื่อไฟล์ คือ ภาษาอังกฤษ

2.2 การตั้งชื่อไฟล์สำหรับนำไปใช้ปฏิบัติงานกำหนดไว้ 12 ไฟล์ ดังนี้

2.2.1 cover ประกอบด้วย หน้าปก หน้าอนุมัติ (มีลายเซ็นกรรมการ)

2.2.2 abstract ประกอบด้วย บทคัดย่อภาษาไทย บทคัดย่อภาษาอังกฤษ

2.2.3 acknowledgement ประกอบด้วย กิตติกรรมประกาศ

2.2.4 content ประกอบด้วย สารบัญ (สารบัญภาพ สารบัญตาราง)

2.2.5 chapter 1 ประกอบด้วย บทที่ 1

2.2.6 chapter 2 ประกอบด้วย บทที่ 2

2.2.7 chapter 3 ประกอบด้วย บทที่ 3

2.2.8 chapter 4 ประกอบด้วย บทที่ 4

2.2.9 chapter 5 ประกอบด้วย บทที่ 5

2.2.10 bibliography ประกอบด้วย บรรณานุกรม

2.2.11 appendix ประกอบด้วย ภาคผนวก

2.2.12 biodata ประกอบด้วย ประวัติผู้เขียน

3. ไฟล์เอกสารที่บัณฑิตส่งต้องตรงกับตัวเล่ม

การนำไปใช้ประโยชน์

1. สามารถนำไฟล์ที่กำหนดไปใช้ในเว็บไซต์ Thailis หรือโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติอื่น ๆ
2. เป็นรูปแบบกำหนดแบบสากล

รายการอ้างอิง

- จิรัชยา นครชัย. (2553). *ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์: Electronic Document Management System* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- วรรณนา ศักดารัตน์. (2559). *คู่มือการปฏิบัติงาน: (Work Manual)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริหารงานวิจัยและบรรณสารสนเทศ.
- สุวันนา ทองสีสุกใส, และเพ็ญแข ประจงใจ. (2554). *เมทาดาดา (Metadata) สำหรับการจัดการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของโครงการพัฒนาระบบเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLis)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกับการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนขั้นพื้นฐาน สังกัดเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี

Ubon Ratchathani University and Development of Library in Fundamental School Under Ubon Ratchathani Educational Service Area

มะลิวัลย์ สิ้นน้อย, ชุษณา นราจันทร์

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

maliwan.s@ubu.ac.th

chusana.n@ubu.ac.th

บทคัดย่อ

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีดำเนินโครงการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนขั้นพื้นฐาน สังกัดเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี โดยได้รับการสนับสนุนเงินงบประมาณจากทางมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อให้ความรู้ทางด้านบริการวิชาการ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ด้านพัฒนาห้องสมุดให้กับโรงเรียนขั้นพื้นฐาน ในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี ให้มีการพัฒนาด้านส่งเสริมการเรียนการสอน การจัดการห้องสมุดให้ทันสมัยและนำเข้าใช้บริการ ทั้งในด้านการจัดหาหนังสือ จัดเตรียมหนังสือ การจัดการห้องสมุดและการดำเนินกิจกรรมห้องสมุด โดยมีโรงเรียนที่เข้าร่วมในการเรียนรู้ จำนวน 10 โรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาเขตที่ 1-5 สังกัดเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีการดำเนินงานจัดกิจกรรมให้ความรู้กับคณะครูและนักเรียน ทั้ง 10 โรงเรียน โดยมีการให้ความรู้ด้าน (1) การจัดการห้องสมุดสมัยใหม่ (2) การให้ความรู้ด้านการสืบค้นข้อมูล (3) การจัดให้ความรู้เรื่องห้องสมุดสีเขียว และกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน นอกจากนี้ยังได้มีการมอบหนังสือและสื่อการเรียนการสอน ให้กับทางห้องสมุดโรงเรียน ทั้ง 10 โรงเรียน จากการแลกเปลี่ยนให้ความรู้ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ในด้านวิชาชีพ บรรณารักษ์กับหน่วยงานภายนอกและเป็นการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยกับการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม

คำสำคัญ: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, การพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน, ห้องสมุดโรงเรียน, เขตพื้นที่การศึกษา
จังหวัดอุบลราชธานี

ABSTRACT

The project “Ubon Ratchathani University and Development of Library in Fundamental School under Ubon Ratchathani Educational Service area” has been financially supported by Ubon Ratchathani University for community services. The objective of this project is to provide knowledge in academic services, exchange knowledge in development of library in fundamental school under the Ubon Ratchathani educational service area. We focus on many aspects, the development of educational media, rearrangement the library to be attractive and modern for both in the supplying and preparation of books for library and operation of library activities. There are 10 schools participating in the learning in the educational service area 1-5, in the educational area Ubon Ratchathani. We organize some activities to educate the faculty and students of all 10 schools as following; 1. Modern library management 2. Providing information search knowledge 3. Providing knowledge about green libraries and encouraging people to read a book. In addition, books and educational materials were also provided to all 10 school libraries from the exchange of knowledge, resulting in public relations in the profession of library and information science with external agencies. Importantly, we are able to present our Ubon Ratchathani University to public community and society in term of academic services.

Keyword: Ubon Ratchathani University, Development of Library, Library in Fundamental School, Ubon Ratchathani Educational Service area

บทนำ

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีหน้าที่หลักสำคัญอีกประการหนึ่ง นอกจากทำการสอนและวิจัยแล้วยังมีหน้าที่บริการทางวิชาการแก่สังคมของชุมชนท้องถิ่น โดยตระหนักถึงเยาวชนที่อยู่ในชุมชนท้องถิ่น เพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษา และปัจจุบันนี้ได้มีการผลิตสื่อทางการศึกษาออกมามากมาย หากเด็กมีพื้นฐานทางการศึกษาที่ดี มีการกระตุ้นและส่งเสริมเปิดโลกความคิด และจินตนาการของเด็กให้มีความรู้ได้อย่างกว้างไกล ซึ่งสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการ ทั้งการให้บริการทางวิชาการแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและให้บริการแก่หน่วยงานภายนอก โดยมีภารกิจในการสนับสนุนทางการเรียนการสอนของอาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ร่วมทั้งการให้บริการแก่ชุมชน ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมในการให้บริการวิชาการในปี พ.ศ. 2562 แก่ห้องสมุดโรงเรียนในเครือข่ายพันธมิตรและโรงเรียนในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เพื่อช่วยสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับห้องสมุดโรงเรียน เขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี และส่วนหนึ่งที่ควรให้การสนับสนุนด้วยการปลูกฝังนิสัยการรักการอ่าน ทั้งด้านสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการรักการอ่านและการเข้าถึงความรู้ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เพื่อให้เยาวชนไทยได้รับการพัฒนา

คุณภาพทางการศึกษา จังหวัดอุบลราชธานีมีเขตพื้นที่การศึกษาจำนวน 5 เขตพื้นที่ ตั้งอยู่สุดเขตชายแดนตะวันออกของภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีขนาดพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับ 2 ของภาค และเป็นอันดับ 5 ของประเทศ (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี, 2560) ซึ่งโรงเรียนที่สังกัดในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษาจะมีสภาพพื้นฐานที่แตกต่างกันไป โดยหลัก ๆ จะเน้นในเรื่องของความพร้อมในด้านการให้ความรู้ทางการศึกษาทางด้านห้องสมุดที่เป็นส่วนสำคัญที่มีบทบาทในการให้บริการความรู้ ซึ่งบางโรงเรียนยังมีความพร้อมที่ต่างกัน ดังนั้นมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นหน่วยงานทางการศึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการที่จะพัฒนาความรู้ทางการศึกษา จึงได้มีการจัดให้บริการความรู้ทางด้านห้องสมุด ที่จะเป็นส่วนช่วยสนับสนุนทางการศึกษา ซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานที่สำคัญที่ให้ความรู้เพื่อที่จะสามารถเรียนรู้ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนชั้นพื้นฐานในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี ให้มีความทันสมัยและน่าเข้าใช้บริการ
2. เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีนิสัยรักการอ่าน มีทักษะในการใช้สื่อสารสนเทศ สามารถศึกษาค้นคว้าได้ด้วยตนเอง และเรียนรู้การใช้ห้องสมุดได้ถูกต้อง
3. เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านห้องสมุดแก่บุคลากรที่จะทำหน้าที่เป็นครูบรรณารักษ์ให้เข้าใจถึงวิธีการจัดหาหนังสือ จัดเตรียมหนังสือ การจัดห้องสมุดและการดำเนินกิจกรรมห้องสมุด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ติดต่อประสานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี เขตที่ 1-5 เพื่อคัดเลือกรายชื่อโรงเรียน เพื่อที่คัดเลือกเข้าร่วมจัดพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน โดยจัดทำหนังสือประสานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 1-5 ขอความอนุเคราะห์ ให้ส่งรายชื่อโรงเรียนที่จะให้สำนักวิทยบริการให้ความรู้ทางด้านห้องสมุดและกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน โดยทางสำนักวิทยบริการจะเป็นผู้คัดเลือกรายชื่อที่ส่งมา
2. แต่งตั้งคณะทำงานผู้เข้าร่วมกิจกรรม
3. ลงพื้นที่ออกสำรวจโรงเรียนตามเขตที่จัดส่งรายชื่อโรงเรียน โดยการคัดเลือกโรงเรียนเขตละ 2 โรงเรียน จาก 5 เขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งสิ้น 10 โรงเรียน
4. บรรณารักษ์ลงพื้นที่ ที่โรงเรียนที่ได้รับคัดเลือก เพื่อสอบถามเรื่องนโยบายการบริหารงานห้องสมุดโรงเรียน และความต้องการด้านการบริหารจัดการ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารจัดการห้องสมุด
5. บรรณารักษ์จัดหาวัสดุ อุปกรณ์และหนังสือ เพื่อเตรียมไปออกจัดกิจกรรม และให้คำแนะนำและมอบหนังสือให้ห้องสมุดโรงเรียน
6. จัดประชุมเตรียมการออกจัดกิจกรรมให้ความรู้กับทางโรงเรียน โดยการกำหนดวันที่เตรียมลงพื้นที่โรงเรียน

7. จัดทำหนังสือถึงทางโรงเรียนและพื้นที่เขตการศึกษาเขตที่ 1- 5 เพื่อกำหนดวันที่จะออกไปจัดกิจกรรมพัฒนาห้องสมุดและจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านให้กับโรงเรียน
8. ดำเนินการออกจัดกิจกรรม โดยให้ความรู้ด้านห้องสมุดกับครูที่ดูแลรับผิดชอบห้องสมุดและจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน จำนวน 10 โรงเรียน
9. ให้ความรู้เรื่องห้องสมุดสีเขียว ในการรณรงค์เรื่องสิ่งแวดล้อม
10. ประเมินและสรุปผลในกิจกรรมที่ได้ดำเนินการ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้ดำเนินการ จัดกิจกรรมโครงการโดยถ่ายทอดความรู้ทางด้านการบริหารจัดการห้องสมุด และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน โครงการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกับการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนขั้นพื้นฐานในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี จำนวน 10 โรงเรียน ผู้เข้าร่วมโครงการ ทั้งสิ้น 742 คน โดยมีขั้นตอนการดำเนินโครงการโดยได้ทำหนังสือหารือกับทางเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อคัดเลือกโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนที่ได้เข้าร่วมโครงการจากการออกสำรวจ จำนวน 10 โรงเรียน ได้แก่ พื้นที่การศึกษาเขต 1 ได้แก่ โรงเรียนบ้านหนองเป็ด จำนวนนักเรียนที่เข้าร่วม จำนวน 60 คน และโรงเรียนดอนมดแดงบ้านดงบัง จำนวนนักเรียนที่เข้าร่วม 69 คน พื้นที่การศึกษาเขต 2 ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือ จำนวนนักเรียนที่เข้าร่วม 88 คน และโรงเรียนบ้านตากแดด จำนวน 68 คน พื้นที่การศึกษาเขต 3 ได้แก่ โรงเรียนนางาม (ผลแก้วอุปถัมภ์) จำนวน 61 คน และโรงเรียนบ้านกุ่ม จำนวน 70 คน พื้นที่การศึกษาเขต 4 ได้แก่ โรงเรียนบ้านแกนาคำ จำนวน 72 คน และโรงเรียนบ้านสำโรงครูประชาสามัคคี จำนวน 72 คน พื้นที่การศึกษาเขต 5 ได้แก่ โรงเรียนบ้านอุดมสามัคคี จำนวน 89 คน และโรงเรียนบ้านกลาง จำนวน 93 คน รวมนักเรียนเข้าร่วมในโครงการทั้งสิ้น 742 คน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนขั้นพื้นฐานในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี ให้มีความทันสมัยและนำเข้าใช้บริการ เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีนิสัยรักการอ่าน มีทักษะในการใช้สื่อสารสนเทศ สามารถศึกษาค้นคว้าได้ด้วยตนเอง เรียนรู้การใช้ห้องสมุดได้ถูกต้อง สร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม และเพื่อส่งเสริมความรู้ด้านห้องสมุดแก่บุคลากรที่จะทำหน้าที่เป็นครูบรรณารักษ์ให้เข้าใจถึงวิธีการจัดหาหนังสือ จัดเตรียมหนังสือ การจัดห้องสมุดและการดำเนินกิจกรรมห้องสมุด



ภาพที่ 1 การสำรวจโรงเรียน



ภาพที่ 2 คณะศึกษานิเทศก์เยี่ยมชมการจัดกิจกรรมที่โรงเรียน



ภาพที่ 3 คณะศึกษานิเทศก์เข้าร่วมการมอบหนังสือที่โรงเรียน



ภาพที่ 4 การจัดกิจกรรมและมอบหนังสือที่โรงเรียน



ภาพที่ 5 การให้ความรู้ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมเพื่อการเป็นห้องสมุดสีเขียว



ภาพที่ 6 การให้ความรู้การสืบค้นข้อมูลเพื่อให้นักเรียนสามารถสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ



ภาพที่ 7 หลังจากการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

อภิปรายผล

จากการดำเนินงานโครงการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกับการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนขั้นพื้นฐาน สังกัดเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ในปี 2562 ผู้ดำเนินโครงการ ได้ประเมินผล จากการดำเนินการในมิติ ของนักเรียนและมิติของครูโรงเรียนที่ร่วมกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ ดังนี้

1. ประสพการณ์ในการถ่ายทอดความรู้ทางด้านการบริหารจัดการห้องสมุดให้กับครูที่ดูแล ห้องสมุดโรงเรียน ทั้ง 10 โรงเรียน มีความเข้าใจในการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศ การจัดเตรียมหาสื่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ช่วยในด้านการเรียนการสอน และรู้จักการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านให้กับนักเรียนเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เด็ก อยากรู้ มีนิสัยรักการอ่าน

2. จากการประเมินด้วยการสอบถามผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้ดูแลห้องสมุด พบว่า ครูและ นักเรียนรู้สึกยินดีเป็นอย่างมาก ที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้ออกไปให้ความรู้ทางด้านการ บริหารจัดการห้องสมุดและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เนื่องจากครูที่ทำหน้าที่ดูแลห้องสมุด มีภาระงานสอน และภาระงานดูแลห้องสมุด ทำให้ไม่ได้ดำเนินงานด้านห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ และวุฒิที่ได้มาดูแลห้องสมุดก็ไม่ตรง ตามทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ดังนั้น การที่บรรณารักษ์จากทางสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มาให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการห้องสมุด และให้ความรู้ด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริม การอ่านให้กับนักเรียนเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เด็กอยากรู้ มีนิสัยรักการอ่าน และยังได้ประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของ มหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง *ด้านทางสังคม* คุณครูมีความรู้ทางด้านห้องสมุดและสามารถนำความรู้ไปช่วย พัฒนาห้องสมุดให้เกิดความรู้เพื่อนำไปสู่เด็กนักเรียนในโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากการดำเนินโครงการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกับการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนขั้นพื้นฐาน จังหวัดอุบลราชธานี ทั้ง 10 โรงเรียน ผู้จัดโครงการมีข้อคิดเห็นเพื่อนำไปพัฒนาโครงการ ดังนี้

1. เพิ่มระยะเวลาในการออกจัดกิจกรรมและให้ความรู้ที่โรงเรียนเพิ่มขึ้น
2. ควรเพิ่มจำนวนนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ เนื่องจากมีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ทำให้นักเรียนอยากมีส่วนร่วมมากขึ้น
3. ควรจัดให้เป็นโครงการต่อเนื่อง เพื่อให้โอกาสโรงเรียนอื่นได้เข้าร่วมโครงการเพื่อพัฒนาห้องสมุดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

การนำไปใช้ประโยชน์

1. โครงการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกับการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนขั้นพื้นฐาน จังหวัดอุบลราชธานี เป็นโครงการที่ตอบสนองพันธกิจของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ด้านการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน เพื่อให้บรรลุตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยในการสนับสนุนด้านวิชาการ
2. การให้ความรู้ทางด้านวิชาชีพบรรณารักษ์ เป็นการเพิ่มศักยภาพของและทักษะทางวิชาชีพในการนำความรู้เพื่อช่วยพัฒนาห้องสมุดจากหน่วยงานภายนอก
3. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ควรดำเนินโครงการขยายผลกับโรงเรียนอื่น ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือและความสัมพันธ์อันดีระหว่างสำนักวิทยบริการกับโรงเรียนเพื่อตอบสนองภารกิจของมหาวิทยาลัยในด้านการบริการวิชาการ

รายการอ้างอิง

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี. (2560). สืบค้น 15 พฤศจิกายน 2562, จาก

<http://www.web.moe.go.th/ubnpeo/index.php?>

การวิเคราะห์ความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศกับหลักสูตรที่เปิดสอน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Analyzing the Correspondence between Information Resources and Chiang Mai Rajabhat University Curricular: A Content Analysis

รัชฎาภรณ์ มุลมาก, สุณี ไชยวงษ์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ratchadaporn_m@g.cmru.ac.th

Sunee_cha@g.cmru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสอดคล้องด้านเนื้อหา ปริมาณ และความทันสมัยของหนังสือที่มีในสำนักหอสมุดกับหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ฉบับปรับปรุงปี 2559 เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ ฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ แบบบันทึกเนื้อหารายวิชา แบบบันทึกจำนวนหนังสือที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับรายวิชา และแบบบันทึกจำนวนหนังสือแยกตามภาษา สาขาวิชาและปีพิมพ์

ผลการวิจัย พบว่า หนังสือที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 156,046 เล่ม เป็นหนังสือภาษาไทย จำนวน 141,625 เล่ม และหนังสือภาษาอังกฤษ จำนวน 14,421 เล่ม คิดเป็น ร้อยละ 97.45 ของหนังสือในห้องสมุด

ด้านความทันสมัย พบว่า หนังสือที่มีปีพิมพ์ในช่วง 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560 หรือ ค.ศ. 2013-2017) มีน้อยที่สุด ร้อยละ 8.28 ของหนังสือทั้งหมด ส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือที่พิมพ์ในช่วง 10 ปี (พ.ศ. 2546-2555 หรือ ค.ศ. 2003-2012) ร้อยละ 52.50 โดยสาขาวิชาที่มีจำนวนหนังสือสอดคล้องกับหลักสูตรมากที่สุด คือ สาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาที่มีหนังสือสอดคล้องกับหลักสูตรน้อยที่สุด ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีสถาปัตยกรรม สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น และสาขาวิชาภาษาจีน ส่วนสาขาวิชาที่มีหนังสือทันสมัยมากที่สุด คือ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ และสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ส่วนสาขาวิชาที่มีหนังสือทันสมัยน้อยที่สุด คือ สาขาวิชาเทคโนโลยีสถาปัตยกรรม สาขาวิชาสัตวศาสตร์ และสาขาวิชาฝรั่งเศสธุรกิจ ตามลำดับ

คำสำคัญ: การวิเคราะห์เนื้อหา, ทรัพยากรสารสนเทศ, หลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ABSTRACT

The objectives of this research are: 1) to analyze the correspondence between the information resources and the curricular of Chiang Mai Rajabhat University revised in 2016 academic year 2) to study the amount and frequency of books in the library. The research tools were the information resource databases of Chiang Mai Rajabhat University and the curriculum analysis form.

The results shows that there were a total of 156,046 books related to the curricular offered. Consisting of 141,625 Thai books and 14,421 English language books, representing in total 97.45% of all the books available in the Library.

Among these, there were a small proportion of books published during the last five years (2013-2017), accounted for only 8.28 of the studied population. Most of the books were published during 2003-2012 for 52.50% of the studied population. The curriculum with the highest proportion of books corresponding to the curriculum are Product design, Information and communication technology and Public administration, the curriculum with the least proportion of books are Architecture technology, Japanese language and Chinese language, The curriculum with the most current and up-to-date books are Information and communication technology, Information science, and English language, while the least current and up-to-date books are Architecture technology, Animal science and Thai language respectively.

Keyword: Content analysis, Information resources, Curriculum of Chiang Mai Rajabhat University

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีหน้าที่ จัดหา รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบ และครอบคลุมทุกสาขาวิชาให้ตรงตามหลักสูตรที่เปิดสอน เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการแก่บุคคลภายในมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่น ซึ่งปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดถือเป็นดัชนีบ่งชี้ด้านคุณภาพการศึกษา บ่งบอกถึงความเข้มแข็งทางด้านวิชาการและความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย การพิจารณาถึงคุณภาพของมหาวิทยาลัย จึงต้องพิจารณาจากสภาพของห้องสมุด ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด แต่ทั้งนี้ คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดไม่ได้ขึ้นอยู่กับปริมาณเพียงอย่างเดียว หากยังรวมถึงความทันสมัย ความหลากหลาย และความสอดคล้องตามหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยเปิดสอนด้วย (นงนารถ ชัยรัตน์, 2542) และหัวใจหลักสำคัญของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ก็คือ งบประมาณ ซึ่งข้อมูลในการจัดทำค่าของงบประมาณสำหรับจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละปีงบประมาณนั้น คำนวณจากจำนวนอาจารย์ นักศึกษา และหลักสูตรที่เปิดสอน ในขณะที่งบประมาณการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมีแนวโน้มที่จะถูกปรับลดลงทุกปี แต่เปิดรับนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาเพิ่มขึ้น หรือมีการเปิดหลักสูตรและสาขาวิชาใหม่เพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบกับทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดที่ควรต้องเพิ่มจำนวนในสัดส่วนที่เป็นเหตุเป็นผลกัน ที่ผ่านมามหาวิทยาลัยไม่เคยมีการศึกษาถึง

ความคุ้มค่า และความสอดคล้องระหว่างหนังสือกับหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยมาก่อน จึงทำให้ไม่ทราบว่าหนังสือที่จัดหามานั้นมีปริมาณเพียงพอกับผู้ใช้ และมีความสอดคล้องกับหลักสูตรมากน้อยเพียงใด ซึ่งจากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง อาทิ Course and research analysis using a coded classification system (Lochstet, 1997) Managing information resources in libraries: Collection management in theory and practice (Clayton, 2001). และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น งานวิจัยของนวลักษณ์ กลางบุรัมย์ (2542), สุธีวรรณ จันทร์สว่าง (2555), อรรถพรพรณ การคนชื่อ (2557), Kohn (2013) และ Danielson (2012) พบว่า วิธีการศึกษาความสอดคล้องของเนื้อหาหลักสูตรที่นิยมนำมาใช้และได้ผลเป็นอย่างดี คือ การนำรายวิชาในหลักสูตรมาวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อจัดหมวดหมู่ตามระบบแผนการจัดหมู่ และกำหนดหัวเรื่อง แล้วทำการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อหาปริมาณ และความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะใช้วิธีการดังกล่าวข้างต้น ในการศึกษาวิเคราะห์ความสอดคล้องของหนังสือที่ให้บริการในสำนักหอสมุดกับหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในด้านปริมาณ ความทันสมัย และความสอดคล้องของเนื้อหาหลักสูตร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการประเมินความคุ้มค่าด้านปริมาณกับงบประมาณที่ได้รับ และการพิจารณาคัดออกอย่างสมเหตุสมผล และเพื่อให้สำนักหอสมุด สามารถทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่อาจารย์ และนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาความสอดคล้องด้านเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศในสำนักหอสมุดกับหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. ศึกษาปริมาณ และความทันสมัย ของหนังสือที่มีในสำนักหอสมุดกับหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตในการศึกษาเฉพาะหนังสือทั่วไป และหนังสืออ้างอิงที่จัดทำด้วยวิธีการจัดซื้อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ที่มีรายการปรากฏในฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศระบบ VTLS Virtua จำนวน 160,122 เล่ม (ภาษาไทย 141,851 เล่ม ภาษาอังกฤษ 18,271) ไม่รวมหนังสือประเภทข้อมูลล้านนาวิทยานิพนธ์ วิจัย นวนิยาย หนังสือเยาวชน หนังสือที่อยู่ระหว่างการซ่อม หนังสือที่ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์ และหนังสือบริจาคทุกประเภท โดยศึกษาเฉพาะรายวิชาในหมวดวิชาเฉพาะ ไม่รวมรายวิชาการวิจัย การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สัมมนา ปัญหาพิเศษ และสหกิจศึกษา โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. **ศึกษาหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่** ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2558 - 2562 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2559 ข้อมูล ณ วันที่เริ่มดำเนินการศึกษา 10 มิถุนายน 2560 จำนวน 9 หลักสูตร 41 สาขาวิชา โดยโครงสร้างของหลักสูตร ประกอบด้วย หมวดวิชาศึกษาทั่วไป หมวดวิชาเฉพาะ (กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ และกลุ่มวิชาชีพบังคับ) และหมวดวิชาเลือกเสรี

2. วิเคราะห์เนื้อหาของหนังสือกับรายวิชา

1. กำหนดหัวเรื่องและเลขหมู่ในแต่ละรายวิชา โดยใช้คู่มือตรวจสอบหัวเรื่องและเลขหมู่ ได้แก่ หัวเรื่องออนไลน์สำหรับหนังสือภาษาไทย ของคณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดอุดมศึกษา คู่มือหัวเรื่องสำหรับภาษาอังกฤษ (Library of Congress Subject Heading) และคู่มือกำหนดเลขหมู่ระบบทศนิยมดิวอี้ (Dewey Decimal Classification and Relative Index)

2. นำหัวเรื่องและเลขหมู่ที่กำหนดไว้ ไปสืบค้นในฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศระบบ VTLS Virtua เพื่อหาจำนวนหนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี 2558-2562

2. พิจารณาความทันสมัยของหนังสือที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับรายวิชาต่าง ๆ จากปีพิมพ์

3. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสารวิชาการ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ เว็บไซต์หน่วยงาน ข้อมูลที่เผยแพร่ในสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2. ศึกษาหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2558 – พ.ศ. 2562 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2559 หมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ และกลุ่มวิชาชีพ (บังคับ)

3. สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. วิเคราะห์ความสอดคล้องด้านเนื้อหาของหนังสือกับรายวิชา โดยการกำหนดหัวเรื่องและเลขหมู่ในแต่ละรายวิชา และนำไปสืบค้นในฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศระบบ VTLS Virtua เพื่อหาจำนวนหนังสือที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับรายวิชาต่าง ๆ

5. วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางแยกตามสาขาวิชา ภาษา และปีพิมพ์ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ

6. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง และแผนภูมิ แยกตามหลักสูตรและสาขา

7. สัมภาษณ์ความคิดเห็นของอาจารย์ประจำวิชาเกี่ยวกับผลการวิจัยที่พบ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการสรุป และอภิปรายผล

8. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศระบบ VTLS Virtua

2. แบบกำหนดเนื้อหาวิชา ใช้บันทึกข้อมูลรายวิชา หัวเรื่อง และเลขหมู่ เพื่อเป็นแนวทางในการสืบค้นหาหนังสือที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับรายวิชา

3. แบบบันทึกจำนวนหนังสือที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับรายวิชา เพื่อหาปริมาณหนังสือของแต่ละสาขา

4. แบบบันทึกจำนวนหนังสือแยกตามภาษา และปีพิมพ์ เพื่อใช้พิจารณาความทันสมัยของหนังสือ

5. แบบสัมภาษณ์ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอน ในรายวิชาที่พบว่า ไม่มีหนังสือที่สอดคล้องด้านเนื้อหาในรายวิชาที่สอน หรือในรายวิชาที่มีจำนวนหนังสือภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ น้อยกว่า ร้อยละ 10

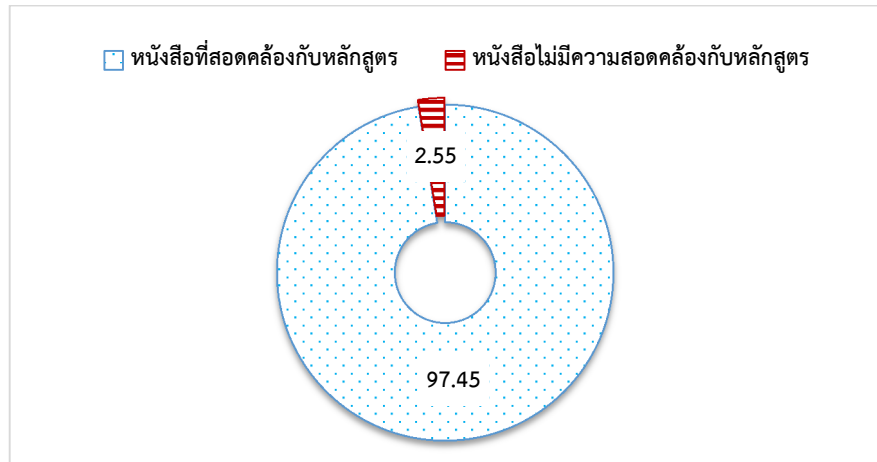
สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

1. สรุปผล

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1.1 จำนวนหนังสือที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

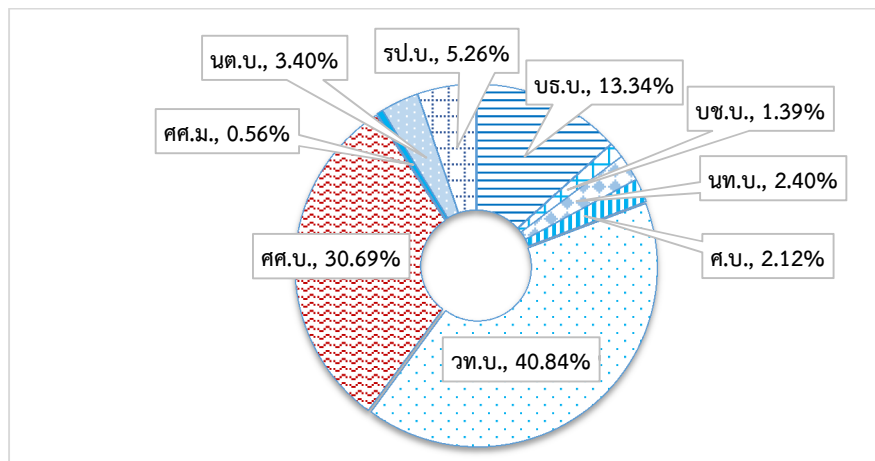
สำนักหอสมุด มีหนังสือที่สอดคล้องกับหลักสูตร จำนวน 156,046 เล่ม (ร้อยละ 97.45 ของหนังสือที่มีในห้องสมุด) เป็นหนังสือภาษาไทย จำนวน 141,625 เล่ม (ร้อยละ 99.84 ของหนังสือภาษาไทยในห้องสมุด) และหนังสือภาษาอังกฤษ จำนวน 14,421 เล่ม (ร้อยละ 78.92 ของหนังสือภาษาอังกฤษที่มีในห้องสมุด)



ภาพที่ 1 แสดงร้อยละของหนังสือที่สอดคล้องกับหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2558 – 2562

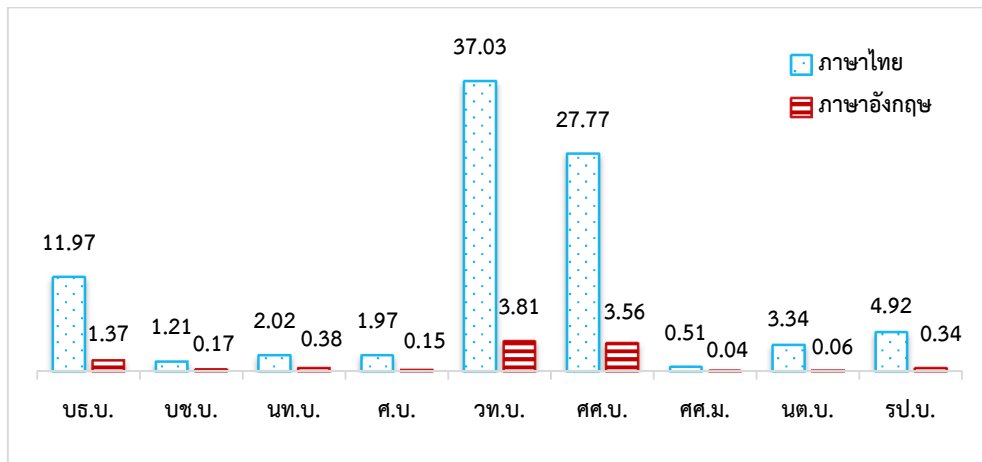
1.2 ความสอดคล้องของหนังสือกับหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

หนังสือที่มีความสอดคล้องกับหลักสูตรมากที่สุด ได้แก่ หนังสือในหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต ร้อยละ 40.84 และสอดคล้องกับหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตน้อยที่สุด ร้อยละ 0.56



ภาพที่ 2 แสดงร้อยละของหนังสือที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตร จำแนกตามหลักสูตร

เมื่อจำแนกหนังสือที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรตามภาษา พบว่า เป็นหนังสือภาษาไทย หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิตมากที่สุด ร้อยละ 37.03 และหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตน้อยที่สุด ร้อยละ 0.51 ส่วนหนังสือภาษาอังกฤษที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรมากที่สุด ได้แก่ หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต ร้อยละ 3.81 และหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตน้อยที่สุด ร้อยละ 0.04 เช่นกัน



ภาพที่ 3 แสดงร้อยละของหนังสือที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตร จำแนกตามภาษา

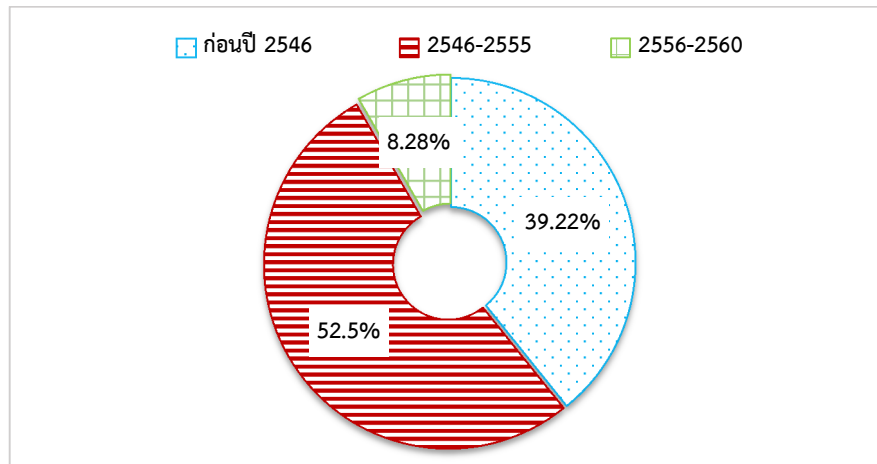
เมื่อจำแนกความสอดคล้องตามสาขาวิชา พบว่า สาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์มีหนังสือสอดคล้องกับหลักสูตรมากที่สุด ร้อยละ 8.69 รองลงมา คือ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร้อยละ 6.84 และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ร้อยละ 5.26 ส่วนสาขาวิชาที่มีหนังสือสอดคล้องกับหลักสูตรน้อยที่สุด ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีสถาปัตยกรรม ร้อยละ 0.32 รองลงมา คือ สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น ร้อยละ 0.45 และสาขาวิชาภาษาจีน ร้อยละ 0.4

จำแนกตามภาษา พบว่า เป็นหนังสือภาษาไทยสาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์มากที่สุด ร้อยละ 8.40 รองลงมา คือ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร้อยละ 6.21 และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ร้อยละ 4.92 ส่วนสาขาวิชาที่มีหนังสือภาษาไทยน้อยที่สุด ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีสถาปัตยกรรม ร้อยละ 0.31 รองลงมา คือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างประเทศ สาขาวิชาภาษาจีน และสาขาวิชาสัตวศาสตร์ ร้อยละ 0.42 เท่ากันตามลำดับ

ส่วนหนังสือภาษาอังกฤษในสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากที่สุด ร้อยละ 0.63 รองลงมา ได้แก่ สาขาวิชาทฤษฎีการสื่อสาร ร้อยละ 0.52 และสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 0.46 ส่วนสาขาวิชาที่มีหนังสือภาษาอังกฤษน้อยที่สุด ได้แก่ สาขาวิชาภาษาจีน สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสธุรกิจ ร้อยละ 0.04 และสาขาวิชาเทคโนโลยีสถาปัตยกรรม ร้อยละ 0.01

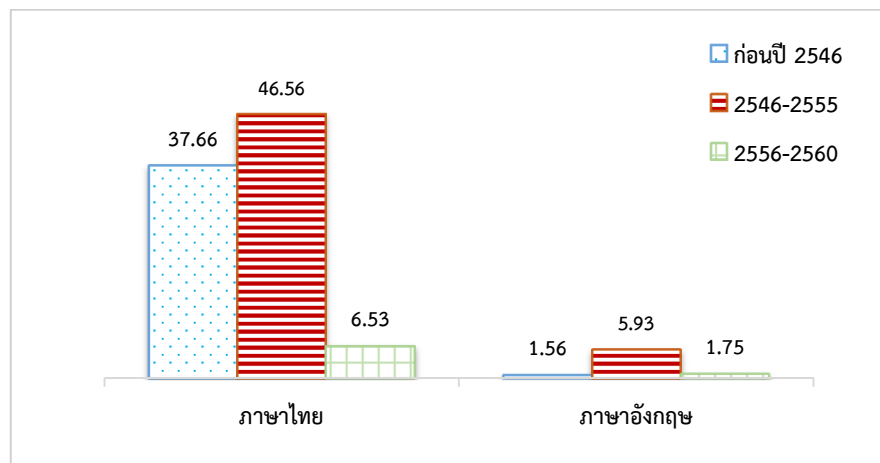
1.3 ความทันสมัยของหนังสือในสำนักหอสมุดกับหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

การศึกษาความทันสมัยของหนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ แบ่งเป็น 3 ช่วงปีพิมพ์ พบว่า หนังสือที่มีปีพิมพ์ช่วง 10 ปี (พ.ศ. 2546-2555 หรือ ค.ศ. 2003-2012) มากที่สุด ร้อยละ 52.50 รองลงมา คือ หนังสือที่มีปีพิมพ์เกิน 15 ปี (ก่อนปี 2546 หรือ ก่อน ค.ศ. 2003) ร้อยละ 39.22 และหนังสือที่มีปีพิมพ์ไม่เกิน 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560 หรือ ค.ศ. 2013-2017) น้อยที่สุด ร้อยละ 8.30 ตามลำดับ



ภาพที่ 4 แสดงร้อยละของหนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตร จำแนกตามปีพิมพ์

เมื่อจำแนกความทันสมัยตามภาษา พบว่า หนังสือภาษาไทยที่มีปีพิมพ์ช่วง 10 ปี (พ.ศ. 2546-2555) มากที่สุด ร้อยละ 46.56 และปีพิมพ์ไม่เกิน 5 ปี (2556-2560) น้อยที่สุด ร้อยละ 6.53 ส่วนหนังสือภาษาอังกฤษพบว่า หนังสือปีพิมพ์ช่วง 10 ปี (ค.ศ. 2003-2012) มากที่สุด ร้อยละ 5.93 และปีพิมพ์ไม่เกิน 5 ปี (ค.ศ. 2013-2017) น้อยที่สุด ร้อยละ 1.75 เช่นกัน



ภาพที่ 5 ร้อยละของจำนวนหนังสือที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตร จำแนกตามภาษา และปีพิมพ์

จำแนกความทันสมัยตามหลักสูตร พบว่า หลักสูตรที่มีหนังสือปีพิมพ์ไม่เกิน 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560 หรือ ค.ศ. 2013-2017) มากที่สุด ได้แก่ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ร้อยละ 10.68 ของหนังสือทั้งหมดในหลักสูตร และหลักสูตรที่มีหนังสือทันสมัยน้อยที่สุด ได้แก่ หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต ร้อยละ 3.30

จำแนกตามภาษา พบว่า หลักสูตรที่มีหนังสือภาษาไทยทันสมัยมากที่สุด ปีพิมพ์ไม่เกิน 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560) ได้แก่ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ร้อยละ 10.00 ของหนังสือในหลักสูตร และหลักสูตรที่มีหนังสือภาษาไทยทันสมัยน้อยที่สุด ได้แก่ หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต ร้อยละ 3.26 ส่วนหนังสือภาษาอังกฤษที่ทันสมัยมากที่สุด ได้แก่ หลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต ร้อยละ 27.23 และหลักสูตรที่มีหนังสือภาษาอังกฤษทันสมัยน้อยที่สุด ได้แก่ หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต ร้อยละ 0.04 เช่นกัน

จำแนกความทันสมัยตามสาขาวิชา พบว่า สาขาวิชาที่มีหนังสือทันสมัยมากที่สุดปีพิมพ์ไม่เกิน 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560 หรือ ค.ศ. 2013-2017) ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร้อยละ 23.55 รองลงมา คือ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ ร้อยละ 14.78 และสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ร้อยละ 14.13 ส่วนสาขาวิชาที่มีหนังสือทันสมัยน้อยที่สุด ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีสถาปัตยกรรม ร้อยละ 0.62 รองลงมา คือ สาขาวิชาสัตวศาสตร์ ร้อยละ 0.92 และสาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสธุรกิจ ร้อยละ 1.52 ตามลำดับ

จำแนกตามภาษา พบว่า สาขาวิชาที่มีหนังสือภาษาไทยทันสมัยมากที่สุด ปีพิมพ์ไม่เกิน 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560) ได้แก่ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ร้อยละ 53.85 ของหนังสือทั้งหมดในสาขา รองลงมา คือ สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น ร้อยละ 49.21 และสาขาวิชาภาษาจีน ร้อยละ 28.96 และสาขาวิชาที่มีหนังสือภาษาไทยทันสมัยน้อยที่สุด ได้แก่ สาขาวิชานิติศาสตร์ และสาขาวิชาสัตวศาสตร์ ร้อยละ 3.32 เท่ากัน ส่วนสาขาวิชาที่มีหนังสือภาษาอังกฤษทันสมัยมากที่สุด ปีพิมพ์ไม่เกิน 5 ปี (ค.ศ. 2013-2017) ได้แก่ สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน ร้อยละ 47.59 ของหนังสือทั้งหมดในสาขา รองลงมา คือ สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 46.01 และสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ ร้อยละ 44.67 ส่วนสาขาที่มีหนังสือภาษาอังกฤษทันสมัยน้อยที่สุด ได้แก่ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ร้อยละ 0.39 และสาขาวิชาจิตวิทยา ร้อยละ 0.98 และสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นและสาขาวิชาภาษาไทย ไม่มีหนังสือภาษาอังกฤษที่ทันสมัย

2. อภิปรายผล

2.1 หนังสือที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตร

สำนักหอสมุดมีหนังสือภาษาไทยและหนังสือภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับหลักสูตร ร้อยละ 97.45 ของหนังสือทั้งหมด พิจารณาตามภาษา พบว่า เป็นหนังสือภาษาไทย จำนวน 141,625 เล่ม ร้อยละ 88.44 ของหนังสือภาษาไทยทั้งหมด และร้อยละ 78.92 ของหนังสือภาษาอังกฤษทั้งหมด เมื่อพิจารณาแต่ละหลักสูตร พบว่า หนังสือที่สอดคล้องกับหลักสูตรมากที่สุด คือ หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต รองลงมา คือ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ส่วนหนังสือที่สอดคล้องกับหลักสูตรน้อยที่สุด ได้แก่ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรบัญชีบัณฑิต หลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต ตามลำดับ

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถอธิบายได้ว่าเนื่องจากแต่ละหลักสูตรมีจำนวนสาขาวิชาน้อยต่างกัน หลักสูตรที่มีสาขาวิชาเยอะ จะมีหนังสือที่สอดคล้องกับหลักสูตรมากตามจำนวนรายวิชาที่สอน จึงทำให้สัดส่วนหนังสือที่สอดคล้องกับหลักสูตรแปรผันตามรายวิชา นอกจากนี้ งบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ลดลง สวนทางกับราคาสินค้าที่เพิ่มขึ้น และคณาจารย์ในแต่ละสาขาวิชาให้ความร่วมมือในการเสนอแนะและคัดเลือกเข้าห้องสมุดน้อย เพราะบางสาขาวิชาไม่มีห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ประจำสาขา เมื่อเปรียบเทียบในด้านของภาษา สำนักหอสมุดมีนโยบายในการจัดหาหนังสือภาษาไทย จำนวน 3 เล่ม/ชื่อเรื่อง หนังสือภาษาอังกฤษจำนวน 1 เล่ม/ชื่อเรื่อง สัดส่วนของจำนวนหนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษจึงต่างกันอย่างเห็นได้ชัด

พิจารณาแต่ละสาขาวิชาที่มีหนังสือน้อยกว่าร้อยละ 10 ของหนังสือในสาขาวิชา พบว่า ทุกสาขาวิชาที่มีหนังสือที่สอดคล้องกับหลักสูตรน้อยกว่าร้อยละ 10 พิจารณาตามภาษา พบว่า สาขาวิชาที่ต้องจัดหาหนังสือให้

สอดคล้องกับหลักสูตรเพิ่มเติม ได้แก่ หนังสือภาษาไทยสาขาวิชาเทคโนโลยีสถาปัตยกรรม สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างประเทศ สาขาวิชาภาษาจีน และสาขาวิชาสัตวศาสตร์ และหนังสือภาษาอังกฤษ สาขาวิชาภาษาจีน สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสธุรกิจ และสาขาวิชาเทคโนโลยีสถาปัตยกรรม

2.2 ความทันสมัย

จากการพิจารณาความทันสมัยของหนังสือที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหนังสือที่มีปีพิมพ์ในช่วง 10 ปี (พ.ศ. 2546-2555 หรือ ค.ศ. 2003-2012) มากที่สุด ร้อยละ 52.50 ส่วนหนังสือที่มีปีพิมพ์ไม่เกิน 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560 หรือ ค.ศ. 2013-2017) ซึ่งเป็นหนังสือที่ทันสมัยที่สุด พบว่า มีน้อยที่สุดร้อยละ 8.28

ผู้วิจัยกำหนดให้ความทันสมัยของหนังสือแต่ละสาขาวิชาจะต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนหนังสือในหลักสูตร ซึ่งพบว่า มีจำนวน 6 หลักสูตร ที่มีหนังสือปีพิมพ์ไม่เกิน 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560 หรือ ค.ศ. 2013-2017) ไม่ถึงร้อยละ 10 ได้แก่ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต หลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต หลักสูตรบัญชีบัณฑิต และหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาที่ควรจัดหาหนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ทันสมัยเพิ่มเติม ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีสถาปัตยกรรม สาขาวิชาสัตวศาสตร์ สาขาวิชานิติศาสตร์ สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสธุรกิจ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ และสาขาวิชาจิตวิทยา

จากผลการศึกษาความทันสมัยที่พบ สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องมาจากสำนักหอสมุดได้รับการจัดสรรงบประมาณการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่น้อยลง ซึ่งสวนทางกับราคาลิขสิทธิ์ที่สูงขึ้น หนังสือบางสาขาวิชาที่เป็นวิชาเฉพาะทาง มีการตีพิมพ์เป็นภาษาอังกฤษ ผลิตและจัดจำหน่ายในประเทศน้อย สำนักหอสมุดอาจจัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มาทดแทน ซึ่งมีราคาแพง นอกจากนี้ สำนักหอสมุดยังต้องการความร่วมมือจากอาจารย์ซึ่งเป็นผู้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง เพื่อคัดเลือกและประเมินเนื้อหาของหนังสือ ซึ่งในแต่ละปีสำนักหอสมุดได้รับความร่วมมือจากอาจารย์คณะต่าง ๆ ในการเสนอแนะและคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดน้อย จึงอาจทำให้ห้องสมุดจัดหาหนังสือที่ทันสมัยได้ไม่ครอบคลุมทุกหลักสูตร

นอกจากนี้ ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของอาจารย์ประจำหลักสูตรที่พบว่า มีหนังสือสอดคล้องกับหลักสูตรน้อย และล่าสมัย สรุปประเด็นสาระสำคัญได้ว่า ส่วนใหญ่อาจารย์แต่ละสาขาวิชาแสวงหาข้อมูลสารสนเทศประกอบการสอนจากเอกสารประกอบการสอน แหล่งสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์ และค้นหาแหล่งสารสนเทศประกอบการสอนจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น สาขาวิชาเทคโนโลยีสถาปัตยกรรม สาขาวิชาสัตวศาสตร์ และสาขาวิชาจิตวิทยา บางสาขาวิชาใช้วิธีการสอนจากประสบการณ์ผู้สอน เช่น สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสธุรกิจ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ และเรียนรู้จากสถานที่หรือสถานการณ์จริง เช่น สาขาวิชาภูมิสารสนเทศ และสาขาวิชานิติศาสตร์ เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

3.1 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลระเบียบทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติให้ถูกต้องสมบูรณ์ก่อนการศึกษาวิจัย
- 2) ควรมีการศึกษาความสอดคล้องด้านเนื้อหาของหนังสือกับหลักสูตรทุกครั้งเมื่อมีการปรับปรุงหลักสูตรใหม่

3) ควรมีการศึกษาความสอดคล้องด้านเนื้อหาของของทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น เช่น สื่อโสตทัศน วรรณกรรมวารสาร เป็นต้น

4) ควรแสวงหาความร่วมมือกับคณาจารย์ประจำหลักสูตรในการคัดเลือกหนังสือที่มี เนื้อหาความสอดคล้องกับรายวิชาในหลักสูตรที่ตนสังกัด เพื่อให้มีจำนวนหนังสือที่สอดคล้องกับหลักสูตรเพิ่มขึ้น

5) ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะหนังสือเข้าห้องสมุดให้มากขึ้น

3.2 การนำไปใช้ประโยชน์

1) ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณการจัดหาหนังสือให้เพียงพอ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และขยายขอบเขตไปยังทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ต่อไป

2) ใช้เป็นแนวทางในการประเมินความคุ้มค่าด้านปริมาณทรัพยากรสารสนเทศกับ งบประมาณที่ได้รับ

3) ผลการศึกษาความทันสมัยของหนังสือสามารถใช้เป็นข้อมูลในการสำรวจการใช้และ พิจารณาคัดออกหนังสือที่มีปีพิมพ์เกิน 10 ปีได้

4) ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตร หรือจัดทำหลักสูตรใหม่

รายการอ้างอิง

นงนารถ ชัยรัตน์. (2542). *การเลือกและการจัดหาทรัพยากรห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นวลลักษณ์ กลางบุรัมย์. (2542). *ความสอดคล้องของเนื้อหาหนังสือวิชาการภาษาไทยหมวดบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ ศาสตร์ที่มีอยู่ในหอสมุดปรีดี พนมยงค์ กับรายวิชาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุริวรรณ จันทร์สว่าง. (2555). *การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างหนังสือในห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์กับหลักสูตร สถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรพรรณ การคนชื่อ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างหนังสือและการยืมในห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์กับหลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Clayton, P. (2001). *Managing information resources in libraries: Collection management in theory and practice*. London: Library Association.

Danielson, R. (2012). A dual approach to assessing collection development and acquisitions for academic libraries. *Library Collections, Acquisitions, and Technical Services*, 36(3-4), 84-96.

Kohn, K. (2013). Usage-based collection evaluation with a curricular focus. *College & Research Libraries*, 74(1), 85-98.

Lochstet, G.S. (1997). Course and research analysis using a coded classification system. *The journal of Academic Librarianship*, 23, 380-389.

การบริการสารสนเทศแบบ Fast Lane เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนิสิต

Fast Lane Information Services for Improving Students' English Skills

รุ่งเรือง ลิทธิจันทร์

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

rungreang.s@msu.ac.th

บทคัดย่อ

บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane เป็นการบริการสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการจะได้รับบริการที่รวดเร็ว และได้รับการช่วยเหลือเป็นพิเศษกว่าการขอใช้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาไทย ทั้งนี้เพื่อมุ่งเน้นให้นิสิตได้ฝึกทักษะการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ เป็นการสร้างความมั่นใจ ความคุ้นเคย จนเกิดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคตต่อไป ผลการศึกษาการให้บริการ พบว่า จากจำนวนนิสิตชาวไทยทั้งหมดที่มาใช้บริการที่สำนักวิทยบริการ มีนิสิตเพียง 20 คน มีความสนใจเข้าใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่นิสิตพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การมาใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane ทำให้นิสิตได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ส่วนข้อที่นิสิตพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ นิสิตไม่สามารถใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane ในสำนักวิทยบริการได้หลายจุดบริการ ซึ่งสำนักวิทยบริการจะต้องดำเนินการพัฒนาจุดบริการให้มีความชัดเจน และสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ รวมทั้งต้องพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลาย หากต้องการให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: บริการสารสนเทศ, การสื่อสารภาษาอังกฤษ, การสนทนาภาษาอังกฤษ

ABSTRACT

Fast Lane Information Service is an information service for users who use English during the service. These users will receive more special assistance as well as quicker service than those requesting the service by communicating in Thai. The service is aimed at encouraging the students to practice communication skills in English. It can help build confidence and familiarity until the skills in using English for successful communication can be mastered in their daily life and future work. The results showed that, of all the native Thai students who came to use the service, only 20 people were interested. The majority of these users was satisfied with the Fast Lane Service at a high level. The students were highly satisfied with the idea that using the service definitely allows the students to practice their English language skills. However, the students were

unsatisfied with the fact that the service areas for Fast Lane information service in the Academic Resource Centre were very limited. The Academic Resource Center, therefore, must obviously develop the service points and make it more convenient for use. As well, various forms of activities should be introduced, especially when aiming to promote continuous and sustainable service of this kind.

Keyword: Information service, English communication, English conversation

บทนำ

ปัจจุบันนี้เป็นที่ทราบกันดีว่าการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันและในการทำงานนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการ บริษัท ห้างร้าน หรือผู้ประกอบการต่างชาติต่างก็ต้องการบัณฑิต หรือคนทำงานที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี เพื่อช่วยขับเคลื่อนการค้าเงินงานหรือการค้าเงินธุรกิจให้เกิดผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น ดังนั้นการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้จ้างงานและเพื่อให้นิสิตที่สำเร็จการศึกษาออกไปได้งานทำ เป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัยและทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยต้องตระหนักและให้ความสำคัญ ตลอดจนควรได้มีส่วนร่วมช่วยกันผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพด้วย ประกอบกับผลการวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยมหาสารคามเกี่ยวกับการผลิตบัณฑิตไม่ตอบสนองความต้องการของตลาด ด้วยปัจจัยที่นิสิตขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยจึงได้มอบหมายให้หน่วยงานต่างๆ ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยในการนี้ สำนักวิทยบริการในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย ได้เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าว จึงได้จัดบริการสารสนเทศแบบ Fast Lane ขึ้น ซึ่งเป็นการบริการสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้ใช้บริการกลุ่มนี้จะได้รับบริการที่รวดเร็ว และให้การช่วยเหลือเป็นพิเศษกว่าการขอใช้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาไทย ทั้งนี้เพื่อมุ่งเน้นให้นิสิตได้ฝึกทักษะการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และยังเป็นการสร้างความมั่นใจ ความคุ้นเคย จนเกิดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษให้แก่ นิสิต สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคตต่อไปได้

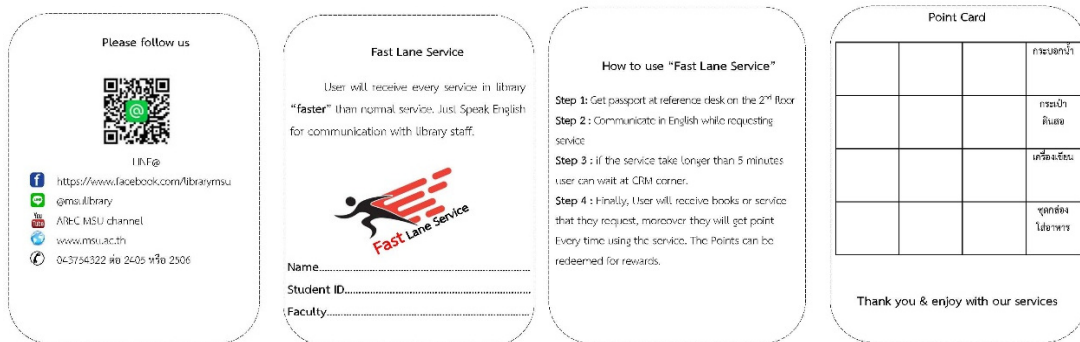
วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ นิสิตได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
2. เพื่อการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว แก่นิสิตที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้
3. เพื่อเป็นการบริหารความเสี่ยงตามประเด็นความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

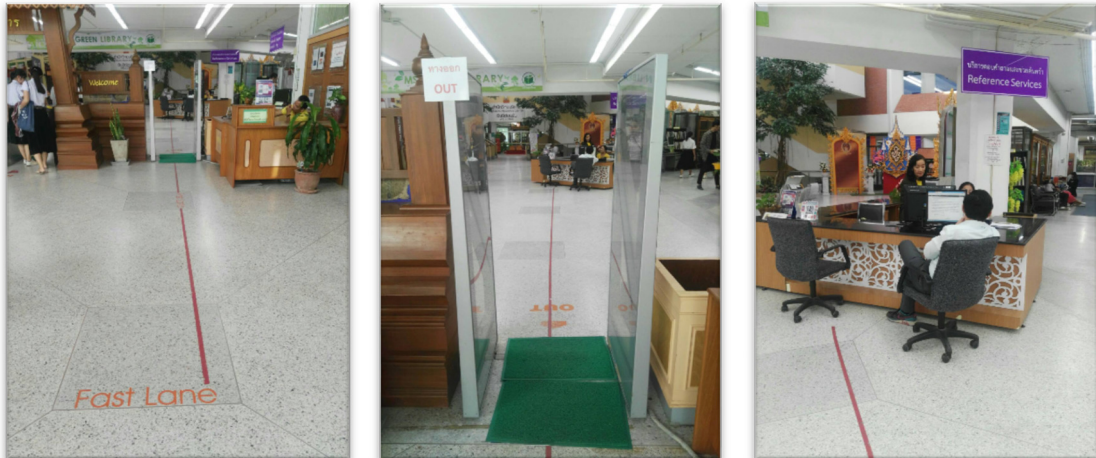
การเตรียมการและการวางแผน (PLAN) ดำเนินการโดย

1. ประชุมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ให้บริการเพื่อร่วมกันหาแนวทางการจัดให้บริการ
2. กลุ่มงานบริการสารสนเทศจัดทำคู่มือ (passport) การใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane เพื่อเป็นคู่มือการใช้บริการ และเป็นบัตรสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล และจัดเตรียมของรางวัลเพื่อช่วยเป็นแรงจูงใจสำหรับนิสิตที่เข้าร่วมกิจกรรม



ภาพที่ 1 ตัวอย่าง คู่มือ (passport) การใช้บริการ

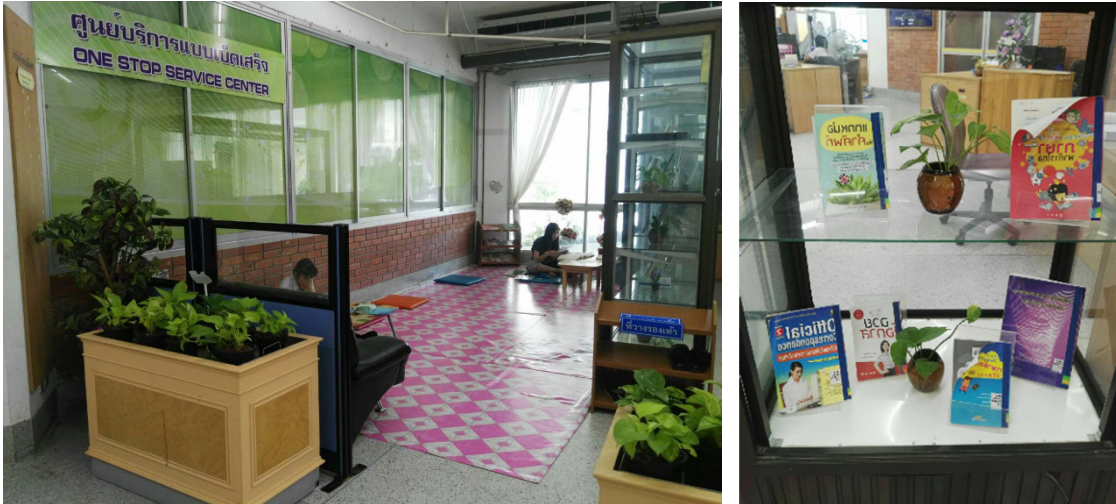
3. งานประชาสัมพันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์บริการทุกช่องทาง
4. จัดเตรียมพื้นที่ให้บริการให้เห็นเด่นชัด และสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ โดยจัดทำเส้นทางด่วนบริเวณประตูสำนักวิทยบริการ และให้เข้าใช้บริการทางออก ตรงไปยังจุดบริการหลัก คือ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า นอกจากนี้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการเคาน์เตอร์บริการตามจุดต่าง ๆ ในสำนักวิทยบริการได้



ภาพที่ 2 พื้นที่ให้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane

5. จัดทำ Google Form สำหรับจัดเก็บข้อมูลการให้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane
6. ประชุมเพื่อชี้แจงสร้างความเข้าใจในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการทุกระดับ
7. ผู้ให้บริการ คือ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้ ณ จุดบริการสารสนเทศแบบ Fast Lane จะต้องให้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษกับนิสิตที่มาขอใช้บริการ

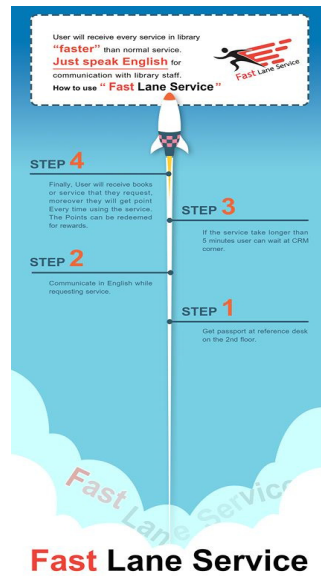
8. จัด CRM Corner โดยในมุมจะจัดให้บริการหนังสืออ่านเล่น, หนังสือเตรียมสอบภาษา, เกมฝึกทักษะ และสื่อต่าง ๆ ที่จะช่วยพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษให้แก่บัณฑิต และเพื่อการผ่อนคลายด้วยเครื่องดีมีที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ในระหว่างรอรับบริการบางประการที่จำเป็นต้องรอ



ภาพที่ 3 CRM Corner

การดำเนินงานให้บริการ (Do) มีขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการ สามารถเข้ามาติดต่อขอใช้บริการต่าง ๆ ได้ที่ช่องทางออก (ช่องทางพิเศษ)
2. ผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
3. การใช้บริการครั้งแรก ผู้ให้บริการต้องมอบคู่มือ (passport) การใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane เพื่อใช้ในการสะสมแต้มแลกรับของรางวัล



ภาพที่ 4 ป้ายชี้แนวทางและขั้นตอนการใช้บริการและนิสิตที่ได้รับรางวัลจากการเข้าใช้บริการ

4. ผู้ให้บริการสอบถามและกรอกข้อมูลผู้ขอใช้บริการผ่าน Google Form บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า โดยระบุเป็นการใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane เพื่อเก็บสถิติ และรายงานมหาวิทยาลัยต่อไป

5. ผู้ให้บริการต้องแนะนำการใช้บริการนั้น ๆ ก่อนการบริการและให้การช่วยเหลือเสมอ

6. ผู้ใช้บริการต้องได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าการบริการทั่วไป แต่ถ้าหากจำเป็นต้องรอรับทรัพยากรหรือบริการต่าง ๆ ให้เชิญผู้ให้บริการรอ ณ CRM Corner

7. หากต้องประสานการบริการไปยังผู้ปฏิบัติงานในงานต่าง ๆ จะต้องดำเนินการทันที เพื่อให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น หากผู้ใช้บริการต้องการหนังสือ ให้ใช้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบชั้นหนังสือแต่ละหมวดในแฟ้มประสานงาน ซึ่งจะมีข้อมูลการติดต่อ ได้แก่ ID LINE และเบอร์โทรศัพท์ ประสานงานขอหนังสือได้เลย

8. ผู้ให้บริการต้องให้บริการจนกว่าผู้บริการจะได้รับสารสนเทศที่ต้องการ

9. ผู้ให้บริการต้องลงลายมือชื่อของตนเองในคู่มือ (passport) การใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane ให้ผู้บริการทุกครั้ง เพื่อเก็บคะแนนแลกเปลี่ยนรางวัล

10. หากผู้บริการแสดงคู่มือ (passport) ณ จุดบริการใด ผู้ให้บริการต้องสื่อสารกับผู้ใช้เป็นภาษาอังกฤษ และลงชื่อผู้ให้บริการทุกครั้ง

การเก็บข้อมูลบริการสารสนเทศแบบ Fast Lane (Check)

1. กรอกข้อมูลผู้ขอใช้บริการผ่าน Google Form บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยระบุเป็นการใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane เพื่อเก็บสถิติ และรายงานมหาวิทยาลัย

2. รายงานสถิติและรายชื่อผู้บริการ เสนอต่อผู้บริหารสำนักวิทยบริการ และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อมหาวิทยาลัย ทุก 6, 9 และ 12 เดือน

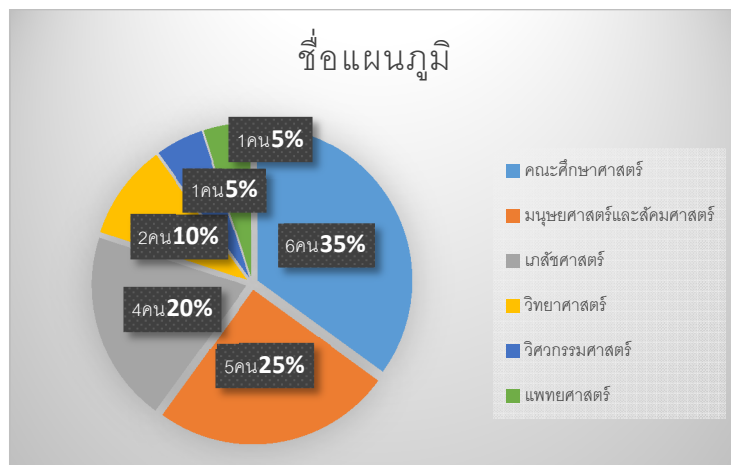
การประเมินผลการบริการสารสนเทศแบบ Fast Lane (Action)

1. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจทั้งแบบกระดาษและแบบอิเล็กทรอนิกส์พร้อมทั้งสร้างคิวอาร์โค้ดให้ผู้บริการสามารถสแกนด้วยสมาร์ตโฟนเพื่อประเมินการให้บริการ
2. ขอให้ผู้ใช้บริการประเมินผลการให้บริการทุกครั้งด้วยแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผลและอภิปรายผล

1. การบริการสารสนเทศแบบ Fast Lane เปิดให้บริการเดือน พฤษภาคม-กันยายน 2562 มีผู้ใช้บริการสนใจเข้าร่วมกิจกรรมและขอใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 20 คน โดยทั้งหมดเป็นนิสิตชาวไทย ประกอบด้วยนิสิตปริญญาตรี 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90 นิสิตปริญญาโท 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และนิสิตปริญญาเอก 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 โดยจำแนกตามคณะ ได้ดังกราฟ



ภาพที่ 5 กราฟแสดงข้อมูลผู้ใช้บริการจำแนกตามคณะ

2. ผลการประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่นิสิตพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การมาใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane ทำให้นิสิตได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา ได้แก่ วิธีการให้บริการมีรูปแบบที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีหลายกิจกรรมบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และการเข้าใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว กว่ากรเข้าใช้บริการแบบปกติ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ข้อที่นิสิตพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ สามารถใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane ในสำนักวิทยบริการได้หลายจุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.33) และผู้ให้บริการมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนิสิตได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.73)

จากผลการประเมินความพึงพอใจข้างต้น นิสิตมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane ทำให้นิสิตได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ วิธีการให้บริการมีรูปแบบที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมี

หลายกิจกรรมบริการ และการเข้าใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว กว่า การเข้าใช้บริการแบบปกติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การบริการสารสนเทศแบบ Fast Lane เป็นรูปแบบการบริการสารสนเทศแก่นิสิตรูปแบบใหม่ที่นิสิตที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมและใช้บริการต้องการมีจุดบริการสำหรับฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อนำไปใช้ในการสอบ English Exit Exam และนำไปใช้ในการสอบเข้าทำงาน สอบเรียนต่อ ตลอดจนการสื่อสารในชีวิตประจำวัน รวมทั้งเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกพิเศษกว่าการใช้บริการทั่วไป เริ่มตั้งแต่การมาใช้บริการโดยไม่ต้องผ่านประตูสแกนบัตร ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และได้รับการช่วยเหลือในการใช้บริการต่าง ๆ เป็นอย่างดี มีขั้นตอนการบริการที่วางไว้อย่างเป็นระบบ และชัดเจน จนเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

ส่วนข้อที่นิสิตมีความพึงพอใจน้อย คือ สามารถใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane ในสำนักวิทยบริการได้หลายจุดบริการ และผู้ให้บริการมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนิสิตได้ดี ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการยังไม่ทราบว่าสามารถแสดง passport ณ จุดบริการใดก็ได้เพียงแต่ผู้ให้บริการต้องสื่อสารกับผู้ใช้เป็นภาษาอังกฤษ และลงชื่อผู้ให้บริการทุกครั้งเพื่อเก็บสะสมแต้มแลกของรางวัล ส่วนผู้ให้บริการยังมีบางคนที่ยังมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้ใช้บริการ ซึ่งสำนักวิทยบริการไม่ได้คำนึงจนใจ มีการพัฒนาทักษะของผู้ให้บริการมาโดยตลอดโดยมีการจัดกิจกรรมฝึกอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นประจำ ตลอดจนส่งบุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรมที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติได้ดียิ่งขึ้นต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิรัตน์ ตีเยียงอย่าง (2559, น. 94-95) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการยังไม่ทราบว่า ห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง ตลอดจนไม่ทราบวิธีการใช้บริการ ผู้ใช้บริการไม่ใช้บริการ E-Book เนื่องจากขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ ควรมีการจัดอบรมให้ทั้งกับผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

3. ผลการสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ผู้เขียนได้สอบถามความคิดเห็นและปัญหาการให้บริการของผู้ให้บริการที่ให้บริการ ณ จุดให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ซึ่งเป็นจุดบริการหลักที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการมากที่สุด จำนวน 7 คน สรุปได้ว่า บริการที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการ ประกอบด้วย บริการแนะนำการสืบค้น WebOPAC จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมา ได้แก่ บริการหนังสือห้องคลังหนังสือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 บริการค้นหาหนังสือไม่พบ, บริการยืมหนังสือกรณีพิเศษ และบริการสมัครสมาชิกห้องสมุดอย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าเป็นบริการที่ดีที่ควรจัดให้มีต่อเนื่อง แต่ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการด้วยวิธีอื่น เช่น สนทนา ถามตอบ เป็นภาษาอังกฤษ พร้อมจับฉลากแลกของที่ระลึก หรือสะสมคะแนน เพื่อให้สามารถยืมหนังสือได้จำนวนเพิ่มขึ้น ควรจัดหาหนังสือบทสนทนาและการเรียนรู้ภาษาอังกฤษใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีการฝึกภาษาอังกฤษให้กับผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนนิสิตให้เข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น เพราะยังมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการน้อยมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิรัตน์ ตีเยียงอย่าง (2559, น. 95) ที่พบว่า ควรมีการจัดอบรมด้านภาษาอังกฤษให้ทั้งกับผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับ สุมลธา สัจใจสม (2559, น. 270-274) ที่จัดโครงการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรห้องสมุด เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่เน้นการสื่อสารในการปฏิบัติงานและนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยเชิญวิทยากรมาให้การอบรมเชิงปฏิบัติการพร้อมทั้งฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง ตลอดจนทดสอบความรู้ ผลพบว่า มีผู้ผ่านการทดสอบถึงร้อยละ 90.90 และเห็นควรให้มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพราะความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ และงานวิจัยของ วิลาวัลย์ พรพิชรพงศ์ (2560, น. 124-125) ที่สังเคราะห์รูปแบบการเรียนภาษาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีรูปแบบการสื่อสารโดย

ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย เช่น การชมภาพยนตร์ ข่าว สัมมนา เล่นเกมภาษาผ่าน Youtube เว็บไซต์ หรือ iTunes เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

นิสิตเสนอให้มีการกำหนดหัวข้อการสนทนาในแต่ละวันเพื่อเพิ่มขอบเขตของคำศัพท์ที่ใช้ภายในห้องสมุด เพื่อความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการในห้องสมุด

การนำไปใช้ประโยชน์

1. หลาย ๆ สถาบันอุดมศึกษา มีการสอบ English Exit Exam ห้องสมุดสามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือต่อยอดการให้บริการเพื่อให้เป็นส่วนสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และพัฒนานิสิตด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ และเป็นแหล่งฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้
2. เป็นการพัฒนาบริการใหม่ ๆ ให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และได้รับการแนะนำช่วยเหลือในการให้บริการได้อีกช่องทางหนึ่ง
3. สำนักวิทยบริการสามารถนำไปพัฒนาการบริการ ณ จุดต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน และสะดวกต่อการเข้าใช้บริการต่อไป และยังเป็นการฝึกบุคลากรผู้ให้บริการให้มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษไปพร้อม ๆ กับผู้ใช้บริการได้อีกด้วย

รายการอ้างอิง

- จิตติรัตน์ ดีเยี่ยมอย่าง. (2559). *การพัฒนาบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิลาวัลย์ พรพัชรพงศ์. (2560). *การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนด้วยกระบวนการภาษาเพื่อการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐานเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้เรียนปริญญาบัณฑิต (ปริญญาโทบริหารบัณฑิต) วิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมลดา สัจใจสม. (2559). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 6 : Growing green library for all (Growing GLA)*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เรียนรู้รากเหง้าจากเรื่องราวของท้องถิ่น

Learning about Oneself through the Local History

รุ่งฤดี ภูขมศรี

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Rungrudee.p@msu.ac.th

บทคัดย่อ

กิจกรรม “เรียนรู้รากเหง้าจากเรื่องราวของท้องถิ่น” สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ให้นักเรียนได้เรียนรู้ประวัติศาสตร์ท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม และเพื่อให้นักเรียนได้รู้จักท้องถิ่นของตน ภูมิใจในท้องถิ่นของตน พร้อมจะอนุรักษ์ สืบสานให้คงอยู่ ผลการดำเนินงาน พบว่า

1) นักเรียนได้เรียนรู้ประวัติศาสตร์ท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม เกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรมของภาคอีสาน เรื่องราวเกี่ยวกับโบราณสถาน สถานที่สำคัญในจังหวัดมหาสารคาม และประเพณี วิถีชีวิต วัฒนธรรมอีสาน 2) นักเรียนได้รู้จักท้องถิ่นของตน ภูมิใจในท้องถิ่นของตน โดยภาพส่วนใหญ่ที่นักเรียนวาดเป็นสถานที่สำคัญในท้องถิ่นของนักเรียน และได้อธิบายถึงสิ่งที่วาด ความเกี่ยวข้องกับนักเรียน เมื่อร่วมกิจกรรมมีการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนต่อกิจกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) ผลการสัมภาษณ์นักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม นักเรียนได้รับความรู้เกี่ยวกับสถานที่สำคัญในท้องถิ่นของตนเอง กิจกรรมวาดภาพถ่ายทอดเรื่องราวบ้านตัวเองได้ทำให้ทราบว่าชุมชน ท้องถิ่นตน มีสถานที่ที่น่าสนใจ มีความภูมิใจในบ้านเกิดของตน และอยากจะทำรักษาไว้ให้ดี ตลอดจนอยากให้งดกิจกรรมแบบนี้ก็เรื่อยๆ เพราะได้รับความรู้และความสนุกสนาน

คำสำคัญ : ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น, การอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น, นักเรียนกับวัฒนธรรมท้องถิ่น, บริการชุมชน, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ABSTRACT

Learning about Oneself through Local History was a project held by Academic Resource Center of Mahasarakham University. It aimed at providing the students opportunities to learn about Mahasarakham's local history and getting the students to know their local communities, to be proud of and willing to continue and preserve them. The results found are as follows: 1) The students learned about Mahasarakham's local history regarding traditions, the northeastern cultures, historic sites, main attractions of the province, and northeastern traditions, lifestyles, and cultures. 2) The students got to know their own communities. Most of the pictures

they painted were the main attractions in their local communities with the explanations of how they were related to them. The students indicated their satisfaction towards the activities. Overall, the satisfaction was at the highest level ($\bar{X} = 4.92$) The interviews were also conducted and it showed that the students had learned about the important places in their local communities. They knew that there were interesting places in their community from painting activities. They had pride on their hometowns and wanted to preserve the places. Moreover, they wanted to participate in this type of activity in the future because it was knowledgeable and enjoyable.

Keyword: Local history, Conservation of local cultural, Students and local cultural, Community Services, Academic Resource Center Mahasarakham University

บทนำ

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 4 มาตรา 23 การจัดการศึกษาทั้ง การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตามความเหมาะสม (1) ความรู้เกี่ยวกับตนเอง และความสัมพันธ์ของตนเองกับ สังคม ได้แก่ ครอบครัว ชุมชน ชาติ และสังคมโลก รวมถึงความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ความเป็นมาของสังคมไทย และระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (2) ความรู้และทักษะ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์เรื่องการจัดการ การบำรุงรักษาและ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลยั่งยืน และ (3) กล่าวถึงแนวทางการจัด การศึกษาว่าต้องเน้นความรู้เกี่ยวกับศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม การกีฬา ภูมิปัญญาไทย และในมาตรา 24 (3) กล่าว ว่า จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติ ให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิด การใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542, น. 12-13)

การเรียนรู้รากเหง้าจากเรื่องราวของท้องถิ่น เป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีการบูรณาการทางความคิด ของนักเรียน ต่อการเรียนรู้ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ที่จะทำให้นักเรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับท้องถิ่นของตนเอง ได้เรียนรู้ วิธีชุมชนท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน ซึ่งเป็นการเรียนรู้รากเหง้าของตน จะทำให้เกิดความภูมิใจในท้องถิ่น ภูมิใจใน ตนเอง ตลอดจนมีภูมิคุ้มกันทางความคิด ทำให้เป็นคนประพฤติดีประพฤติชอบ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ทั้งเนื้อหาและรูปแบบ และเป็นองค์กรที่สนับสนุน ส่งเสริมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยและชุมชนอย่างต่อเนื่องเสมอ มา จึงเล็งเห็นว่าควรมีการจัดกิจกรรม “เรียนรู้รากเหง้าจากเรื่องราวของท้องถิ่น” ในโครงการบริการวิชาการแก่ ชุมชน ในการออกให้บริการตามอำเภอต่าง ๆ ของจังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้เรื่องราวของท้องถิ่น รู้จักรากเหง้าของตน เกิดสำนึกความเห็นคุณค่า ความภูมิใจในท้องถิ่นของตน พร้อมจะสืบสาน รักษาให้คงอยู่ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้ประวัติศาสตร์ท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อให้นักเรียนได้รู้จักท้องถิ่นของตน ภูมิใจในท้องถิ่นของตน พร้อมจะอนุรักษ์

สืบสานให้คงอยู่

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. จัดทำแผนการบริการวิชาการ
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริการวิชาการ
3. ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ โดยเน้นกิจกรรมภายใต้หัวข้อการ

เรียนรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ท้องถิ่นมหาสารคาม เช่น ประเพณี วัฒนธรรม โบราณสถาน สถานที่สำคัญในท้องถิ่นของตน และ/หรือจังหวัดมหาสารคาม ผู้ร่วมดำเนินงานทำความเข้าใจร่วมกันว่าประวัติศาสตร์ท้องถิ่นในชุมชนท้องถิ่นของนักเรียน คือ เรื่องราวที่มีอยู่ในชุมชน ท้องถิ่นของนักเรียน ไม่ว่าจะเป็น บ้าน วัด โรงเรียน สถานที่สำคัญในชุมชนของนักเรียน ประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิตความเป็นอยู่ในชุมชนของนักเรียน เป็นต้น

4. จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในกิจกรรม เช่น
 - หนังสือ สื่อมัลติมีเดีย เกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์จังหวัดมหาสารคาม

และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- อุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติ กระดาษเทาขาว กระดาษ A4 ดินสอ สีไม้ ปากกาเมจิก

5. ดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมตามแผนการดำเนินงาน

5.1 การจัดกิจกรรม “เรียนรู้รากเหง้าจากเรื่องราวของท้องถิ่น” กลุ่มเป้าหมาย คือ นักเรียนระดับประถมศึกษา ปีที่ 4-6 ในโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม ได้ดำเนินโครงการ/กิจกรรม คือ

5.1.1 โครงการส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ ร่วมกับโครงการปกป้องเขตชุมชนพระมหากษัตริย์ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนจังหวัดมหาสารคาม (จังหวัดเคลื่อนที่) เป็นโครงการให้บริการประชาชนของจังหวัดมหาสารคาม ออกให้บริการทุกวันพุธที่สามของทุกเดือน โดยมีส่วนราชการในจังหวัดมหาสารคามร่วมออกให้บริการ และสำนักวิทยบริการ ได้เป็นตัวแทนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ออกให้บริการวิชาการ โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ ร่วมกับจังหวัดมหาสารคามทุกเดือน สถานที่จัดกิจกรรมให้บริการ กำหนดโดยฝ่ายปกครองของจังหวัดมหาสารคาม จัดกิจกรรมในบริเวณพื้นที่ของโรงเรียน วัด หรือองค์การบริหารส่วนตำบล (รุ่งฤดี ภูขมศรี, 2562, น. 4) ปีงบประมาณ 2562 สำนักวิทยบริการ ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ ได้จัดกิจกรรม “การเรียนรู้รากเหง้าจากเรื่องราวของท้องถิ่น” ให้กับนักเรียนที่มาร่วมกิจกรรม คือ นักเรียนระดับประถมศึกษา ปีที่ 4-6 ซึ่งเป็นนักเรียนของโรงเรียนที่เป็นเจ้าของสถานที่ และนักเรียนในโรงเรียนใกล้เคียง โดยได้ออกให้บริการ จำนวน 11 ครั้ง มีนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 132 คน ดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงสถานที่จัดกิจกรรมและจำนวนนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม “เรียนรู้รากเหง้าจากเรื่องราวของท้องถิ่น”

ครั้งที่	วัน เดือน ปี ที่ดำเนินการ	สถานที่ จัดกิจกรรม	อำเภอ	นักเรียนเข้าร่วม กิจกรรม (คน)
1	18 ตุลาคม 2561	โรงเรียนบ้านหัวหมู	พยุหภูมิพิสัย	12
2	21 พฤศจิกายน 2561	โรงเรียนบ้านโนนสูงวังขอนจิก	โกสุมพิสัย	14
3	19 ธันวาคม 2561	องค์การบริหารส่วนตำบล หนองกุ้ง	แกดำ	10
4	20 กุมภาพันธ์ 2562	วัดบ้านหัวนาคำ	เมืองฯ	16
5	20 มีนาคม 2562	วัดบ้านนาค้าน้อย	ชื่นชม	9
6	24 เมษายน 2562	โรงเรียนบ้านหัวดง	นาคูน	7
7	22 พฤษภาคม 2562	โรงเรียนบ้านแบกสมบูรณวิทย์	เขียงยืน	10
8	19 มิถุนายน 2562	โรงเรียนบ้านยาง	บรบือ	15
9	4 กรกฎาคม 2562	โรงเรียนบ้านเขว้าใหญ่	กันทรวิชัย	12
10	29 สิงหาคม 2562	โรงเรียนบ้านโสกกาวดาวเรือง	กุดรัง	18
11	25 กันยายน 2562	วัดบ้านหนองเลา	นาเชือก	9
จำนวนนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม				132

5.1.2 โครงการรักการอ่าน ได้ดำเนินงานจัดกิจกรรมในรูปแบบค่ายรักการอ่านสำหรับเด็กนักเรียนระดับประถมศึกษา ปีที่ 4-6 โรงเรียนบ้านสังข์ทอง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีนักเรียนร่วมกิจกรรม 65 คน (รุ่งฤดี ภูขมศรี, 2559, น. 7)

5.2 การดำเนินกิจกรรม ผู้ดำเนินกิจกรรมหลักเล่าเรื่อง หรือตำนานของจังหวัดมหาสารคาม หรือเรื่องราวเกี่ยวกับโบราณสถานสำคัญของจังหวัดมหาสารคามให้นักเรียนฟัง พร้อมเปิดวิดีโอทัศน์ สื่อมัลติมีเดียประกอบการเล่าเรื่อง และสรุปร่วมกันว่าแต่ละชุมชน ท้องถิ่นต่างมีเรื่องราว สถานที่สำคัญในท้องถิ่นของตน ตลอดจนมีประเพณี วัฒนธรรมที่คนในชุมชนได้ปฏิบัติสืบต่อกันมา

5.3 ให้นักเรียนแบ่งกลุ่มทำกิจกรรมเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับท้องถิ่นของตนเอง โดยการวาดภาพ พร้อมระบายสี ลงในกระดาษเทาขาวร่วมกัน

5.4 ผู้ดำเนินกิจกรรมคอยให้คำปรึกษา แนะนำนักเรียนว่าในชุมชนของนักเรียนมีอะไรที่สำคัญสำหรับชุมชน โดยแต่ละภาพให้มีแม่น้ำ หรือถนนหลัก เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการวาดภาพอื่น ๆ ลงไปและมีความเชื่อมโยงถึงกัน

5.5 เมื่อนักเรียนวาดภาพเสร็จเรียบร้อย ให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับชุมชน ท้องถิ่นของตน ตามภาพที่วาด โดยนำเสนอทุกกลุ่ม

5.6 ผู้ดำเนินกิจกรรมหลักสรุปเรื่องราวท้องถิ่นของแต่ละกลุ่ม และเชื่อมโยงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันกับภาพที่นักเรียนวาดว่ามีความเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของนักเรียน ตลอดจนมีความสำคัญกับคนในชุมชน ท้องถิ่นอย่างไร

6. ประเมินผลการจัดกิจกรรม แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์

7. สรุปและรายงานผล



ภาพที่ 1 นักเรียนร่วมกันระดมความคิด และเริ่มลงมือวาดภาพ



ภาพที่ 2 นักเรียนร่วมกันวาดภาพ ระบายสี สถานที่สำคัญ เรื่องราวในท้องถิ่นของตน



ภาพที่ 3 นักเรียนถ่ายทอดเรื่องราวในท้องถิ่นของตนประกอบภาพวาด

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินกิจกรรม “เรียนรู้รากเหง้าจากเรื่องราวของท้องถิ่น” ให้กับนักเรียนตามโครงการรักการอ่าน และโครงการส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ ร่วมกับโครงการปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์ ในทุกอำเภอ ของจังหวัดมหาสารคาม

ผลการดำเนินงาน

1. นักเรียนได้เรียนรู้ประวัติศาสตร์ท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคามจากการได้ดูวีดิทัศน์ และจากการอ่านหนังสือประวัติศาสตร์ท้องถิ่นของจังหวัดมหาสารคาม เกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรมของภาคอีสาน เรื่องราวเกี่ยวกับโบราณสถาน สถานที่สำคัญในจังหวัดมหาสารคาม ที่ทางโครงการฯ ได้จัดเตรียมไว้ ทั้งนี้จากการร่วมกิจกรรม นักเรียนมีความสนใจในสถานที่สำคัญของท้องถิ่นและประวัติความเป็นมาของโบราณสถาน สิ่งศักดิ์สิทธิ์ของจังหวัดมหาสารคาม เช่น พระธาตุนาดูน พระยืนกัณฑ์ทศพร วิหารพญาค้อ ปูทูลกระหม่อม ป่าดุนลำพัน ประเพณีอีสาน 12 เดือน (ฮิตสิบสอง) วิถีชีวิต วัฒนธรรมอีสาน เป็นต้น

2. นักเรียนได้รู้จักท้องถิ่นของตน ภูมิใจในท้องถิ่นของตน พร้อมจะอนุรักษ์ สืบสานให้คงอยู่ เมื่อนักเรียนได้เรียนรู้ด้วยการดู ฟัง อ่าน จากสื่อที่นำเสนอแล้ว ผู้ดำเนินโครงการสรุปเรื่องราว และให้นักเรียนร่วมกันวาดภาพระบายสีบอกเล่าเรื่องราวของสิ่งสำคัญ สถานที่สำคัญในท้องถิ่น ตลอดจนงานบุญประเพณีของตน นักเรียนได้ร่วมกันปรึกษา พูดคุย วางแผน การทำงานและการวาดภาพ ซึ่งภาพส่วนใหญ่ที่นักเรียนวาดภาพจะเป็นสถานที่สำคัญในท้องถิ่น เช่น วัด สิม (โบสถ์) โรงเรียน แม่น้ำ หนองน้ำ ป่าไม้ รวมทั้งงานบุญต่าง ๆ ซึ่งสิ่งที่นักเรียนวาดอยู่ในท้องถิ่นของนักเรียนจริง และเมื่อนักเรียนเสร็จมีการนำเสนอ บอกเล่าอธิบายถึงสิ่งที่วาด และความเกี่ยวข้องกับนักเรียน เมื่อร่วมกิจกรรม มีการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนต่อกิจกรรม “เรียนรู้รากเหง้าจากเรื่องราวของท้องถิ่น” โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) นักเรียนพึงพอใจต่อการได้รับความรู้ สนุกสนานจากการร่วมทำกิจกรรมของโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.98$) พึงพอใจกับการได้บอกเล่าเรื่องราวผ่านการวาดภาพ ระบายสี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) และการได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

ผลการสัมภาษณ์นักเรียนที่เข้าร่วมโครงการรักการอ่าน นักเรียนได้รับความรู้เกี่ยวกับสถานที่สำคัญในท้องถิ่นของตนเอง ชอบกิจกรรมวาดภาพถ่ายทอดเรื่องราวบ้านตัวเอง อยากให้จัดกิจกรรมแบบนี้บ่อย ๆ ได้รับความรู้และความสนุกสนาน ได้รู้ว่าบ้านตัวเอง อำเภอตัวเองมีสถานที่ที่น่าสนใจ มีความภูมิใจในบ้านเกิดของตน

อภิปรายผล

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินกิจกรรม “เรียนรู้รากเหง้าจากเรื่องราวของท้องถิ่น” ให้กับนักเรียนตามโครงการรักการอ่าน และโครงการส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ ร่วมกับโครงการปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์ และหน่วยบำบัดทุกข์บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชนจังหวัดมหาสารคาม (จังหวัดเคลื่อนที่) ในทุกอำเภอ ของจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ กิจกรรมได้ทำให้นักเรียนได้ความรู้ ได้เรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชนของตน ได้ทราบความเป็นมาของสถานที่สำคัญต่าง ๆ ในชุมชน ตลอดจนจังหวัดมหาสารคาม จากหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ที่น่าออกให้บริการ การได้วาดภาพบอกเล่าเรื่องราวของชุมชนของตน ผ่านการถ่ายทอดหรือนำเสนอความคิดผ่านภาพวาดที่ร่วมกันพูดคุย ปรึกษาหารือ วางแผนการวาดจนวาดภาพแล้วเสร็จออกมาเป็นผลงานของแต่ละกลุ่ม ซึ่งภาพส่วนใหญ่ที่นักเรียนวาดภาพเป็นสถานที่สำคัญในท้องถิ่น เช่น วัด สิม (โบสถ์) โรงเรียน แม่น้ำ หนองน้ำ ป่าไม้ รวมทั้งงานบุญต่าง ๆ ซึ่งสิ่งที่นักเรียนวาดอยู่ในท้องถิ่นของนักเรียนจริง และนักเรียนได้อธิบาย บอกเล่าเรื่องราวของท้องถิ่นของตน และบอกเล่าถึงความเกี่ยวข้อง ความสำคัญกับตนเอง ชุมชน ท้องถิ่น และนักเรียนจะช่วยกันดูแลรักษาสถานที่สำคัญนั้นไว้ต่อไป กิจกรรม “เรียนรู้รากเหง้าจากเรื่องราวของท้องถิ่น” จึงเป็นกิจกรรมที่เด็กนักเรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับท้องถิ่นของตน เกิดความหวงแหนอยากจะทำปกป้องรักษาไว้ รัก เกิดความภาคภูมิใจในท้องถิ่นของตน พร้อมกันนั้น ยังได้ปลูกฝังให้นักเรียนเกิดความอยากรู้ และต้องค้นคว้าเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้เกิดนิสัยรักการอ่านนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิตต่อไปได้

ข้อเสนอแนะ

1. ในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนเกี่ยวกับการเรียนรู้ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ควรมีความร่วมมือกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย เพื่อให้การบริการวิชาการนั้นเป็นไปตามความต้องการของชุมชน เกิดความเข้มแข็งทางวิชาการและเกิดความเข้มแข็งของชุมชนมากขึ้น
2. จัดกิจกรรมการเรียนรู้ประวัติศาสตร์ท้องถิ่นให้ครอบคลุมในระดับประถมศึกษาปีที่ 1-6 ตลอดจนระดับมัธยมศึกษา เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในประวัติศาสตร์ท้องถิ่นตามลำดับขั้น และความเหมาะสมกับวัยและชั้นเรียนของผู้ร่วมกิจกรรม

การนำไปใช้ประโยชน์

1. โรงเรียนสามารถนำกิจกรรม ไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ประวัติศาสตร์ท้องถิ่นได้
2. หอสมุดสามารถจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ประวัติศาสตร์ท้องถิ่นของแต่ละท้องถิ่นได้
3. ชุมชนสามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งการเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้
4. ผู้ดำเนินงานห้องสมุดของชุมชนสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปถ่ายทอดให้กับผู้ดำเนินงานห้องสมุดอื่น ๆ ได้

5. ห้องสมุดโรงเรียนอาจทำฐานข้อมูลสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ของชุมชนเพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมให้กับนักเรียนและผู้สนใจทั่วไปได้เรียนรู้

รายการอ้างอิง

รุ่งฤดี ภูชมศรี. (2559). รายงานโครงการรณรงค์การอ่าน. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

_____. (2562). รายงานโครงการส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้. สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.

กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.

บริการ 24 ชั่วโมง @ สำนักหอสมุด กำแพงแสน

24-Hour Service @ Kamphaeng Saen Library

เรวัตติ อ่ำทอง, นภัสมน แทนเพชร, สุมลชา สัจใจสม

สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

eatrao@ku.ac.th

libnpm@ku.ac.th

libsts@ku.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้รับข้อมูลการร้องขอจากนิสิต ให้มีพื้นที่อ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง จึงได้ดำเนินการทดลองนำร่องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ในระหว่างวันที่ 11 - 15 ธันวาคม 2561 เมื่อสิ้นสุดโครงการทดลองนำร่องดังกล่าว พบว่า การขยายระยะเวลาเปิดบริการ ได้รับความสนใจตอบรับเป็นอย่างดีจากผู้รับบริการ และได้รับการสนับสนุนจากรองอธิการบดีวิทยาเขตกำแพงแสน ให้สำนักหอสมุด กำแพงแสน เปิดให้บริการเพิ่มในช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ เพื่อให้นิสิตได้มีเวลาศึกษาค้นคว้าและทบทวนตลอดจนเตรียมความพร้อมช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ โดยที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ยินดีให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนค่าสาธารณูปโภค ในช่วงขยายเวลาเพิ่มในการเปิดให้บริการตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 จนถึงปัจจุบันทางสำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้ดำเนินการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ในช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ ไปแล้วจำนวน 4 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 24 ชั่วโมง ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$)

คำสำคัญ: บริการห้องสมุด 24 ชั่วโมง, พื้นที่บริการนั่งอ่านหนังสือ, ความผูกพันกับผู้ใช้บริการห้องสมุด

ABSTRACT

In response to students' request for 24-hour services, Office of Kamphaeng Saen Library conducted a pilot trial project providing 24-hour services between 11th - 15th December 2018. At the end of the pilot trial project, it was found that the extension of service hours had received a great response from students and support from the Vice President of Kamphaeng Saen Campus for the Office of Kamphaeng Saen Library to extend more services before and during the exam allowing students to have time to study, research, and review, as well as preparing for the exam. Thus, Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus is pleased to support the expenses for operating staff as well as the cost of the infrastructure during the extended period of service. Since

the academic year 2018 until now, the Office of Kamphaeng Saen Library has provided 24-hour services before and during the exam for 4 times and won the user satisfaction at the highest level (\bar{X} = 4.71).

Keyword: 24 hour library service, Reading area, Library User Engagement

บทนำ

สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้รับข้อมูลการร้องขอจากนิสิต ให้มีพื้นที่อ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง รวมถึงผลจากการศึกษาความต้องการ/ความคาดหวังของนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน และจากการศึกษาความพึงพอใจ ความผูกพัน และปัญหาการใช้บริการของผู้รับบริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ในปีการศึกษา 2560 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้สำนักหอสมุด กำแพงแสนขยายระยะเวลาให้บริการ/ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้เนื่องจากเวลาเดิมไม่สอดคล้องกับการมาใช้บริการ คือ สำนักหอสมุดปิดบริการพร้อมกับเวลาเลิกเรียน ทำให้ไม่มีโอกาสมาใช้บริการ ด้วยเหตุผลนี้จึงควรมีการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในระหว่างวันที่ 11 - 15 ธันวาคม 2561 สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้ดำเนินการทดลองนำร่องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานทดลองนำร่องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจต่อการเปิดบริการ 24 ชั่วโมงของสำนักหอสมุด กำแพงแสน โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด

รองอธิการบดีวิทยาเขตกำแพงแสน มีความห่วงใยนิสิต เนื่องจากนิสิตมีความประสงค์ขอให้สำนักหอสมุด กำแพงแสน ขอเพิ่มขยายเวลาเปิดบริการมากขึ้น เพื่อให้บริการแก่นิสิต อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ได้ใช้เวลาศึกษาค้นคว้าและทบทวนเพื่อการเรียนการสอนได้อย่างเต็มที่ช่วงก่อนสอบและช่วงสอบ สำนักหอสมุด กำแพงแสน มีความเห็นที่สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว เพราะภารกิจของสำนักหอสมุด กำแพงแสน คือ การให้บริการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนตลอดจนการผลิตบัณฑิตคุณภาพ และการวิจัย

สำนักหอสมุด กำแพงแสน ตระหนักถึงบทบาทในการเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางวิชาการให้แก่ นิสิต อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และชุมชนภายนอก เพื่อเพิ่มคุณภาพทางการศึกษาและงานวิจัยของมหาวิทยาลัย ซึ่งตามปกติสำนักหอสมุด กำแพงแสน จะเปิดให้บริการช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบภาคปลาย วันจันทร์ ถึง วันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 - 24.00 น. และวันอาทิตย์ตั้งแต่เวลา 11.00 - 22.00 น. ดังนั้นสำนักหอสมุด กำแพงแสน จึงเปิดบริการเพิ่มช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบภาคปลาย และขยายระยะเวลาตั้งแต่ 24.00 น. - 06.00 น. ของวันรุ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมและเปิดโอกาสให้นิสิต อาจารย์ และบุคลากร ได้มีสถานที่ในการศึกษาค้นคว้า ทบทวน เตรียมความพร้อมในการสอบของนิสิต และสามารถใช้เวลาว่างของสำนักหอสมุด กำแพงแสน เป็นที่อ่าน

หนังสือเพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจอีกทั้งมีห้องอ่านหนังสือเดี่ยว ห้องอ่านหนังสือกลุ่ม และพื้นที่อ่านหนังสือตาม
อัยยาศัยช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ

2. เพื่อส่งเสริมในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดให้มากยิ่งขึ้น
3. เพื่อตอบสนองนโยบายผู้บริหารและตอบสนองความต้องการของนิสิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
4. เพื่อปกป้องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยเฉพาะนิสิตมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์
วิทยาเขตกำแพงแสน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ก่อนดำเนินการทดลองนำร่องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ในระหว่างวันที่ 11 - 15 ธันวาคม 2561
สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้อำนวยการและทีมบริหารแจ้งนโยบาย แนวคิดการเปิดบริการ 24 ชั่วโมงแก่บุคลากร และ
ประชุมบุคลากรผู้ที่มีจิตอาสาเข้ามาช่วยงานบริการ 24 ชั่วโมงเพื่อหาแนวทางตอบสนองความต้องการของ
ผู้รับบริการในการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ เช่น ด้านพื้นที่อ่านหนังสือ 24 ชั่วโมงและองค์ประกอบอื่น ๆ ที่จะ
เสริมในการให้บริการช่วงเปิดบริการ 24 ชั่วโมง
 2. สำรวจพื้นที่ในการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ได้แก่ พื้นที่อาคาร 1 ชั้น 1 และชั้น 2
 3. กำหนดเวลาเปิดให้บริการคือเวลา 24.00 น. - 06.00 น. และเว้นช่วงเวลา 06.00 - 08.30 น.
เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอาคาร สถานที่
 4. มีบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 2 คน ได้แก่ บุคลากรของสำนักหอสมุด ชาย 1 คน และ
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 1 คน เพื่ออำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ดูแลอาคารสถานที่และความปลอดภัย
 5. สำนักหอสมุด กำแพงแสน จัดบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มเป็นบริการเสริมสำหรับนิสิต
ได้แก่ กาแฟ โอวัลติน ขนม โดยอนุญาตให้รับประทานในพื้นที่ที่กำหนดไว้ ซึ่งได้รับงบประมาณสนับสนุนจากคณะ
กรรมการบริหารของสำนักหอสมุด
 6. การกำหนดแบ่งโซนรับประทานอาหารว่าง ใช้พื้นที่โถงกลางของอาคาร 1 ชั้น 1 หากไม่
เพียงพอสามารถใช้บริเวณรอบนอกได้
 7. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีจิตอาสาไม่มีค่าตอบแทนเป็นค่าล่วงเวลา
 8. ประเมินผลการดำเนินงานและสรุปเป็นรายงานผลการดำเนินงานโครงการทดลองนำร่องเปิด
บริการ 24 ชั่วโมง เสนอต่อผู้อำนวยการ และผู้บริหารของวิทยาเขตกำแพงแสน ตามลำดับ
- เมื่อสิ้นสุดการทดลองนำร่องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ในระหว่างวันที่ 11 - 15 ธันวาคม 2561
สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้รับความสนใจตอบรับเป็นอย่างดีจากผู้รับบริการ และได้รับการสนับสนุนจากรอง
อธิการบดี วิทยาเขตกำแพงแสน ให้สำนักหอสมุด กำแพงแสน เปิดให้บริการเพิ่มในช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ
เพื่อให้ นิสิตได้มีเวลาศึกษาค้นคว้าและทบทวนตลอดจนเตรียมความพร้อมช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ โดยที่
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ยินดีให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตลอดจนค่าสาธารณูปโภค ในช่วงขยายเวลาเพิ่มในการเปิดให้บริการตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 จนถึงปัจจุบัน

การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง หลังสิ้นสุดการทดลองนำร่อง มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานการปฏิบัติงานจริง ดังนี้

1. จัดทำโครงการและงบประมาณ เสนอมายังรองวิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อพิจารณาอนุมัติงบประมาณจากเงินรายได้จากส่วนกลางของวิทยาเขตกำแพงแสน
2. แต่งตั้งคณะทำงานห้องสมุด 24 ชั่วโมง เพื่อให้การดำเนินงานเปิดให้บริการเพิ่มในช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ 24 ชั่วโมง ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ประชุมคณะทำงานห้องสมุด 24 ชั่วโมง เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเปิดบริการ 24 ชั่วโมงทุกภาคการศึกษา
4. จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน 1 คน ป้องกันเหตุและดูแลพื้นที่รอบนอกอาคาร และสำนักหอสมุด กำแพงแสน ทางมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 2 คน เข้าร่วมตรวจการ มีการส่งภาพข่าว ให้กับกลุ่มผู้รับผิดชอบอย่างต่อเนื่องจนถึงออกเวร
5. ดำเนินการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
6. จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลา จำนวน 2 คน เพื่อสับเปลี่ยนปฏิบัติงานและดูแลความเรียบร้อยพื้นที่ภายในอาคาร โดยมีคณะทำงานปฏิบัติงานตามตารางการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาได้รับอนุญาตให้หยุด 1 วันหลังเลิกงานเวลา 06.00 น. โดยไม่ถือว่าเป็นวันลา และทำหนังสือขออนุญาตการหยุดจากผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด กำแพงแสน หากเลิกงานเวลา 06.00 น. ตรงกับวันเสาร์อาทิตย์ ซึ่งเป็นวันหยุด ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับค่าตอบแทนเป็นค่าล่วงเวลาชั่วโมงละ 100 บาท
7. มอบหมายให้ประธานโครงการอิมสุขด้วยรัก ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน จัดเตรียมอาหารหรืออาหารว่างตามสมควร สำหรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าปฏิบัติงานนอกเวลาช่วงเวลา 24.00 - 06.00 น.
8. เปิดพื้นที่ให้บริการ 24 ชั่วโมง ดังนี้
 - 8.1 ช่วงสอบกลางภาค ปีการศึกษา 2561 ระหว่างวันที่ 9 - 16 มีนาคม 2562 พื้นที่ในการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ได้แก่ อาคาร 1 ชั้น 1 - 2 และ อาคาร 2 ชั้น 1
 - 8.2 ช่วงสอบปลายภาค ปีการศึกษา 2561 ระหว่างวันที่ 7 - 18 พฤษภาคม 2562 พื้นที่ในการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ได้แก่ อาคาร 1 ชั้น 1 - 2 และ อาคาร 2 ชั้น 1
 - 8.3 ช่วงสอบกลางภาค ปีการศึกษา 2562 ระหว่างวันที่ 26 - 31 สิงหาคม 2562 พื้นที่ในการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ได้แก่ อาคาร 1 ชั้น 1 - 2 อาคาร 2 ชั้น 1
 - 8.4 ช่วงสอบปลายภาค ปีการศึกษา 2562 ระหว่างวันที่ 4 - 20 พฤศจิกายน 2562 พื้นที่ในการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ได้แก่ อาคาร 1 ชั้น 1 - 2 และ อาคาร 2 ชั้น 1 - 3
9. จุดบริการเครื่องดื่มรอบตึก จัดเพิ่มเป็น 2 จุด เนื่องจากที่ผ่านมาปริมาณผู้ใช้บริการจำนวนมาก
10. มอบหมายให้งานอาคารสถานที่จัดเตรียมถุงใส่ขยะให้เพียงพอ
11. มอบหมายให้งานอาคารสถานที่ดำเนินการเรื่องไฟฟ้า แสงสว่าง ภายนอกอาคารให้เพียงพอ โดยติดตั้งไฟฟ้าส่องแสงสว่างจากโซล่าเซลล์

12. มอบหมายนักวิชาการพัสดุ ประสานงานหน่วยงานผลิตน้ำดื่มให้ส่งและสำรองน้ำดื่มให้เพียงพอ
13. การเก็บสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ช่วงเวลา 22.00 - 06.00 น. ให้ผู้เข้าเวรเก็บสถิติจำนวนผู้ใช้บริการทุก 2 ชั่วโมง โดยเก็บสถิติแยกอาคาร และแยกชั้น
14. ประธานคณะทำงาน จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง นำเสนอต่อที่ประชุมคณะทำงานห้องสมุด 24 ชั่วโมง และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปและรายงานผลโครงการห้องสมุดเปิดบริการ 24 ชั่วโมง
15. มีพิธีเปิดโครงการห้องสมุด 24 ชั่วโมงอย่างเป็นทางการในวันอังคารที่ 7 พฤษภาคม 2562 โดยเชิญรักษาการรองอธิการบดีวิทยาเขตกำแพงแสน และคณะผู้บริหารมาเปิดงาน
16. แนวปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการ 24 ชั่วโมง (คณะทำงานจัดการความรู้ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์, 2554, น. 25-26)
 - 16.1 กรณีมีความจำเป็นฉุกเฉิน หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานที่จำเป็นในการติดต่อ ติดประกาศไว้ที่ทางเข้า - ออก แจ้งให้เจ้าหน้าที่เวรประจำวันรับทราบ มีการทำหนังสือถึงสถานีอนามัย หน่วยงานรักษาความปลอดภัย สถานีดับเพลิง หน่วยไฟฟ้า สถานีตำรวจ โรงพยาบาล แจ้งให้ทราบเรื่องการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวเตรียมความพร้อมกรณีมีความจำเป็นฉุกเฉิน ดำเนินการจัดซื้อยาสามัญมาไว้ให้บริการให้เพียงพอ
 - 16.2 แนวทางแก้ปัญหากรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ฝนตก ขอให้เจ้าหน้าที่อยู่เวรประจำวันประเมินสถานการณ์ความรุนแรงและปฏิบัติดังนี้
 - ประกาศให้ผู้ใช้บริการขยับรถบริเวณด้านหน้าอาคารเพื่อกันกิ่งไม้หล่นใส่รถ และให้ไปจอดรถที่ด้านหลังอาคาร 1 และบริเวณโรงจอดรถยนต์เจ้าหน้าที่
 - ขอให้เตรียมไฟฉายให้จุดบริการทางเข้า - ออก และจุดบริการยืม - คืน หนังสือ
 - กรณีเกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าดับและประสานงานไฟฟ้า ได้รับแจ้งไฟดับนานเกิน 2 ชั่วโมง ให้ประกาศปิดบริการ กรณีมีฝนตกและมีผู้ใช้บริการไม่สามารถกลับได้ขอให้คงเปิดบริการตามเดิม และเตรียมร่มสำหรับให้บริการ จำนวน 30 คัน
 - 16.3 บริเวณลานจอดรถด้านหน้าอาคารได้นำแผงกันทางเข้า - ออก เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน รถพยาบาลสามารถเข้า - ออก ได้สะดวก
17. ปัญหาที่พบในการใช้บริการต่าง ๆ จากแบบประเมินบริการ 24 ชั่วโมง ประธานคณะทำงานสรุปปัญหาที่พบ นำเสนอต่อที่ประชุมคณะทำงานห้องสมุด 24 ชั่วโมงเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องช่วยพิจารณาข้อปรับปรุงแก้ไข

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

สรุปผลโครงการห้องสมุดเปิดบริการ 24 ชั่วโมง สำหรับนิสิต สำนักหอสมุด กำแพงแสน ดังนี้ ผู้รับผิดชอบโครงการได้ดำเนินการแจกแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด กำแพงแสนต่อการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง โดยใช้แบบประเมินออนไลน์เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใช้บริการ 24

ชั่วโมง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 42-43) วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลโครงการได้ตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตาราง แสดงรายละเอียดโครงการ/พื้นที่ให้บริการ จำนวนผู้เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวัน จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน และระดับความพึงพอใจ

รายละเอียดโครงการ / พื้นที่ให้บริการ	จำนวนผู้เข้าใช้บริการ (คน) โดยเฉลี่ยต่อวัน	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ครั้งที่ 1 ดำเนินงานทดลองนำร่องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ช่วงสอบปลายภาค ระหว่างวันที่ 11 - 15 ธันวาคม 2561 โดยบุคลากรจิตอาสา/พื้นที่อาคาร 1 ชั้น 1 และชั้น 2	565	283	4.61	มากที่สุด
ครั้งที่ 2 เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ช่วงสอบกลางภาค ระหว่างวันที่ 9 - 16 มีนาคม 2562 โดยขอใช้เงินรายได้ปี 2562 จากส่วนกลางเป็นค่าใช้จ่าย/อาคาร 1 ชั้น 1-2 อาคาร 2 ชั้น 1	900	286	4.77	มากที่สุด
ครั้งที่ 3 เปิดบริการ 24 ชั่วโมง 1 สัปดาห์ ก่อนสอบ และช่วงสอบปลายภาค ระหว่างวันที่ 7 - 18 พฤษภาคม 2562 โดยขอใช้เงินรายได้ปี 2562 จากส่วนกลางเป็นค่าใช้จ่าย/อาคาร 1 ชั้น 1-2 อาคาร 2 ชั้น 1	1,392	428	4.78	มากที่สุด
ครั้งที่ 4 เปิดบริการ 24 ชั่วโมง 1 สัปดาห์ ก่อนสอบกลางภาค ระหว่างวันที่ 26 - 31 สิงหาคม 2562 โดยขอใช้เงินรายได้ปี 2562 จากส่วนกลางเป็นค่าใช้จ่าย/อาคาร 1 ชั้น 1-2 อาคาร 2 ชั้น 1	1,568	568	4.68	มากที่สุด
ครั้งที่ 5 เปิดบริการ 24 ชั่วโมง 1 สัปดาห์ ก่อนสอบ และช่วงสอบปลายภาค ระหว่างวันที่ 4 - 20 พฤศจิกายน 2562 โดยขอใช้เงินรายได้ปี 2563 จากส่วนกลางเป็นค่าใช้จ่าย/อาคาร 1 ชั้น 1-2 อาคาร 2 ชั้น 1-3	1,327	684	4.49	มาก
	ข้อมูล ณ วันที่ 19 พฤศจิกายน 2562	ข้อมูล ณ วันที่ 19 พฤศจิกายน 2562	ข้อมูล ณ วันที่ 19 พฤศจิกายน 2562	ข้อมูล ณ วันที่ 19 พฤศจิกายน 2562

จากตารางข้างต้น การจัดโครงการห้องสมุดเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ครั้งที่ 1 มีผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวันจำนวน 565 คน มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 283 คน และมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 4.61

ครั้งที่ 2 มีผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวันจำนวน 900 คน มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 286 คน และมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 4.77

ครั้งที่ 3 มีผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวันจำนวน 1,392 คน มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 428 คน และมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 4.78

ครั้งที่ 4 มีผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวันจำนวน 1,568 คน มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 568 คน และมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 4.68

ครั้งที่ 5 มีผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวันจำนวน 1,327 คน มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 684 คน และมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 4.49 (ข้อมูล ณ วันที่ 19 พฤศจิกายน 2562)

สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้ดำเนินการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ในช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ ไปแล้วจำนวน 5 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 24 ชั่วโมง โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.67)

อภิปรายผล

การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ในช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ ที่สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้ดำเนินการไปแล้ว จำนวน 5 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 24 ชั่วโมง โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลจากการศึกษาความต้องการ/ความคาดหวังของนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน (สำนักหอสมุด กำแพงแสน, 2560, บทคัดย่อ) และจากการศึกษาความพึงพอใจ ความผูกพัน และปัญหาการใช้บริการของผู้รับบริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้สำนักหอสมุด กำแพงแสนขยายระยะเวลาให้บริการ ควรเปิดบริการ 24 ชั่วโมง (สำนักหอสมุด กำแพงแสน, 2560, บทคัดย่อ) สอดคล้องกับการศึกษาของ (มะลิวัลย์ สีน้อย, 2561, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดช่วงก่อนสอบ ให้เปิดบริการ 24 ชม.

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. บริการห้องสมุด 24 ชม. เป็นโครงการที่ดี เพราะนิสิตได้มีสถานที่อ่านหนังสือที่ปลอดภัย
2. บริการห้องสมุด 24 ชม. เป็นโครงการบริการที่ดีสำหรับนิสิต เพราะจะได้มีที่อ่านหนังสือช่วงสอบ อยากรให้มีตลอดไป

ข้อเสนอแนะจากผู้รับผิดชอบโครงการ

โครงการนี้น่าจะเป็นแนวคิดสำหรับการจัดบริการสำหรับนิสิต เสนอแนะห้องสมุดที่ยังไม่มีบริการ 24 ชั่วโมง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากสำนักหอสมุด กำแพงแสน ซึ่งเตรียมความพร้อมทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่ครบครัน เหมาะสำหรับนิสิตใช้เตรียมความพร้อมในการสอบแต่ละภาคการศึกษา
2. ผู้ใช้บริการสามารถใช้พื้นที่ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน เป็นที่อ่านหนังสือเพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจอีกทั้งมีห้องอ่านหนังสือเดี่ยว ห้องอ่านหนังสือกลุ่ม และพื้นที่อ่านหนังสือตามอัธยาศัยช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบ
3. การจัดโครงการห้องสมุดเปิดบริการ 24 ชั่วโมง เป็นการตอบสนองตรงตามความต้องการของนิสิตและตามนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
4. นิสิตมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีสถานที่สำหรับอ่านหนังสือทำให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนิสิต

รายการอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- มะลิวัลย์ สีน้อย. (2561). *การศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สำนักหอสมุด กำแพงแสน. (2560). *ความต้องการ/ความคาดหวังของนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน* (รายงานผลการวิจัย). นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- _____. (2560). *ความพึงพอใจ ความผูกพัน และปัญหาการใช้บริการของผู้รับบริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน* (รายงานผลการวิจัย). นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์, คณะทำงานจัดการความรู้. (2554). *คู่มือจากการจัดการความรู้ เรื่อง การบริหารจัดการการบริการ 24 ชั่วโมง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์*. นครปฐม: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร.

การใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

The Usage of Quick Response Code Technology to Support Audio Visual Equipment Utilization of Nakhon Ratchasima Rajabhat University

วารุณี คุ่มบัว, กอบแก้ว บุญกลาง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

warunee.k@nrru.ac.th,

kobkaew@nrru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด สนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้คิวอาร์โค้ดเพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน และ 3) เพื่อการสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์อย่างคุ้มค่า โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนประจำอาคารเรียนรวมอาคาร 9 เฉลิมพระเกียรติและอาคาร 31 ยุพราชเบญจมงคล จำนวน 73 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด แบบประเมินการใช้งานเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการออกแบบและประเมินคุณภาพการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความเหมาะสมมาก (\bar{X} = 3.93) 2) ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{X} = 3.64) ด้านการนำเสนออยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{X} = 3.72) ด้านเนื้อหาอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{X} = 3.61) และด้านการออกแบบอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{X} = 3.60)

คำสำคัญ: การใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด, เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด, โสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน

ABSTRACT

The research has the objectives 1) to use QR code technology to support audio visual equipment 2) to study satisfaction of QR code technology customers to support audio visual equipment. 3) by use audio visual equipment cost effective as possible. The samples of this study are the instructors of Nakhon Ratchasima Rajabhat University who teach in building no.9 and building 31. The tools for this experiment consisted QR code technology, QR code technology assessment form and satisfaction questionnaire for customers.

The results of this research were as follows 1) design and assessment QR code technology were high level (\bar{X} = 3.93) 2) the overall satisfaction were high level (\bar{X} = 3.64) the satisfaction in presentation (\bar{X} =3.72), content (\bar{X} =3.61) and design (\bar{X} = 3.60) were high level

Keyword: Using QR-Code technology, QR-Code technology, Visual equipment utilization

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทอย่างแพร่หลายในทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชนในทุก ๆ ประเภทธุรกิจ ทั้งธุรกิจขนาดเล็กและขนาดใหญ่ เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยก่อให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ มากมายต่อองค์กรนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บข้อมูล การสืบค้นข้อมูล และการประมวลผลข้อมูล การเข้าถึงสื่อต่าง ๆ เป็นต้น การเลือกเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และเทคโนโลยีนั้นก่อให้เกิดองค์ความรู้ต่าง ๆ อีกมากมาย (จักรกฤษณ์ หมั่นวิชา และคณะ, 2559, น. 1428)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย เพื่อพัฒนาสังคมให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้เป็นผู้นำในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมมาบริหารจัดการมีระบบบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาคมมหาวิทยาลัยและท้องถิ่น โดยมีพันธกิจ คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ในการบริหารจัดการและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ ครอบคลุมทุกสาขาวิชา มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าและวิจัยของมหาวิทยาลัยและสังคมท้องถิ่น นอกจากนี้ยังทำหน้าที่จัดหาสนับสนุนและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ผู้บริหาร ตลอดจนเป็นแหล่งในการบริการด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัย (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2558, น. 11)

กลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์และพัฒนาสื่อมัลติมีเดีย เป็นกลุ่มงานหนึ่งที่สังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นศูนย์กลางการออกแบบและพัฒนาการให้บริการ ให้คำแนะนำ ฝึกอบรมด้านโสตทัศนูปกรณ์ มีพันธกิจในการคัดเลือก จัดหาโสตทัศนูปกรณ์ ผลิตสื่อโสตทัศน และสื่อมัลติมีเดีย ส่งเสริมการใช้สื่อ ให้บริการซ่อมบำรุงโสตทัศนูปกรณ์ ตลอดจนแนะนำให้คำปรึกษาการใช้โสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน (กลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์และพัฒนาสื่อมัลติมีเดีย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา,

2559) ในปัจจุบันมีอาคารเรียนที่รับผิดชอบให้บริการ จำนวน 2 อาคาร คือ อาคาร 9 และอาคาร 31 จำนวนห้องเรียนที่ให้บริการ จำนวน 60 ห้องเรียน โดยภายในห้องเรียนมีอุปกรณ์โสตทัศนที่ให้บริการ คือ เครื่องเสียง ไมโครโฟน เครื่องฉาย LCD Projector TV เครื่องถ่ายทอดสัญญาณภาพ 3 มิติ (Visualizer) ซึ่งภายในห้องเรียน มีการจัดทำผังการใช้งานเป็นลำดับขั้นตอนไว้ประจำห้องเรียน แต่การใช้งานอาจยังไม่ครอบคลุมความต้องการได้ ปัจจุบันเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือเข้ามามีบทบาทต่อการทำงานมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวคิดในการนำโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่นำเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR code) มาใช้ คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาผลการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนอุปกรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หลังการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อส่งเสริมการใช้งานโสตทัศนอุปกรณ์ สำหรับบุคลากรสายสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ในห้องเรียนและบริการอื่น ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนองตอบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด รวมทั้งเพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในการใช้งานโสตทัศนอุปกรณ์ภายในห้องเรียน
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้คิวอาร์โค้ดในการใช้งานโสตทัศนอุปกรณ์ภายในห้องเรียน
3. เพื่อการสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนอุปกรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

โดยแบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็นขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การออกแบบเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนอุปกรณ์ภายในห้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยได้กำหนดขอบเขต ดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อและนวัตกรรม เป็นผู้มีความรู้ในการศึกษาในสาขาเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 2 คน

ผู้เชี่ยวชาญในด้านเนื้อหา ผู้มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับโสตทัศนอุปกรณ์ ไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือมีความรู้ทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องทางด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาหรือนวัตกรรมทางการศึกษา จำนวน 2 คน



ภาพ ป้าย QR Code แสดงขั้นตอนการใช้อุปกรณ์โสตในห้องเรียน

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาผลการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนอุปกรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้จากการใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากบุคลากรสายสอน ที่ใช้ห้องเรียนอาคาร 9 และอาคาร 31 ในภาคเรียนที่ 2/2559

ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้คิวอาร์โค้ด เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนอุปกรณ์ภายในห้องเรียน

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

1. ผลการออกแบบและประเมินผลการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนอุปกรณ์ ภายในห้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยภาพรวม มีความเหมาะสมในระดับมาก (\bar{X} = 3.93) ด้านเนื้อหาได้มีการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ป้ายคิวอาร์โค้ดมีความง่ายต่อการเข้าใช้งาน สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว สื่อความหมายได้ตรงตามความต้องการ สามารถนำไปใช้เพื่อส่งเสริมการใช้งานโสตทัศนอุปกรณ์ภายในห้องเรียนได้เป็นอย่างดี

2. การศึกษาความพึงพอใจของการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนอุปกรณ์ ภายในห้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีความพึงพอใจด้านการออกแบบอยู่ในระดับ

มาก (\bar{X} = 3.60) ความพึงพอใจด้านเนื้อหาอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.61) ด้านการนำเสนอความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.72) และโดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.64)

อภิปรายผล

การใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ ภายในห้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ ภายในห้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยประเมินด้านการใช้งานทั่วไปมีการประเมินอยู่ในระดับมีความเหมาะสมมาก ระบบที่พัฒนาง่ายต่อการใช้งาน ส่วนประกอบของมัลติมีเดียแสดงผลได้ถูกต้อง การเรียกใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถนำไปใช้เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียนได้ ด้านการประมวลผลข้อมูลมีการประเมินอยู่ในระดับมีความเหมาะสมมาก มีการเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว การแสดงผลมีความถูกต้องชัดเจน ข้อความรูปภาพ และเสียงบรรยายประกอบ แสดงผลได้ถูกต้องชัดเจน สามารถนำไปใช้เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียนได้ ด้านการประมวลผลข้อมูลมีการประเมินอยู่ในระดับมีความเหมาะสมมาก มีการลำดับขั้นตอนของสื่อได้ดี ภาพมีการสื่อความหมาย เสียงมีความชัดเจน-เข้าใจ สามารถนำไปใช้เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียนได้ ด้านประโยชน์ที่ได้รับมีการประเมินอยู่ในระดับมีความเหมาะสมมาก สามารถเป็นช่องทางที่ช่วยในการแก้ไขปัญหาในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และเป็นการประยุกต์ใช้งานแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อเอื้อต่อการเรียนการสอน สามารถนำไปใช้เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียนได้ ด้านความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดแสดงคิวอาร์โค้ดมีการประเมินอยู่ในระดับมีความเหมาะสมมาก อุปกรณ์ที่ใช้ทำคิวอาร์โค้ดเหมาะสม เห็นชัดเจน เนื้อหาบนแผ่นป้ายคิวอาร์โค้ดมีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียนได้ และในด้านเนื้อหาผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ป้ายคิวอาร์โค้ดมีความง่ายต่อการเข้าใช้งาน สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว สื่อความหมายได้ตรงตามความต้องการ สามารถนำไปใช้เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียนได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชวงวุฒิจา คำบรรลือ (2558, น. 84-85) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับ ศูนย์รวบรวมสายพันธุ์กล้วยไม้เฉลิมพระเกียรติ โดยได้ศึกษาสภาพและความต้องการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด ออกแบบและประเมินเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด ศึกษาผลการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด แบบประเมินเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด แบบประเมินความรู้ของผู้ใช้บริการและแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดมีความพึงพอใจในด้านการออกแบบ ด้านเนื้อหา และด้านการนำเสนอ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งงานวิจัยนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็นว่าเป็นงานวิจัยที่มีประโยชน์และสามารถใช้ประโยชน์ได้จริง ทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ของกล้วยไม้ได้มากขึ้น สามารถนำไปใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้ได้

จากการศึกษาความพึงพอใจของการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หลังการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{X} = 3.64) โดยระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการนำเสนอ มีความพึงพอใจมาก (\bar{X} = 3.72) รองลงมา คือ ด้านเนื้อหา (\bar{X} = 3.61) และด้านการออกแบบ (\bar{X} = 3.60) จากการที่ผู้วิจัยได้ใช้

เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา นั้น เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรสายสอนสามารถเรียนรู้การใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียนได้ด้วยตนเอง และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องเรียนได้ โดยการนำเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดมาใช้ในการเก็บสื่อวิดีโอสำหรับแนะนำการใช้งานและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงกันทุกห้องเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของเยาวภา เชื้อนคำ (2558) ได้ศึกษาการใช้คิวอาร์โค้ดสำหรับวิทยานิพนธ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหการเข้าถึงข้อมูลเอกสารฉบับเต็มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของวิทยานิพนธ์และงานวิจัยให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น โดยได้ทำการศึกษาข้อมูลเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เลือกโปรแกรมการสร้างคิวอาร์โค้ดที่เหมาะสม ทำการติดคิวอาร์โค้ดที่ตัวเล่มวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ผลการวิจัย พบว่า การนำระบบคิวอาร์โค้ดไปประยุกต์ใช้กับวิทยานิพนธ์ ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก และสามารถแก้ปัญหการเข้าถึงข้อมูลฉบับเต็มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของวิทยานิพนธ์ได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น ทั้งนี้ปัญหาที่พบในการทำงานครั้งนี้ การสร้างคิวอาร์โค้ดในปริมาณมาก ๆ ทำให้เกิดการสับสน จึงต้องมีการตรวจสอบก่อนนำไปติดที่ตัวเล่มทุกเล่ม เพื่อให้การแสดงผลวิทยานิพนธ์ฉบับอิเล็กทรอนิกส์ตรงกับตัวเล่ม ทำให้เกิดความล่าช้าในการติดคิวอาร์โค้ดกับตัวเล่ม ซึ่งในการจัดทำใน collection อื่นจะต้องมีการแสดงบาร์โค้ด หรือสิ่งที่แสดงว่าคิวอาร์โค้ด เป็นฉบับเดียวกับตัวเล่มเอกสาร ผลจากการนำระบบการใช้คิวอาร์โค้ด สำหรับวิทยานิพนธ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สามารถต่อยอดเพื่อทำใน collection งานวิจัยต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 การใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด ควรมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ดี

1.2 ผู้ใช้บริการต้องมีสมาร์ทโฟนที่สามารถสแกนคิวอาร์โค้ดได้

1.3 ควรทำขั้นตอนในรูปแบบโปสเตอร์คู่กับคิวอาร์โค้ด เนื่องจากผู้ใช้บริการบางท่านไม่

สะดวกในการใช้เทคโนโลยี

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

พัฒนาต่อยอดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด ร่วมกับระบบเสมือนจริง Augmented Reality เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ได้แบบเสมือนจริง

การนำไปใช้ประโยชน์

พัฒนาเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน เพื่อสนับสนุนการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรสายสอนสามารถเรียนรู้การใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียนได้ด้วยตนเอง และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องเรียนได้ โดยการนำเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดมาใช้ในการเก็บสื่อวิดีโอสำหรับแนะนำการใช้งานและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงกันทุกห้องเรียน

รายการอ้างอิง

- ขวัญจุฑา คำบรรลือ. (2558). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับศูนย์รวบรวมสายพันธุ์กล้วย เถลิ้มพระเกียรติ จังหวัดกำแพงเพชร* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จักรกฤษณ์ หมั่นวิชา, ปุณยนุช รุธิรโก, กรกมล ชื่นสุวรรณ, มะฮูเซ็น ใจสมุทร, และประทีป หลีอ. (2559). การประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยี QR Code ในพิพิธภัณฑ์เมืองหาดใหญ่. ใน *การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 7* (น. 1427-1436). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, กลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์และพัฒนาสื่อมัลติมีเดีย. (2559). *งานโสตทัศนูปกรณ์และพัฒนาสื่อมัลติมีเดีย*. สืบค้น 20 สิงหาคม 2559, จาก <https://kajub.wordpress.com>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2558). *รายงานประจำปี 2558*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- เยาวภา เชื้อนคำ. (2558). การใช้ QR Code สำหรับวิทยานิพนธ์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้. *วารสาร PULINET*, 2(2), 50-55. สืบค้น 28 สิงหาคม 2559, จาก <https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/view/86/91>

Lucky Day: กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด

Lucky Day: Promoting Library Service Activities

วิชญนนท์ มณีชาติ, ปิยะราช สุขภิญโญ, เปรมยุพล ปุริมไพบลย์

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

vitchayanon.ma@up.ac.th

piyarach.so@up.ac.th

premyuphol.bh@up.ac.th

บทคัดย่อ

Lucky Day เป็นกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและพัฒนากิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด โดยจัดกิจกรรมในรูปแบบเกมลุ้นโชค เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับสิทธิพิเศษที่ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้จัดให้ เช่น สิทธิรับวันยืมเพิ่ม หรือจำนวนหนังสือเพิ่ม เป็นต้น ผลการดำเนินกิจกรรม พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสนใจและมีความพึงพอใจในการร่วมกิจกรรมในระดับมาก

คำสำคัญ: การส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด, บริการห้องสมุด, กิจกรรมห้องสมุด

ABSTRACT

Lucky Day is to promoting library services activities. The purpose is to promote and development of library services activities. The providing a game-based event to the Library, for those who use special privileges at the library such as eligible for additional loan or number of books increased. The results of the activity found that the more interested and satisfied with participating in activities at a high level

Keyword: Promoting Library Services Activities, Library Services, Library Activities

บทนำ

บทบาทการให้บริการของห้องสมุดในปัจจุบัน การที่ต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการจากรูปแบบเดิม โดยมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้สารสนเทศและมีความสามารถแสวงหาความรู้โดยใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อกลาง ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่จะสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการให้แก่สถาบันอุดมศึกษา มี

ความสำคัญและมีบทบาทเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ในสถานศึกษาที่จะต้องพัฒนาให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง (สุริทอง ศรีสะอาด, 2544) หอสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบันจึงทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีจุดมุ่งหมายคือ ทำให้ผู้ใช้รู้ว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดให้บริการบ้าง เปิดโอกาสให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ และพยายามส่งเสริมให้ผู้ใช้เกิดความต้องการที่จะใช้ทรัพยากรเหล่านั้นเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์และได้ผลคุ้มค่ามากที่สุด (ประภาศรี เขียวคง, 2553)

จากความสำคัญดังกล่าว ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา จึงคิดค้นกิจกรรมการให้บริการ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ ในการเข้าใช้บริการ การยืมทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงบริการอื่น ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ด้วยการจัดกิจกรรม Lucky Day โดยดำเนินรูปแบบกิจกรรมผ่านเกม Lucky wheel ที่ได้พัฒนาขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ร่วมลุ้นโชครับสิทธิพิเศษ จากการทำกิจกรรมผ่านสมาร์ทโฟน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด
2. เพื่อพัฒนากิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

กิจกรรม Lucky Day มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. ศึกษาและวางแผนรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด
2. กำหนดเงื่อนไขการร่วมกิจกรรม
3. พัฒนาเกม Lucky wheel และทดสอบเกมเพื่อสำรวจความบกพร่องที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข

4. ดำเนินกิจกรรม

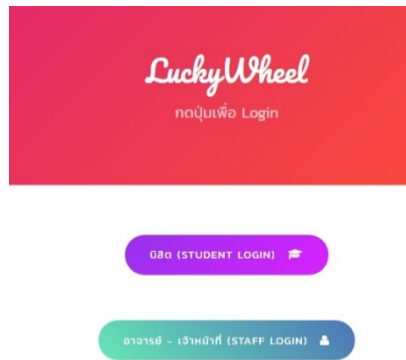
ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สามารถเข้าร่วมกิจกรรม Lucky Day ได้ทุกคน โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

4.1 กิจกรรม Lucky Day สำหรับนิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา

4.2 Log in เข้าเกม Lucky wheel โดยผ่านสมาร์ทโฟน เพื่อรับสิทธิ์หมุนฟรีวันละ 1 ครั้ง/บัญชี/วัน ไม่สามารถสะสมสิทธิ์ได้ (นับสิทธิ์หลังเวลา 00.00 น. ของแต่ละวัน) และสามารถร่วมกิจกรรมเพื่อรับสิทธิพิเศษได้ทุกวัน ตลอดระยะเวลาของการจัดกิจกรรม

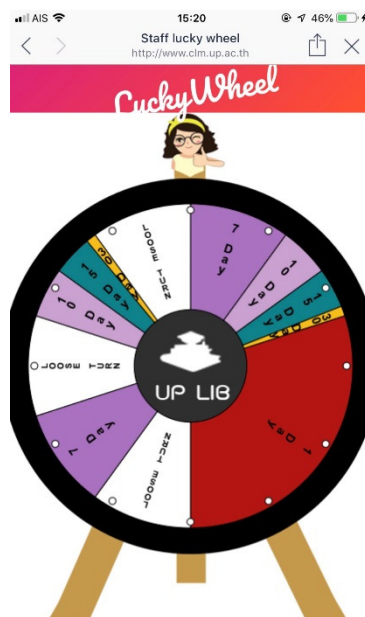
4.3 ผู้ร่วมกิจกรรมรับสิทธิ์ได้ที่เคาน์เตอร์บริการก่อนยืมทรัพยากรสารสนเทศเท่านั้น ในช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ (08.00 น. – 20.30 น.) และสามารถร่วมกิจกรรมได้ ตั้งแต่ 1 สิงหาคม – 31 ธันวาคม 2562

4.4 สิทธิพิเศษที่ได้รับ คือ รับวันยืมเพิ่ม จำนวนหนังสือเพิ่ม และรับเหรียญ Lib coin เพิ่ม (สำหรับนิสิตเท่านั้น) โดยสิทธิ์ที่รับเป็นการรับสิทธิ์เฉพาะการร่วมกิจกรรมในแต่ละครั้งเท่านั้น และไม่สามารถนำสิทธิ์ที่ได้รับไปใช้ในครั้งต่อไปได้ แต่สามารถร่วมกิจกรรมได้ทุกวันตลอดระยะเวลาของการจัดกิจกรรม และจะมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการรับสิทธิ์ทุกครั้ง



ภาพที่ 1 หน้าจอ Login

4.5 ผู้ใช้บริการที่ร่วมกิจกรรมหมุนวงล้อ Lucky wheel เพื่อลุ้นโชครับสิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น สิทธิรับวันยืมเพิ่ม หรือจำนวนหนังสือเพิ่ม เป็นต้น



ภาพที่ 2 หน้าจอ Lucky wheel

4.6 เมื่อหมุนวงล้อ Lucky wheel แล้ว ผู้ใช้บริการยื่นรับสิทธิ์ ต่อผู้ให้บริการที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน



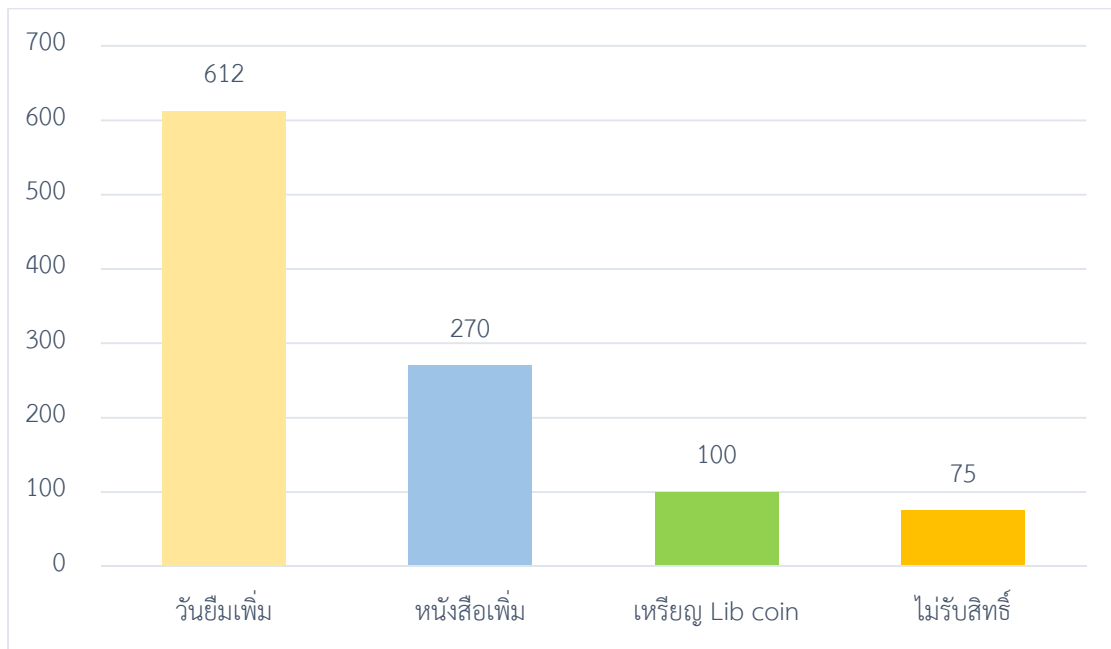
ภาพที่ 3 หน้าจอแสดงสิทธิ์พิเศษที่ได้รับ



ภาพที่ 4 ผู้ใช้บริการร่วม กิจกรรม Lucky Day

4.7 ประเมินกิจกรรม โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร่วมกิจกรรม จำนวน 100 คน และนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นมาพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรม

4.8 ผลการดำเนินกิจกรรม มีผู้ใช้บริการที่ได้รับสิทธิพิเศษ ในระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม - 29 กันยายน 2562 ดังภาพ



ภาพที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติการใช้สิทธิ์ Lucky Day

จากภาพ 5 พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับสิทธิพิเศษมากที่สุดคือ วันยิ้มเพิ่ม หนังสือเพิ่ม เหรียญ Lib coin และไม่รับสิทธิ์ ตามลำดับ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

จากการดำเนินกิจกรรม Lucky Day โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร่วมกิจกรรม จำนวน 100 คน ผลการดำเนินกิจกรรม พบว่า ผู้ร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. รูปแบบกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} = 4.50) 2. สิทธิพิเศษที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} = 4.34) 3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการร่วมกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} = 4.31) 4. เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} = 4.20) 5. ระยะเวลาในการร่วมกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} = 4.11) และสิทธิพิเศษที่ผู้ใช้บริการได้รับมากที่สุด คือ วันยิ้มเพิ่ม นอกจากนี้ต้องการให้ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ พัฒนากิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการในรูปแบบอื่น ๆ อีก เพื่อส่งเสริมและดึงดูดความสนใจในบริการของห้องสมุด จากการดำเนินกิจกรรมพบปัญหา ดังนี้

ด้านบุคลากร

การดำเนินกิจกรรม Lucky Day เป็นกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนในศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และบุคลากรที่ประจำอยู่เคาน์เตอร์ให้บริการมีภาระหน้าที่งานหลายอย่าง ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เช่น การประทับตราวันกำหนดส่งผิด การเพิ่มเหรียญ Lib coin ผิด

ด้านการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์กิจกรรม Lucky Day ที่มีการดำเนินการผ่านทาง Facebook, Chatbot นื่องบนนำ และเคาน์เตอร์บริการนั้นมีความหลากหลาย แต่ยังคงความต่อเนื่อง จึงทำให้ผู้ใช้บริการบางส่วนไม่ทราบและไม่สามารถเข้าถึงกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดเท่าที่ควร

อภิปรายผล

Lucky Day เป็นกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและพัฒนากิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด โดยจัดกิจกรรมในรูปแบบเกมลุ้นโชค เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับสิทธิพิเศษที่ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้จัดให้ เช่น สิทธิ์รับวันยืมเพิ่ม หรือจำนวนหนังสือเพิ่ม เป็นต้น ซึ่งผู้ใช้บริการควรทำการศึกษารายละเอียดของกิจกรรม เพื่อป้องกันปัญหาการเพิ่มสิทธิพิเศษให้ผู้ร่วมกิจกรรมที่ได้รับรางวัล ซึ่งสอดคล้องกับประภาศรี เขียวคง (2553) ที่พบว่า ปัญหาในการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดสำหรับนักศึกษาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย คือ ปัญหาขาดแคลนบุคลากรในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากลักษณะงานการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดต้องได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่ายงานในห้องสมุด ซึ่งกระจายไปตามงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรผู้รับผิดชอบ ซึ่งแต่ละบุคคลย่อมมีหน้าที่และภาระงานประจำของตนเองอยู่แล้ว เมื่อต้องมารับผิดชอบการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดอีกหน้าที่หนึ่ง จึงต้องมีการแบ่งเวลาสำหรับการทำงานเพื่อให้บรรลุตามหน้าที่ นอกจากนี้บุคลากรสำหรับดำเนินงานด้านการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ก็ควรจะมีคุณสมบัติและความสามารถที่เหมาะสมด้วย เช่น มีความรู้ทางเทคโนโลยีการประชาสัมพันธ์การตลาด รวมทั้งต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เนื่องจากบุคลากรที่ทำหน้าที่ในส่วนนี้จำเป็นต้องมีความสามารถในการประสานงานกับฝ่าย/แผนกอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดอีกด้วย ในส่วนการประชาสัมพันธ์ ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและหลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สอดคล้องกับ ประภาศรี เขียวคง (2553) ที่กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีวิธีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมเหมือนกัน คือ ประชาสัมพันธ์ด้วยเว็บไซต์ห้องสมุด/มหาวิทยาลัย ทั้งนี้อาจเนื่องจากเว็บไซต์ห้องสมุด/มหาวิทยาลัยเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและเป็นแหล่งข้อมูลบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ช่วยเผยแพร่ข่าวและกิจกรรมของห้องสมุดและยังสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์แหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของมัสฎมล มาเจริญ (2550) ที่พบว่า สื่อที่ควรใช้ประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกภายในคือเว็บไซต์ห้องสมุด

ในส่วนของผู้ร่วมกิจกรรมที่ไม่รับสิทธิ์ที่ได้รับนั้น จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการให้เหตุผลว่า ไม่มีเวลารอคอยในการเพิ่มสิทธิ์ เนื่องจากรีบไปเรียน รีบไปขึ้นรถ เป็นต้น ทั้งนี้ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ได้มีแนวทางโดยการอธิบายให้ผู้ใช้บริการมาร่วมลุ้นโชคเพื่อรับสิทธิพิเศษจากการร่วมกิจกรรมในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดนโยบายการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและวางแผนจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง
2. ควรกำหนดบุคลากรในการดำเนินการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดเพื่อรับผิดชอบการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดให้ชัดเจน
3. บุคลากรที่ปฏิบัติงานควรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ เช่น การจัดกิจกรรม การใช้เทคโนโลยีการประชาสัมพันธ์ การตลาด เป็นต้น

การนำไปใช้ประโยชน์

ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง รวมทั้งการวางแผนการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

รายการอ้างอิง

- ประภาศรี เขียวคง. (2553). การส่งเสริมการใช้ห้องสมุดสำหรับนักศึกษาของห้องสมุดมหาวิทยาลัย. *วารสารบรรณารักษศาสตร์, 30(2)*, 19-33.
- มีสกุล มาเจริญ. (2550). *การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุริทอง ศรีสะอาด. (2544). *แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544*. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

การประยุกต์ใช้โปรแกรม Kahoot ในกิจกรรมแนะนำการใช้บริการของ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

Kahoot Application for Activity of Recommend Using Services of the Library and Learning Center, University of Phayao

วิชญนนท์ มณีชาติ, วิไล จันท์แก้ว, นิชาภา ปุณปวีณ, ปิยะราช สุขภิญโญ, สุธา ใจแก้ว

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

vitchayanon.ma@up.ac.th

wilai.ja@up.ac.th

nichapa.po@up.ac.th

piyarach.so@up.ac.th

suda.ja@up.ac.th

บทคัดย่อ

การแนะนำการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้เป็นโครงการที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้นิสิตใหม่ มีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะในการเข้าใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และมีทักษะการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้อง และสามารถเข้าถึงสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการศึกษาได้อย่างถูกต้องและตรงกับความต้องการ แต่เนื่องด้วยข้อจำกัดของระยะเวลาในการดำเนินงาน ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จึงประยุกต์ใช้โปรแกรม Kahoot ในกิจกรรมแนะนำการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อกระตุ้นและดึงดูดให้นิสิตมีส่วนร่วมในกิจกรรมมากกว่าการนั่งฟังการแนะนำเพียงอย่างเดียว ผลการดำเนินงานพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในกิจกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: บริการห้องสมุด, กิจกรรมห้องสมุด, คาฮูท

ABSTRACT

The introduction of service to the library and learning center is a project for promote and held to encourage new students have knowledge and have skills in accessing to the library services and have the skills to search information resources and able to access various information for educational to use correctly and meets the needs. However, due to the limitation of the duration of operations therefore the library applied Kahoot program for introduction library service for stimulate and attract students to participate in activities more than just listening to

suggestions. The results of the activity found that the more interested and satisfied with participating in activities at a high level.

Keyword: Library services, Library activities, Kahoot

บทนำ

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา มีหน้าที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียน การสอน การศึกษาค้นคว้าของมหาวิทยาลัย รวมทั้งมีหน้าที่ส่งเสริมการศึกษาเรียนรู้ของบุคลากรและนิสิต เพื่อให้มีทักษะในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการ (วิชญนนท์ มณีชาติ, 2556)

โครงการแนะนำการใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้เป็นโครงการที่จัดทำขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้นิสิตใหม่ มีทักษะการเข้าใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ให้มีทักษะการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้อง และสามารถเข้าถึงสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการศึกษาได้อย่างถูกต้องและตรงกับความ ต้องการ รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

โปรแกรม Kahoot เป็นเกมที่ตอบสนองต่อการเรียนรู้ ช่วยให้นิสิตที่ร่วมกิจกรรมแนะนำการใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สนุกกับการเรียนรู้ โดยผ่านการตอบคำถาม Kahoot เป็นเกมการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย คำถามปรนัย เช่น การตอบคำถาม การอภิปราย หรือการสำรวจ โดยคำถามจะแสดงที่จอหน้าโปรเจกเตอร์และให้นิสิตร่วมตอบคำถามบนอุปกรณ์มือถือ หรือไอแพด (งานเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ม.ป.ป.)

การประยุกต์ใช้โปรแกรม Kahoot ในกิจกรรมแนะนำการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อกระตุ้นและดึงดูดให้นิสิตมีส่วนร่วมในกิจกรรมมากกว่าการนั่งฟังการแนะนำเพียงอย่างเดียว และเนื่องจากข้อจำกัดของเวลาในการดำเนินกิจกรรม ดังนั้นจึงทำการประยุกต์ใช้โปรแกรม Kahoot ในกิจกรรมแนะนำการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประยุกต์ใช้โปรแกรม Kahoot ในกิจกรรมแนะนำการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
2. เพื่อกระตุ้นและดึงดูดให้นิสิตมีส่วนร่วมในกิจกรรมแนะนำการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
3. เพื่อแนะนำการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การประยุกต์ใช้โปรแกรม Kahoot ในกิจกรรมแนะนำการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มีขั้นตอน ดังนี้

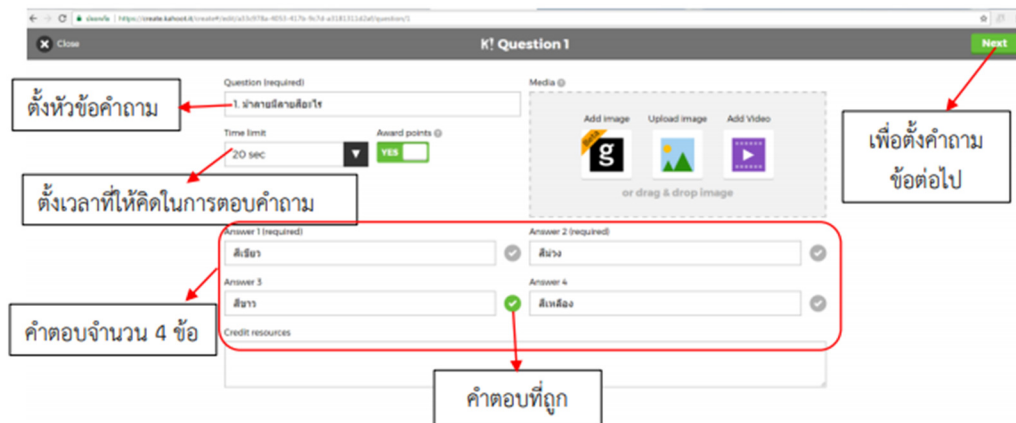
1. การวางแผน

1.1 ศึกษารูปแบบ และลงทะเบียนการใช้งาน โปรแกรม Kahoot ที่เว็บไซต์ www.kahoot.com

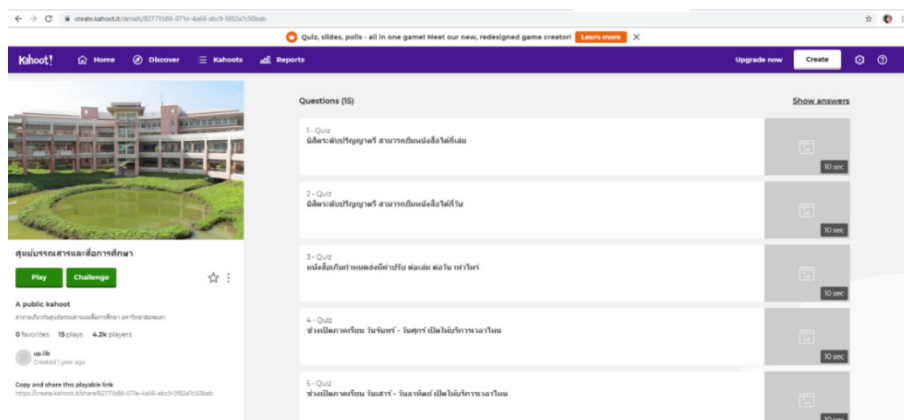
1.2 กำหนดรูปแบบกิจกรรมและของรางวัลให้กับนิสิตที่ตอบคำถามได้มากที่สุด จำนวน 5 อันดับ

2. การกำหนดคำถาม

2.1 กำหนดคำถามที่เกี่ยวข้องการบริการของศูนย์บรรณสารฯ จำนวน 15 ข้อ ตัวอย่างคำถาม เช่น 1. นิสิตระดับปริญญาตรีสามารถยืมหนังสือได้กี่เล่ม 2. นิสิตระดับปริญญาตรีสามารถยืมหนังสือได้กี่วัน 3. หากส่งหนังสือคืนเกินกำหนดจะมีค่าปรับต่อเล่มต่อวันเท่าไร



ภาพที่ 1 การตั้งคำถามในระบบ



ภาพที่ 2 ตัวอย่างการตั้งคำถามในระบบ

2.2 ทดสอบการใช้งาน โดยให้เจ้าหน้าที่ทำการกรอกข้อมูลรหัส (PIN) สำหรับการเล่นเกมจากโปรแกรม kahoot โดยเล่นเกมตอบคำถามทั้งหมด 15 ข้อ เพื่อตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ



ภาพที่ 3 ตัวอย่างคำถาม

3. ดำเนินกิจกรรม

3.1 บรรยายให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อให้ นิสิตมีความรู้ความเข้าใจเบื้องต้น โดยใช้เวลาประมาณ 15 นาที และร่วมกิจกรรมตอบคำถามกับโปรแกรม Kahoot 15 นาที

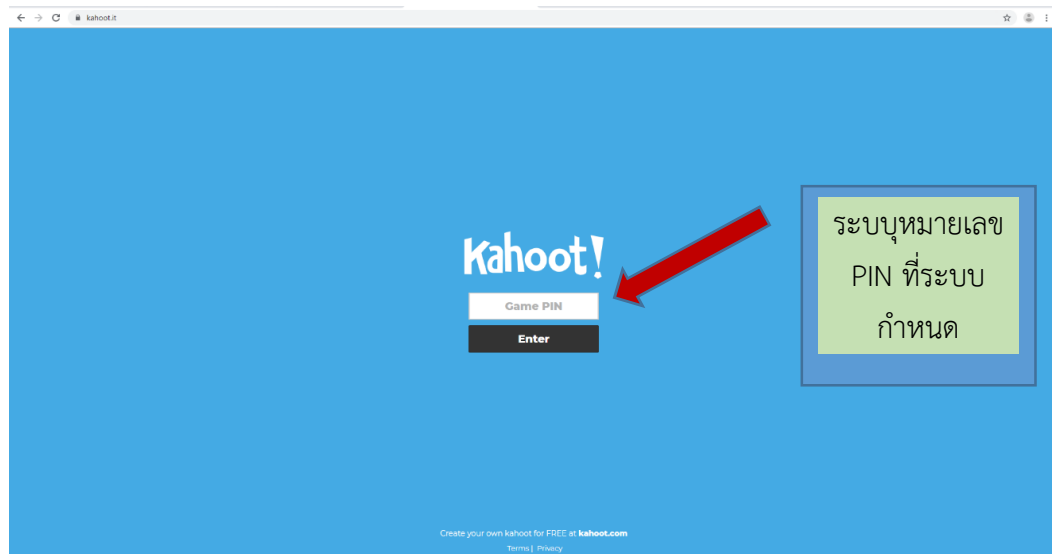
3.2 ให้นิสิตร่วมกิจกรรมตอบคำถามเกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ผ่าน เว็บไซต์ www.Kahoot.it โดยใช้สมาร์ทโฟน หรือ ไอแพด (iPad) ที่มีการเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3.3 อธิบายขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ให้กับนิสิตที่ร่วมกิจกรรม เพื่อให้มีความเข้าใจใน การร่วมกิจกรรม

3.4 ให้นิสิตกรอกข้อมูลรหัส (PIN) สำหรับการเล่นเกมในแต่ละครั้ง ดังภาพตัวอย่าง



ภาพที่ 4 ตัวอย่างการกำหนด PIN

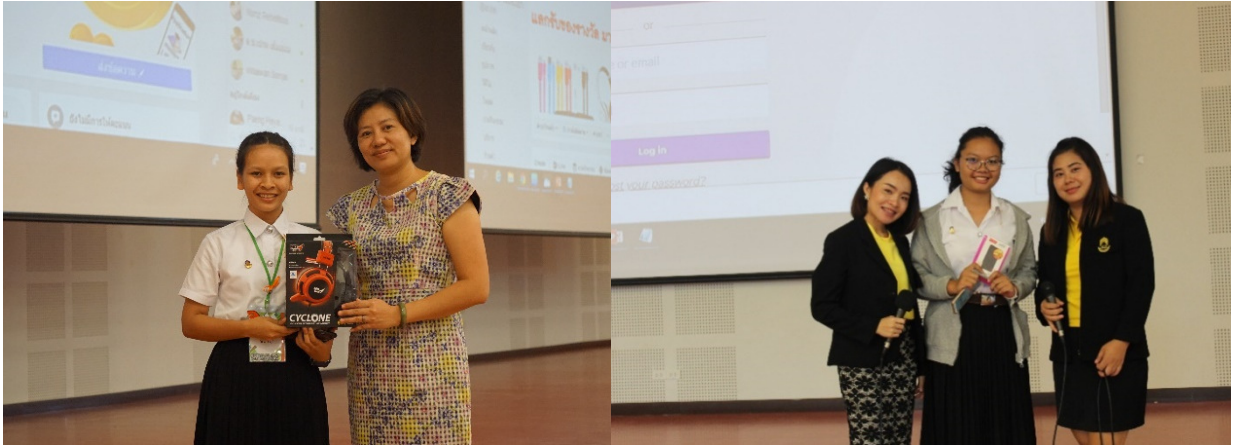


ภาพที่ 5 ตัวอย่างหน้าจอใส่รหัส PIN

3.5 ดำเนินกิจกรรม โดยมีการกำหนดระยะเวลาของคำถามแต่ละข้อเป็นเวลา 10 วินาที เมื่อดำเนินกิจกรรมเสร็จแล้ว ระบบจะแสดงผลผู้ตอบคำถามถูกต้องมากที่สุด และทำการมอบของรางวัลให้กับนิสิตที่ตอบคำถามได้ถูกต้องมากที่สุด จำนวน 5 อันดับ ในการดำเนินกิจกรรมในแต่ละรอบ



ภาพที่ 6 กิจกรรมการร่วมตอบคำถาม



ภาพที่ 7 การมอบรางวัลให้กับนิสิตที่ชนะเลิศกิจกรรมตอบคำถาม

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

จากการดำเนินกิจกรรมโครงการแนะนำการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้วยการประยุกต์ใช้โปรแกรม kahoot โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร่วมกิจกรรม พบว่า ผู้ร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. รูปแบบกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.65) 2. ประโยชน์ที่ได้รับจากการร่วมกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.51) 4. ระยะเวลาในการร่วมกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.11) จากการดำเนินกิจกรรมพบปัญหา ดังนี้

ด้านระยะเวลา

การดำเนินกิจกรรมโครงการแนะนำการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา ถูกกำหนดระยะเวลาเพียง 30 นาที ทำให้การดำเนินกิจกรรมเป็นไปด้วยความเร่งรีบ การนำเสนอข้อมูลการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ไม่ครบถ้วน

ด้านสถานที่จัดกิจกรรม

การดำเนินกิจกรรมโครงการแนะนำการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ถูกกำหนดให้จัดเป็นรอบและมีทั้งหมด 5 ห้องประชุม โดยทำการสลับกับหน่วยงานอื่นเพื่อไปแนะนำนิสิตใหม่ ทำให้ต้องสูญเสียเวลาในการเดินทางไปเตรียมกิจกรรมในแต่ละรอบ

อภิปรายผล

การประยุกต์ใช้โปรแกรม Kahoot ในกิจกรรมแนะนำการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปประยุกต์ใช้งานด้านการส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สำหรับนิสิตใหม่ โดยรูปแบบของกิจกรรมได้มีการปรับเปลี่ยนไปจากเดิม ทำให้เกิดการสร้างแรงดึงดูดความสนใจของนิสิต และเกิดกระตุ้นการมีส่วนร่วม การเรียนรู้ของนิสิตใหม่ ที่มีต่อการแนะนำบริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ รวมทั้งทำให้กิจกรรมไม่น่าเบื่อหน่าย ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความสุข

มากกว่าการมานั่งฟังการแนะนำการใช้บริการห้องสมุดเพียงอย่างเดียว ซึ่งสอดคล้องกับ นัสฎมล มาเจริญ (2550) ที่พบว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ช่วยกระตุ้นความสนใจผู้ร่วมกิจกรรม สะดวก และรวดเร็วในการเข้าถึง

จากปัญหาด้านระยะเวลาและสถานที่ของการดำเนินกิจกรรมโครงการแนะนำการใช้บริการของ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ที่ถูกกำหนดระยะเวลาเพียง 30 นาที ทำให้การดำเนินกิจกรรมเป็นไปด้วยความเร่งรีบ และทำให้การนำเสนอข้อมูลการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ไม่ครบถ้วน ผู้ประสานงานควรเสนอแนะระยะเวลาที่เหมาะสมให้กับผู้จัดกิจกรรม เพื่อการจัดสรรเวลาที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป และผู้จัดกิจกรรมควรหาสถานที่ที่เหมาะสมกับจำนวนนิสิต และเพื่อไม่ให้สูญเสียเวลาในการเดินทางไปเตรียมกิจกรรมในแต่ละรอบ

ข้อเสนอแนะ

ควรใช้โปรแกรม Kahoot ไปประยุกต์ในกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมาย เช่น แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนในการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ และเป็นการกระตุ้นการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้

การนำไปใช้ประโยชน์

นำไปประยุกต์เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นการมีส่วนร่วมของนิสิต ในกิจกรรมแนะนำการใช้บริการ และกิจกรรมอื่น ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

รายการอ้างอิง

นัสฎมล มาเจริญ. (2550). *การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

มหาวิทยาลัยบูรพา, งานเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์. (ม.ป.ป.). *การใช้โปรแกรม Kahoot สำหรับช่วยในเรื่องการเรียนการสอน*. ชลบุรี: ผู้แต่ง. สืบค้น 9 สิงหาคม 2562, จาก <http://km.buu.ac.th/public/backend/upload/article/file/document150155566125163400.pdf>

วิชญนนท์ มณีชาติ. (2550). *ความต้องการและปัญหาการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยพะเยา.

**การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group)
และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview)**

**The Study of user needs for Kasetsart University Library services
using a focus group study and in-depth interview**

สมใจ ขุนเจริญ, กนก สุขมณี, ณัฐฉิ นันทปรีชา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

libsjk@ku.ac.th

libknsn@ku.ac.th

libntw@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยพัฒนาบริการของห้องสมุด การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) และใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ นิสิต อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรของคณะ สำนัก และสถาบันที่สังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน จำนวน 76 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured or guided interviews) มีการบันทึกเทปและถอดเทป วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปแบบแยกประเด็น

ผลการศึกษา พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการบริการและทรัพยากรสารสนเทศ 2 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ (1) บริการพื้นฐานของห้องสมุด ประกอบด้วย 7 ประเภทบริการหลัก ๆ ได้แก่ (1.1) บริการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (1.2) บริการห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม (1.3) บริการสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกห้องสมุด (1.4) บริการยืม-คืนสื่อสิ่งพิมพ์และอุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ (1.5) บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการนำส่งหนังสือและสำเนาบทความวารสารวิชาการ (1.6) บริการยืมต่อทรัพยากร (Renew) และ (1.7) บริการสอนการรู้สารสนเทศ และ (2) บริการต่าง ๆ ในอนาคตตามความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด ประกอบด้วย 6 ด้านใหญ่ ๆ ได้แก่ (2.1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (2.2) ด้านบริการ (2.3) ด้านทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน (2.4) ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ (2.5) ด้านสถานที่ และ (2.6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ผู้วิจัยได้รับความความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ห้องสมุดในแต่ละกลุ่ม ซึ่งผลจากการศึกษาการสนทนากลุ่มดังกล่าวนี้พบว่า เป็นข้อมูลสำคัญและจำเป็นต้องปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดให้ตีมีประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ: ผู้ใช้ห้องสมุด, ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด, ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา--การศึกษาการใช้, การสนทนากลุ่ม, การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ABSTRACT

To understand the needs of library users is very important to help improve library services. The objective of this research was to study user needs for Kasetsart University Library services by using a focus group study and the in-depth interview method. The participants consisted of students, professors, researchers and supporting staff from the faculties and the institutions of Kasetsart University, Bangkok, totaling 76 people. The tools used for this research were semi-structural interview form (semi-structured or guided interviews), tape recording and transcription, data analysis, and summarizing by category.

The results of the study showed that most of undergraduate students, graduate students, professors, researchers, and staff need services and information resources in 2 major areas: (1) The basic library services which consisting of 7 major services as follows: (1.1) space and facilities service (1.2) individual/group study room service (1.3) database search through remote access service (1.4) circulation service for printed media and learning tools (1.5) interlibrary loan/delivery services (1.6) renewal service (1.7) information literacy service and (2) Services in the future according to the library users' expectations consisting of 6 major areas, including (2.1) information resources (2.2) services (2.3) resources to support teaching and learning (2.4) resources for learning (2.5) space and (2.6) facilities. In addition, participants in each group also provided their opinions, problems, and suggestion. The results of this study are considered important and will be used to further improve the quality and efficiency of library services.

Keyword: Library users, Libraries and library services, Academic libraries -- Use studies, Focus group, In-depth interview, Kasetsart University Library

บทนำ

เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าที่สำคัญของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะนิสิต อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร ทั้งนี้การบริการทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ นอกจากจะจัดหาเพื่อให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนแล้ว การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการนับเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ห้องสมุดทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ และสามารถจัดบริการให้สอดคล้อง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ ตามกลุ่มเป้าหมาย (Segment) เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้ห้องสมุดในแต่ละกลุ่มได้

ในระยะเวลาที่ผ่านมา สำนักหอสมุดยังไม่เคยมีการศึกษาความต้องการบริการของผู้ใช้ แต่มีเพียงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2561 พบว่ามีความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการให้บริการของสำนักหอสมุดหลายเรื่อง เช่น ต้องการพื้นที่นั่งอ่าน จำนวนโต๊ะและเก้าอี้ในช่วงสอบ ต้องการให้บุคลากรมีจิตใจบริการดีและมีคุณภาพ ต้องการพื้นที่ Co-working space เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเต็มรูปแบบ ต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการในวันเสาร์และอาทิตย์ก่อนช่วงเวลา 11.00 น. และต้องการให้บริการยืม Laptop วันเสาร์และอาทิตย์ได้ เป็นต้น ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวยังไม่สามารถเป็นตัวแทนในการบ่งบอกถึงความต้องการผู้ใช้ในแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง (เพ็ญสุภา แก้วพิทยาภรณ์ และคณะ, 2562)

ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการทุกระดับ คณะผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) และได้สังเกตเห็นถึงความแตกต่างของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม และเวลาของแต่ละกลุ่มที่ไม่ตรงกัน จึงเลือกใช้วิธีการการสนทนากลุ่มกับนิสิตระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) แบบมีโครงสร้างกับกลุ่มอาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร ทั้งนี้เพื่อรวบรวมข้อมูลความต้องการบริการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น และผลจากการศึกษานี้จะได้นำมาพัฒนาปรับปรุงบริการของห้องสมุดให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ในประเด็นเกี่ยวกับบริการพื้นฐานของห้องสมุด และบริการต่าง ๆ ในอนาคตตามความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด ประกอบด้วย 6 ด้านใหญ่ ๆ ได้แก่ (2.1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (2.2) ด้านบริการ (2.3) ด้านทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน (2.4) ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ (2.5) ด้านสถานที่ และ (2.6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนในการดำเนินการ เริ่มตั้งแต่ (1) ประชุมปรึกษาหารือภายในกลุ่มทำงานวิจัย (2) ศึกษาเอกสารและจัดเตรียมคำถาม (3) ติดต่อประสานงานจากคณะต่าง ๆ และขออนุญาตเก็บข้อมูล (4) ดำเนินการศึกษาแบบวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) จำนวน 15 ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ 1 นิสิตปริญญาตรี 4 คน ครั้งที่ 2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 2 คน ครั้งที่ 3 อาจารย์/นักวิจัย 2 คน ครั้งที่ 4 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 3 คน ครั้งที่ 5 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 8 คน ครั้งที่ 6 นักวิจัย 8 คน ครั้งที่ 7 นิสิตปริญญาตรี 12 คน ครั้งที่ 8 อาจารย์/นักวิจัย 4 คน และบุคลากร 1 คน ครั้งที่ 9 นิสิตปริญญาตรี 5 คน ครั้งที่ 10 นักวิจัย 4 คน ครั้งที่ 11 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 1 คน และบุคลากร 1 คน ครั้งที่ 12 อาจารย์/นักวิจัย 2 คน ครั้งที่ 13 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 5 คน ครั้งที่ 14 นิสิตปริญญาตรี 3 คน และครั้งที่ 15 นักวิจัย 4 คน และใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) จำนวน 7 ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ 1 อาจารย์/นักวิจัย 1 คน ครั้งที่ 2 อาจารย์/นักวิจัย 1 คน ครั้งที่ 3 อาจารย์/นักวิจัย 1 คน ครั้งที่ 4 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 1 คน ครั้งที่ 5 บุคลากร 1 คน ครั้งที่ 6 อาจารย์/นักวิจัย 1 คน และครั้งที่ 7 อาจารย์/นักวิจัย 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 22 ครั้ง โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 16-20 กันยายน 2562 และ 15 ตุลาคม 2562 (5) รวบรวมผลที่ได้จากการศึกษา และ (6) วิเคราะห์และสรุปผลที่ได้จากการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการรวบรวมโดยการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) เพื่อระดมความคิดเห็นความต้องการบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แล้วนำความคิดเห็นมาพัฒนาปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ นิสิตปริญญาตรี จำนวน 24 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 20 คน อาจารย์/นักวิจัย จำนวน 13 คน นักวิจัย จำนวน 16 คน และบุคลากร จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 76 คน ตามคณะสำนัก และสถาบันที่สังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน จำนวน 17 แห่ง ประกอบด้วย (1) คณะเกษตร (2) คณะเศรษฐศาสตร์ (3) คณะบริหารธุรกิจ (4) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (5) คณะประมง (6) คณะสังคมศาสตร์ (7) คณะมนุษยศาสตร์ (8) คณะวนศาสตร์ (9) คณะอุตสาหกรรมเกษตร (10) คณะวิทยาศาสตร์ (11) คณะเทคนิคการสัตวแพทย์ (12) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (13) คณะสิ่งแวดล้อม (14) คณะศึกษาศาสตร์ (15) สำนักงานอธิการบดี (16) สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร และ (17) สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร

ข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสนทนากลุ่มตั้งแต่ตอนแรก แต่เนื่องจากการนัดหมายเวลาในการสนทนากลุ่ม (Focus group) ในแต่ละครั้งไม่เป็นไปตามช่วงเวลาที่นัดหมายกัน ทำให้ต้องมีการเลื่อนนัดหมายหลายครั้ง ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงต้องเลือกใช้วิธีการสนทนากลุ่มผสมผสานกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) เพื่อช่วยให้การสัมภาษณ์ได้ทุกกลุ่มทั้งนิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรได้ครบตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

ผลการศึกษา พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการบริการพื้นฐานของห้องสมุดทั้ง 7 ประเภทบริการ ได้แก่ (1) บริการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (2) บริการห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม (3) บริการสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกห้องสมุด (4) บริการยืม-คืนสื่อสิ่งพิมพ์และอุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ (5) บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการนำส่งหนังสือและสำเนาบทความวารสารวิชาการ (6) บริการยืมต่อทรัพยากร (Renew) และ (7) บริการสอนการรู้สารสนเทศ สำหรับความต้องการบริการต่าง ๆ ในอนาคตตามความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด ประกอบด้วย 6 ด้านใหญ่ ๆ ได้แก่ (1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (2) ด้านบริการ (3) ด้านทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน (4) ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ (5) ด้านสถานที่ และ (6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ ดังนี้

1. บริการพื้นฐานของห้องสมุด ได้แก่

1.1 บริการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่านิสิตปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือในช่วงสอบ

1.2 บริการห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม พบว่านิสิตปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการกระดานอัจฉริยะ (Interactive White Board) และการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้ารับทราบ

1.3 บริการสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกห้องสมุด พบว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และนักวิจัยมีความต้องการฐานข้อมูลด้านการตลาดและผลิตภัณฑ์อาหาร ได้แก่ ฐานข้อมูล Mintel ฐานข้อมูล

ทางด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ได้แก่ ฐานข้อมูล JSTOR หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทางด้าน Food, Food Science, Food Technology, Food Micro-biology, Bio-Technology วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางด้านเกษตร ได้แก่ Agricultural, Industrial Crops and Products วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ทางด้านวนศาสตร์ ได้แก่ Ecologist, Engineering, GIS, Forest และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางด้านสถาปัตยกรรมศาสตร์

1.4 บริการยืม-คืนสิ่งพิมพ์และอุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความต้องการยืม-คืนหนังสือได้ทุกคณะที่ไหนก็ได้ และต้องการยืมหนังสือได้นานถึง 6 เดือน เพื่อใช้เขียนตำราและงานวิจัย

1.5 บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการนำส่งหนังสือและสำเนาบทความวารสารวิชาการ พบว่า อาจารย์มีความต้องการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดและและนำส่งมาให้อาจารย์ที่ห้องสมุดของคณะ และเพิ่มระยะเวลาในการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดมากขึ้น และต้องการให้บริการนำส่งหนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ให้อาจารย์ได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที

1.6 บริการยืมต่อทรัพยากร (Renew) พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความต้องการขยายเวลาการยืมต่อ (Renew) หนังสือได้นานกว่า 1 สัปดาห์

1.7 บริการสอนการรู้สารสนเทศ พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความต้องการให้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ห้องสมุดรับทราบ

2. บริการต่าง ๆ ในอนาคตตามความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความต้องการเพิ่มตำราเรียน (Text books) ใหม่ ๆ ในสาขาวิชามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ บริหารธุรกิจ วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม วิศวกรรมศาสตร์สิ่งแวดล้อม ระบบนิเวศ โดยเพิ่มจำนวนหนังสือที่ให้บริการแห่งละ 2-3 เล่ม และควรประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานจัดซื้อว่าสามารถทำได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่

2.2 ด้านบริการ พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความต้องการบริการแจ้งข่าวสาร บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะบุคคล และบริการสถิติการใช้ฐานข้อมูลเป็นรายสัปดาห์ และรายเดือนเผยแพร่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อเป็นการเผยแพร่ข่าวสารและประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุดให้ผู้ใช้รับทราบอย่างทั่วถึง และเป็นช่องทางแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้เบื้องต้น

2.3 ด้านทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย พบว่านิสิตปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการเครื่องถ่ายเอกสาร/เครื่องสแกนเอกสาร ต้องการเครื่อง 3D Printing สำหรับใช้ออกแบบงานสถาปัตยกรรมหรือแบบจำลองต่าง ๆ รวมทั้งนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ถูกลิขสิทธิ์ โปรแกรมตรวจสอบไวยากรณ์ภาษาอังกฤษที่ถูกลิขสิทธิ์

2.4 ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ พบว่านิสิตปริญญาตรีมีความต้องการบริการบอร์ดเกม (Board Games) ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ร่วมกัน เสริมสร้างสติ การแก้ปัญหา และการวางแผน

2.5 ด้านสถานที่ พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรมีความต้องการบริการให้เช่าห้องประชุม และที่จอดรถ นอกจากนี้ นิสิตปริญญาตรีมีความต้องการพื้นที่สำหรับนั่งอ่านแบบ Co-working space เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นพื้นที่เรียนรู้และแลกเปลี่ยนร่วมกัน

2.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรมีความต้องการปลั๊กไฟและอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ บริเวณโต๊ะอ่านหนังสือ หรือตามกำแพง

ต้องการที่นั่งสบาย และโซฟารูปแบบใหม่ ต้องการเก้าอี้แนวตั้ง ต้องการมุมบริการเครื่องดื่ม กาแฟ และอาหารว่าง ภายในห้องสมุด ต้องการจอแสดงพื้นที่ใช้ฮีทแมป (Heat Map) เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีและเชิญชวนให้เข้ามาใช้ห้องสมุด

อภิปรายผล

ผลการวิจัยในส่วนของความต้องการบริการของห้องสมุดในอนาคตตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความต้องการเพิ่มตำราเรียนต่าง ๆ ทั้งด้านสาขาวิชามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ บริหารธุรกิจ วิทยาศาสตร์ สิ่งแวดล้อม วิศวกรรมศาสตร์ สิ่งแวดล้อม ระบบนิเวศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sinnoy (2009) ที่ศึกษาการศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการเพิ่มจำนวนหนังสือภาษาไทย และหนังสือภาษาต่างประเทศ โดยการจัดหาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ยังควรประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงานจัดซื้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ได้ทันต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้ สำหรับอาจารย์มีความต้องการฐานข้อมูลทางด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ คือฐานข้อมูล JSTOR ส่วนนักวิจัยมีความต้องการฐานข้อมูลด้านการตลาดและผลิตภัณฑ์อาหาร คือฐานข้อมูล Mintel เป็นต้น อาจเป็นเพราะว่าฐานข้อมูลที่ใช้บริการของห้องสมุดมีหลากหลาย และผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความต้องการที่แตกต่างกันเพื่อให้ตอบสนองกับผู้ใช้เฉพาะกลุ่มสาขาวิชา ดังนั้นห้องสมุดควรศึกษาความต้องการใช้ฐานข้อมูลให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้ที่ใช้จริงและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัย การจัดสรรงบประมาณที่ได้รับอย่างเหมาะสม และความคุ้มค่าในการบอกรับฐานข้อมูลด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sunthon (2005) ที่พบว่าทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาที่ไม่ตรงกับความต้องการ

2. ด้านบริการ พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความต้องการรับทราบบริการแจ้งข่าวสาร การสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะบุคคล และข้อมูลสถิติการใช้ฐานข้อมูลเป็นรายสัปดาห์ และรายเดือนเผยแพร่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของระเบียบ แสงจันทร์ (2552) ที่ศึกษาการศึกษาผู้รับบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการต่าง ๆ เชิงรุกของห้องสมุด โดยวิธีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กว้างไกลและทั่วถึงมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การเผยแพร่กิจกรรมผ่านเว็บไซต์ บริการข่าวสารผ่าน TV Chanel@CAR โทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัย (Unetwork TV) รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) ในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

3. ด้านทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย พบว่านิสิตปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการเครื่องถ่ายเอกสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sinnoy (2009) ที่ศึกษาการศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการด้านสถานที่ในประเด็นการเพิ่มจุดให้บริการถ่ายเอกสาร และเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (พูลสุข ปรีวัตรวรวิฑู และคณะ, 2550) ส่วนความต้องการเครื่องสแกนเอกสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ และเยาวพร ศานติวิวัฒน์ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของห้องสมุดสมนึก พูนทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าผู้ใช้มีความต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มจำนวนเครื่องสแกนเนอร์ของห้องสมุดเพื่อใช้ในการสแกนภาพ รวมทั้ง ความต้องการเครื่อง 3D Printing เพื่อใช้ในการ

ออกแบบงานสถาปัตยกรรมหรือแบบจำลองต่าง ๆ ของนักศึกษา ความต้องการโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ อาจมีความจำเป็นที่นักศึกษาต้องการใช้ในการวิเคราะห์และแปลผล เพื่อใช้ในการทำวิทยานิพนธ์และงานวิจัย และ โปรแกรมตรวจสอบไวยากรณ์ภาษาอังกฤษที่ถูกลิขสิทธิ์ที่ใช้ตรวจสอบไวยากรณ์ทั้งบทความย่อและเนื้อหาในบทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัย ทั้งนี้ห้องสมุดอาจมีการพิจารณาจัดให้บริการตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับการสอนการเรียนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย

4. ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ พบว่านิสิตปริญญาตรีมีความต้องการบริการบอร์ดเกม (Board Games) ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ร่วมกัน เสริมสร้างสติ การแก้ปัญหา และการวางแผน อาจเป็นเพราะปัจจุบัน บอร์ดเกมได้รับความนิยมในหมู่นักศึกษามีจัดให้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่ง เช่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Puttarangsi (2017) ที่ศึกษาการประยุกต์ใช้บอร์ดเกมเพื่อพัฒนาทักษะสื่อสารการแสดง พบว่าการเล่นบอร์ดเกมช่วยพัฒนาทักษะของนักศึกษา 10 ทักษะ ได้แก่ (1) ความสามารถในการใช้ภาษาพูด (2) ความพร้อมของอารมณ์และความรู้สึก (3) ความพร้อมของประสาทสัมผัส (4) สมาธิ (5) ความสามารถในการสังเกต (6) ความจำ (7) ความเข้าใจ (8) ความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการ (9) ความกล้าแสดงออก และ (10) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

5. ด้านสถานที่ พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรมีความต้องการบริการให้เข้าห้องประชุม อาจเป็นเพราะสถานที่ของห้องสมุดมีความพร้อมและเหมาะสมทั้งอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้จัดให้บริการเข้าห้องประชุม อบรม สัมมนา มีบริการจัดเลี้ยงอาหารว่างและอาหารกลางวัน รวมทั้งมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษา แนะนำและให้บริการด้านผลิตสื่อมีเดีย (Media Production) ที่ทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากล (Office of Academic Resources, Chulalongkorn University, 2019) ในขณะที่ความต้องการพื้นที่สำหรับนั่งอ่านแบบ Co-working space เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นพื้นที่เรียนรู้และแลกเปลี่ยนร่วมกันนั้น สอดคล้องกับ Sukin & Leenara (2019) ที่ให้แนวความคิดการจัดบริการในอนาคตของห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศไทยว่าห้องสมุดได้จัดพื้นที่บริการเด่น ๆ 6 รูปแบบ ได้แก่ บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง พื้นที่ส่งเสริมการค้นคว้าด้านการเรียนการสอนและการวิจัย พื้นที่ทำงานร่วมกัน พื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ พื้นที่นั่งสบาย (Relax) และพื้นที่บริการสำหรับเด็ก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sinnoy (2009) พบว่าห้องสมุดควรเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่าน และมีการจัดอุปกรณ์ตกแต่งห้องสมุดให้ทันสมัย อาจเป็นเพราะว่าจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการห้องสมุดเพิ่มขึ้น นอกจากนี้สถานที่จอดรถของห้องสมุดก็ยิ่งมีความจำเป็นต่อผู้ใช้ทุกกลุ่มที่มีผลต่อการเข้ามาใช้บริการในห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรภา สิมะจาริก และคณะ (2548) พบว่าที่จอดรถเหมาะสมแต่คับแคบ ไม่เพียงพอและควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถ (นิติพร สุทรนนท์, 2560) และห้องสมุดบางแห่ง อาทิเช่นห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลก็ให้ความสำคัญเกี่ยวกับที่จอดรถสำหรับผู้พิการที่ได้มาตรฐานและใกล้อาคารห้องสมุด (Phitthayayon, 2014)

6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรมีความต้องการปลั๊กไฟและอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ บริเวณโต๊ะอ่านหนังสือ หรือตามกำแพง ต้องการที่นั่งสบาย และโซฟารูปแบบใหม่ ต้องการเก้าอี้เอนวด ต้องการมุมบริการเครื่องดื่ม กาแฟ (Bilandzic and Foth, 2013) และอาหารว่างภายในห้องสมุด ต้องการจอแสดงพื้นที่ใช้ฮีทแมป (Heat Map) เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีและเชิญชวนให้นำเข้าใช้ห้องสมุด สอดคล้องกับผลงานของ Aabseenak and Panyainkaew (2018) และงานของ

Singapore Management University (2015) ที่พบว่ามีการประยุกต์ Library Heatmap โดยใช้ติดตั้งอุปกรณ์ภายในห้องสมุด เพื่อวัดระดับความหนาแน่นของจุดพื้นที่ที่ผู้ใช้ห้องสมุดมาใช้บริการ ณ พื้นที่ต่าง ๆ ภายในห้องสมุด ผ่านการเชื่อมต่อเทคโนโลยีสื่อสารแบบไร้สาย (Wireless-Fidelity) ในรูปแบบการประมวลผลแบบทันที (Real time processing) เช่น ห้อง study room เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะจากนิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร ประกอบด้วย 5 ประเด็น ได้แก่

1. **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** ได้แก่ การให้สิทธิ์อาจารย์มีส่วนร่วมในการคัดเลือก e-Book แต่ส่งบันทึกไปยังคณบดีโดยตรง ทำให้เรื่องเกิดความล่าช้า จึงควรส่งเรื่องไปที่ e-mail ของอาจารย์แต่ละท่านโดยตรง อยากให้ห้องสมุดแจ้งให้อาจารย์ทราบว่ามีปัญหาอะไร และอยากให้ประเมินคุณภาพเกณฑ์ที่กำหนดไว้ว่าสามารถจัดซื้อหนังสือให้ได้ไม่เกิน 60 วันทำการ

2. **ด้านบริการ** ได้แก่ การเปิด-ปิดให้บริการห้องสมุดได้ตลอด 24 ชั่วโมง การเพิ่มช่องทางจ่ายผ่านบัตรเครดิต/เดบิต (Credit/Debit) หรือจะสแกน QR Code เพื่อจ่ายค่าปรับ Cashless ผ่านแอปพลิเคชันให้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว และการแจ้งข่าวสารโปรแกรมฝึกอบรมผ่านโปรแกรมการสอนการรู้สารสนเทศมาถึงอาจารย์ล่าช้ากว่าจะได้รับเรื่องมาโครงการก็จัดอบรมไปแล้ว ควรแจ้งให้อาจารย์ทราบก่อนล่วงหน้า และส่งเมลให้อาจารย์โดยตรงแต่ละคน

3. **ด้านสถานที่** ได้แก่ สถานที่บางจุดเป็นมุมอับอากาศไม่โปร่ง (ชั้น 3 อาคารช่วงเกษตรศิลปการ) ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ โดยการจัดสรรพื้นที่จอดรถให้กับอาจารย์ที่มาใช้บริการห้องสมุดด้วยการสร้างมาตรการแก้ไขปัญหาการจอดโตะที่นั่งในช่วงสอบ เพราะห้องสมุดกลางเป็นพื้นที่สาธารณะ ควรมีสื่อที่เท่าเทียมกันในการได้ใช้บริการ

4. **ด้านเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุด มหาวิทยาลัยในต่างประเทศ** ได้แก่ ควรมีความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ งานวิจัยกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศที่มี MOU ร่วมกันกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เหมือนอย่างเช่นการแลกเปลี่ยนนักศึกษาไปศึกษาต่อกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ

5. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** ได้แก่ ห้องสมุดควรมีระบบ AI ช่วยในการบริหารจัดการห้องสมุด เพราะห้องสมุดมีการจัดเก็บข้อมูลดีอยู่แล้ว และต้องมีการทำเมตาดาตา (Metadata) ข้อมูลกลางในการเป็นข้อมูลกลาง เพื่อเชื่อมโยงบริการของห้องสมุดได้ทุกรายการ

การนำไปใช้ประโยชน์

การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ทำให้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ทราบความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรงไปตรงมาในประเด็นเกี่ยวกับด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ ด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้สำนักหอสมุดสามารถนำข้อคิดเห็น ปัญหาต่าง ๆ และข้อเสนอแนะ และความต้องการดังกล่าวมาปรับปรุงการบริการที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น และจัดบริการรูปแบบใหม่ ๆ ที่สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมากยิ่งขึ้น เช่น การให้บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือในช่วงสอบ การยืม-คืนหนังสือได้ทุกคณะ การขยายเวลาการยืมต่อ (Renew) หนังสือได้นานกว่า 1 สัปดาห์

การประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ได้รับทราบอย่างทั่วถึง การจัดพื้นที่สำหรับนั่งอ่านแบบ Co-working space เพิ่มมากขึ้น การจัดพื้นที่ที่นั่งสบายและโซฟาในรูปแบบใหม่ การจัดบริการเก้าอี้นวด การจัดมุมบริการเครื่องดื่ม กาแฟ และอาหารว่างภายในห้องสมุด การแสดงพื้นที่ใช้ฮีทแมป (Heat Map) บนหน้าจอโทรทัศน์ เป็นต้น และนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการประกันคุณภาพประจำปี 2563 ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รายการอ้างอิง

- จิรภา สิมะจารีก และคณะ. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น*.
ขอนแก่น: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, และเยาวพร ศานติวิวัฒน์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของห้องสมุดสมนึก พูนทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารวิทยบริการ*, 16(3), 37-44.
- นิติพร สุนทรนนท์. (2560). การศึกษาความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมทางกายภาพของห้องสมุดจอห์นเอฟเคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. *PULINET Journal*, 4(3), 103-112.
- พูลสุข ปรีวัตรวรวิฑู และคณะ. (2550). *โครงการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดโดยวิธี Focus Group*. กรุงเทพฯ: หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพ็ญสุภา แก้วพิทยาภรณ์ และคณะ. (2562). *การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2561*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ระเปียบ แสงจันทร์. (2552). การศึกษาผู้รับบริการ : โอกาสในการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุด. *รังสิตสารสนเทศ*, 15(1), 5-13.
- Aabseenak, J., & Panyainkaew, S. (2018). A researchable project for library service. *PULINET Journal*, 5(3), 137-146.
- Bilandzic, M., & Foth, M. (2013). Libraries as coworking spaces: Understanding user motivations and perceived barriers to social learning. *Library Hi Tech*, 31(2), 254-273.
- Chulalongkorn University, Office of Academic Resources. *Meeting Rooms*. Retrived October, 17, 2019, from <https://www.car.chula.ac.th/carweb1/meeting.php>
- Phitthayayon, A. (2014). Users satisfactions with Ratchasuda College Library, Mahidol University Library and Information Center. *Journal of Professional Routine to Research*. 1, 31-42.
- Puttarangsi, R. (2017). *Application of board games for performing arts communication skill development*. Retrived October 17, 2019, from <http://cuir.car.chula.ac.th/bitstream/123456789/58456/1/5884663028.pdf>
- Singapore Management University. (2015). *Library Heatmap*. Retrived October 17, 2019, from <https://library.smu.edu.sg/library-heat-maps>.

- Sinnoy, M. (2009). *The study of student's demand of library services for students Instructional Resources Center, Ubon Ratchathani University*. Ubon Ratchathani: Instructional Resources Center, Ubon Ratchathani University.
- Sukin, P. , & Leenara, B. (2019). A study of service provision and future service provision concept of leading Thai university libraries. *Information*, 26(1), 13-34.
- Sunthon, K. (2005). *The use of instructional resources center of undergraduate students at Ubon Ratchathani University* (Master 's thesis). KhonKaen: Khon Kaen University.

บทบาทของห้องสมุดในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21: TSU i-Classroom @Library

The Role of Libraries to Support 21st Century Teaching & Learning Management: TSU i-Classroom @Library

เสาวภา เพ็ชรรัตน์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง
psaowapa@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ จัดบริการ TSU i-Classroom @Library ขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มบทบาทของห้องสมุดในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้เรียนและผู้สอนในศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ (Active Learning) และการปรับกระบวนการและสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้และห้องเรียนแบบห้องเรียนกลับด้าน (Flipped Classroom) ที่เน้นการฝึกปฏิบัติในชั้นเรียนและการศึกษาเนื้อหาด้วยตนเองนอกชั้นเรียน โดยห้องสมุดได้มีการจัดและปรับปรุงสภาพแวดล้อม ทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของห้องสมุด รวมถึงการนำ TSU Google Apps for Education ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและไม่มีค่าใช้จ่ายมาใช้กับการจัดการเรียนการสอนของผู้สอนและการเรียนรู้ของผู้เรียน TSU i-Classroom @Library ได้ถูกนำมาใช้ใน 5 รายวิชากลุ่มเป้าหมาย ซึ่งมีผู้เรียนจำนวนทั้งหมด 516 คน โดยมีผลของการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.55) และเมื่อพิจารณาจากผู้เรียนและผู้สอนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.61) และ (\bar{X} =4.56) ตามลำดับ นอกจากนี้ บริการทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์และห้องเรียนของห้องสมุดได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.49)

คำสำคัญ: บทบาทของห้องสมุด, TSU i-Classroom @Library, การเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21,
ห้องสมุดกับการเรียนการสอน

ABSTRACT

Thaksin University Library has provided TSU i-Classroom @Library service with the purpose of increasing the library role to support teaching and learning management conforming to the requirements and behavior of 21st Century student and teachers. The new service supports a type of blended learning or “Flipped Classroom” that focuses on “Active Learning” in classrooms

and provides or deliveries online instructional content for student self-learning outside of the classroom. TSU i-Classroom @Library leads to the arrangement and improvement of library services, learning environment, resources, facilities and librarians. Moreover, it adopts TSU Google Apps for Education to support 21st Century teach and learning management especially for “Active Learning” and “Flipped Classroom”. Hence, the assessment results from 516 users in 5 subjects showed that the overall satisfaction was at the highest level (\bar{X} =4.55). Considering in some specific aspects, it was found that 1) the satisfaction of the students and teachers was at the highest level, (\bar{X} =4.61) and (\bar{X} =4.56) respectively 2) the satisfaction of library services, resources, librarians and classrooms was at a high level, (\bar{X} =4.49).

Keyword: Role of Library, TSU i-Classroom @Library, 21st Century Learning and Teaching
Library and Teaching

บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงในโลกอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการพัฒนาและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงระบบและข้อมูลต่าง ๆ ของทุกภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกัน รวมถึงการปรับเปลี่ยนทางสังคมที่ก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ซึ่งส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อวิถีการดำรงชีวิตของมนุษย์อย่างทั่วถึง ใน 3 ด้านหลัก คือ 1) ด้านสังคมที่เปลี่ยนไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ จากสังคมชนบทกลายเป็นสังคมเมือง จากสังคมเมืองกลายเป็นสังคมประเทศหรือสังคมโลก ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีการเคลื่อนย้ายแรงงานส่งผลให้เกิดความขัดแย้งและก่อให้เกิดปัญหาการแข่งขันในสังคมและเรียกร้องสิทธิมนุษยชนมากขึ้น 2) ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาสู่ยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสังคมยุคดิจิทัล (Digital Society) มีการประดิษฐ์คิดค้นนวัตกรรมอย่างหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม และ 3) ด้านเศรษฐกิจจากระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันเป็นระบบทุนเสรีนิยมมากขึ้น โดยมีการรวมกลุ่มเพื่อสร้างอำนาจในการต่อรองและความสะดวกสบายทางเศรษฐกิจทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เป็นระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ เน้นการพัฒนาคนให้มีศักยภาพในการแข่งขันมากขึ้น การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงแต่ต้นทุนการผลิตต่ำส่งผลให้ทุกสังคมต้องมีการปรับตัว (สภาพพหุชาติกร, 2560, น. 38)

จากสภาพการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนในด้านสังคม ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงด้านการศึกษาถือเป็นนัยยะสำคัญที่จะต้องเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถอยู่รอด และเหมาะสมกับสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นสังคมแห่งยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นยุคที่เทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้า ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร การส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร และองค์ความรู้ต่าง ๆ ทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็วทุกที่และตลอดเวลา (สุกัญญา แซ่มซ้อย, 2560, น. 14)

ดังที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2557, น. 61) ได้กล่าวไว้ว่า การสอนและการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นการศึกษาที่กำลังมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากสถานศึกษาที่มีห้องเรียนหรือมีการสอนแบบดั้งเดิม เป็นการเรียนรู้ที่มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น มีการแพร่กระจายอย่างรวดเร็วของการใช้

เทคโนโลยี ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 จึงมุ่งหวังให้ผู้เรียนมีความรู้และทักษะที่สำคัญในศตวรรษที่ 21 สำหรับการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งวิจารณ์ พานิช (2555, น. 15-16) ได้กล่าวถึงการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่ต้องก้าวข้าม “สาระวิชา” ไปสู่การเรียนรู้เพื่อให้ได้ “ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 โดยผู้สอนจะออกแบบการเรียนรู้ เปลี่ยนบทบาทของตนเอง จากผู้สอนเป็นโค้ช (Coach) ในการให้คำแนะนำ ชี้แนะและอำนวยความสะดวก (Facilitator) เน้นการเรียนรู้ แบบ PBL (Problem-Based Learning) ให้ผู้เรียนฝึกฝนการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อให้เกิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่สำคัญ มี 4 ด้านด้วยกัน คือ 1) ความรู้ในวิชาหลัก (Core Subjects) คือความรู้สหวิทยาการ (Interdisciplinary) และความรู้รอบตัวอื่น ๆ 2) ทักษะชีวิตและทักษะอาชีพ (Life and Career Skills) 3) ทักษะการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ (Learning and Innovation Skills) และ 4) ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี (Information Media and Technology Skills) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Prensky (2012, น. 17-20) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้เรียนในยุคดิจิทัล ในฐานะเป็นส่วนการเรียนรู้โดยมีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ 1) **นักวิจัย** โดยที่ครูไม่จำเป็นต้องบอกความรู้ให้ผู้เรียนมากนัก แต่จะปล่อยให้ผู้เรียนหาคำตอบด้วยตนเอง แล้วนำความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อน ๆ และครู ซึ่งมีการบอกความรู้หรือการบรรยายนอกจากจะไม่เหมาะสมกับลักษณะของผู้เรียนในยุคดิจิทัลแล้ว ยังเป็นการทำให้บรรยากาศการเรียนรู้ไม่น่าสนใจ 2) **ผู้ใช้และผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยี** ผู้เรียนในยุคดิจิทัลจะมีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้เรียนจะสนุกและมีความสุขกับการเรียนรู้ผ่านทางวิดีโอ เกมส์ บล็อก (Blog) และการสื่อสารออนไลน์ต่าง ๆ เป็นการสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนรู้อันร่วมกัน 3) **นักคิดและนักสื่อความคิด** ส่งเสริมให้ผู้เรียนคิดให้ทันเหตุผล และคิดวิเคราะห์ให้มากขึ้น เปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งการพูดและการเขียนผ่านบล็อก (Blog) หรือ สื่อสังคมออนไลน์ 4) **ผู้เปลี่ยนโลก** การที่ผู้เรียนได้ใช้ความรู้ที่ได้ไปในทางสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะเป็นความรู้เล็ก ๆ น้อย ๆ หรือยิ่งใหญ่ ความรู้นั้นก็สามารถเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างได้ 5) **ครูของตนเอง** ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การอ่านหนังสือ การค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต การสอบถามข้อมูลหรือแนวทางจากเพื่อนและการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ

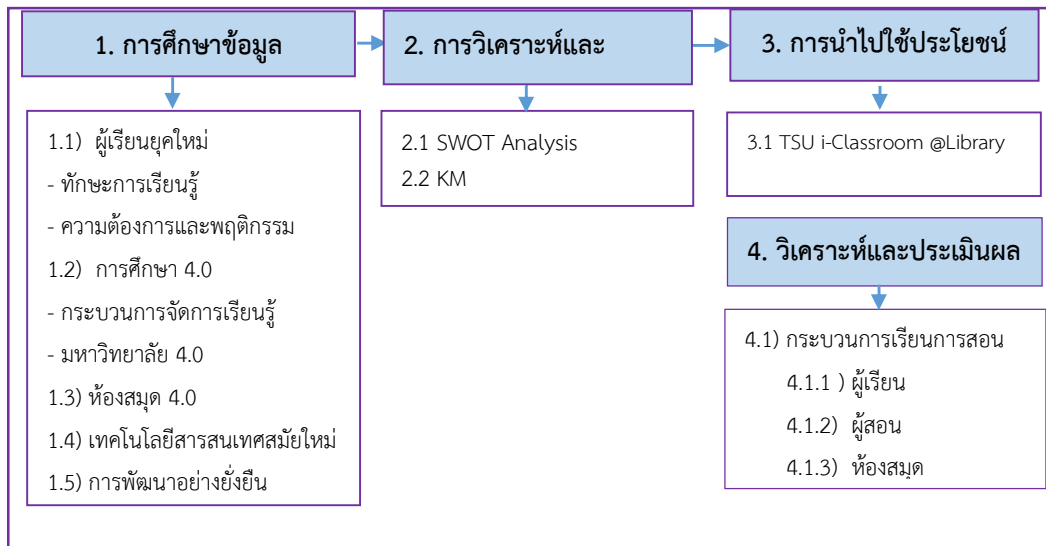
ด้วยเหตุนี้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 จึงจำเป็นต้องปรับบทบาทการดำเนินงานด้านการสนับสนุนการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนยุคใหม่ ด้วยการจัดบริการ TSU i-Classroom @Library ที่รองรับการจัดการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ (Active Learning) เพื่อรองรับความต้องการของมหาวิทยาลัยและผู้เรียนยุคใหม่ โดยมีการบูรณาการเรียนการสอนสมัยใหม่ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย การจัดสภาพแวดล้อม และการเพิ่มบทบาทของห้องสมุดในการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนและวิจัยที่สอดคล้องกับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียน ผู้สอน และบรรณารักษ์ในการจัดการเรียนการสอนและกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียน ซึ่งสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ ได้ปรับปรุงและพัฒนาใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบริการ และ 3) ด้านบรรณารักษ์ ในการสนับสนุนการเรียนการสอนในยุคศตวรรษที่ 21 ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มบทบาทและจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุดในการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21

2. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียน ผู้สอน และบรรณารักษ์ในการจัดการเรียนการสอนด้วย TSU i-Classroom @Library

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน



ภาพที่ 1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานพัฒนา TSU i-Classroom @Library

จากภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานในการพัฒนาบริการ TSU i-Classroom @Library โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1) การศึกษาข้อมูล โดยมีการศึกษาข้อมูลสำคัญ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1.1) ข้อมูลผู้เรียนยุคใหม่ ในด้านทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และความต้องการและพฤติกรรมของผู้เรียน 1.2) ข้อมูลด้านการศึกษา 4.0 ประกอบด้วย 1.2.1) กระบวนการจัดการเรียนรู้ ได้แก่ ห้องเรียนและวิธีการเรียนการสอน และ 1.2.2) ข้อมูลมหาวิทยาลัย 4.0 1.3) ข้อมูลห้องสมุด 4.0 แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศด้านบริการ และด้านบรรณารักษ์ 1.4) ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่และอนาคตที่รองรับการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 และ 1.5) ข้อมูลการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 มาดำเนินงาน โดยเลือกใช้ Google Classroom เพราะไม่มีค่าใช้จ่าย ใช้งานง่ายและมีฟังก์ชันการใช้งานหลากหลายที่สามารถรองรับการจัดการเรียนการสอนยุคใหม่

2) การวิเคราะห์และพัฒนาบริการ TSU i-Classroom @Library โดยมีการวิเคราะห์จากการทำงานดังนี้

2.1) การวิเคราะห์ด้วย SWOT

S = Strength (จุดแข็ง) บรรณารักษ์และบุคลากรมีความพร้อมในการเรียนรู้ มีใจรักงานบริการและมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อลดรอบการทำงานอย่างต่อเนื่องและมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

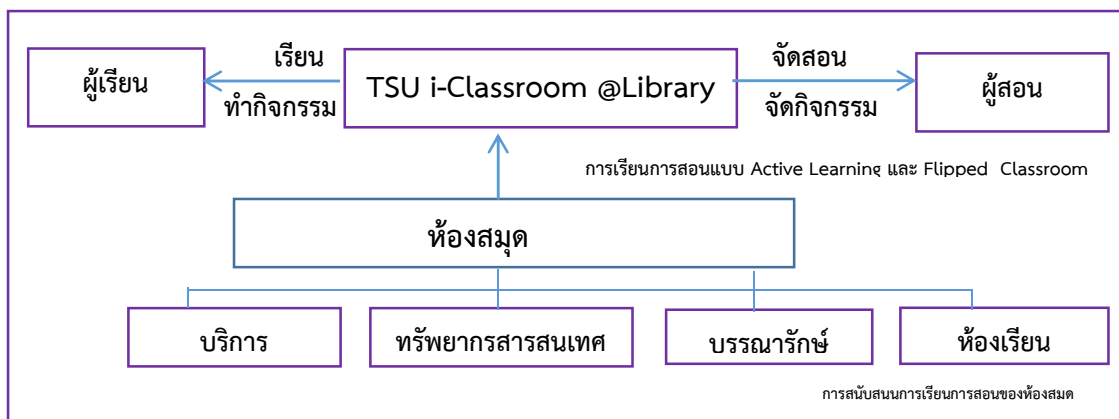
W = Weakness (จุดอ่อน) เครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการเรียนการสอนของผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่

O = Opportunity (โอกาส) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศเอื้อต่อการพัฒนาบริการต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการและไม่มีค่าใช้จ่าย

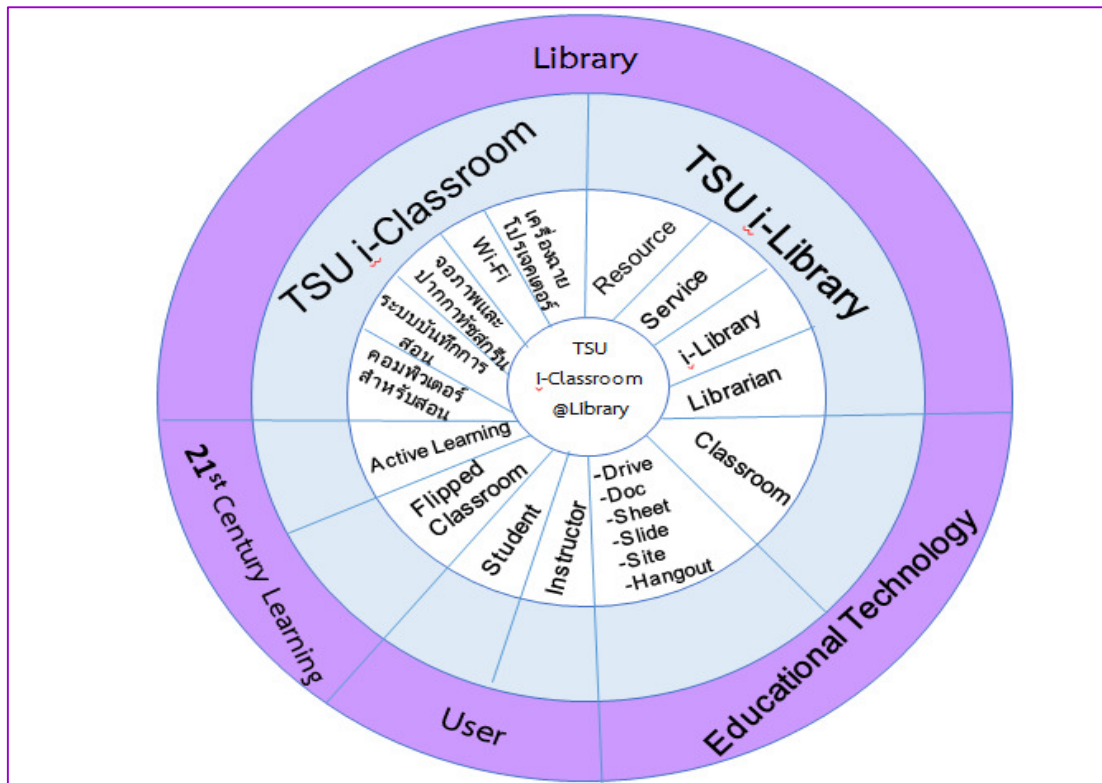
T = Threat (อุปสรรค) พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในศตวรรษที่ 21 ที่เปลี่ยนแปลงไปและมีความต้องการที่หลากหลาย และมีงบประมาณที่จำกัด

2.2) การวิเคราะห์จากผลการศึกษาค้นคว้า เรื่องบทบาทของห้องสมุดต่อการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning ของ เสาวภา เพ็ชรรัตน์ (2560, น. 1-18)

2.3) กรอบแนวคิด ผลจากการวิเคราะห์ได้นำมาพัฒนากรอบแนวคิด TSU i-Classroom @Library แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของ TSU i-Classroom @Library



ภาพที่ 3 องค์ประกอบหลักของ TSU i-Classroom @Library

จากภาพที่ 3 แสดงองค์ประกอบหลักของ TSU i-Classroom @Library ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ส่วน คือ

3.1) ห้องสมุด (Library) แบ่งเป็น **2.3.1) TSU i-Classroom** ประกอบด้วย คอมพิวเตอร์สำหรับสอน ระบบบันทึกการสอน จอภาพและปากกาทัชสกรีน เครื่องฉายไร้สาย (Wi-Fi) และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์ **2.3.2) TSU i-Library** ประกอบด้วย ทรัพยากรสารสนเทศ (Resource) บริการ (Service) เว็บไซต์ TSU i-Library และบรรณารักษ์ (Librarian)

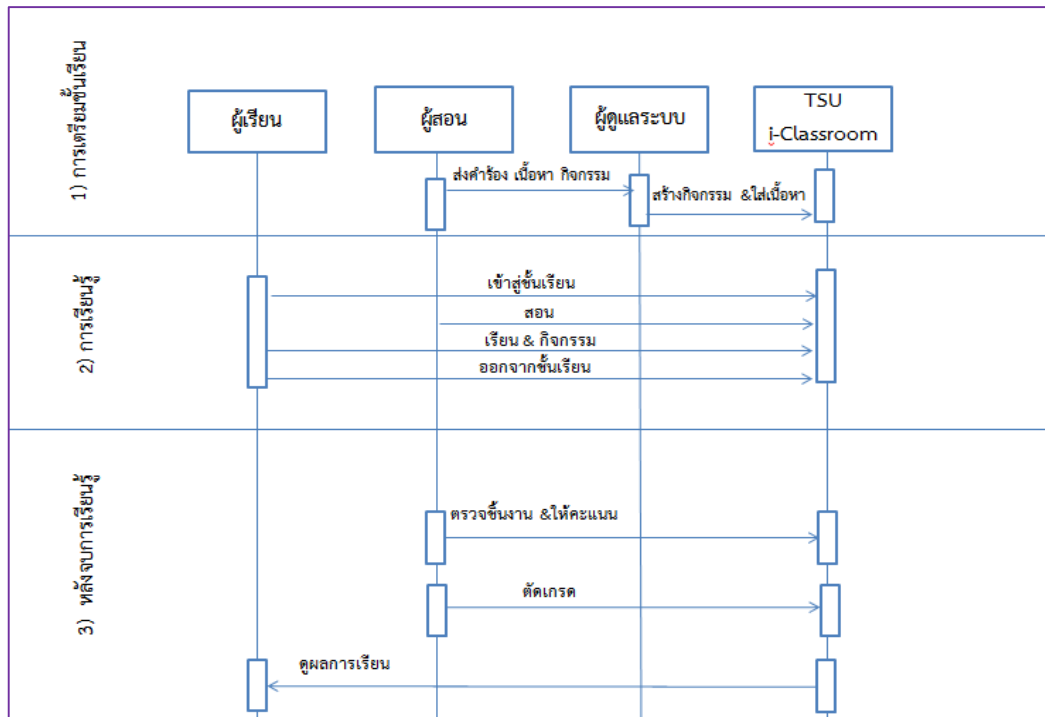
3.2) เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการศึกษา (Educational Technology) ใช้ TSU Google Apps For Education เพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอนโดยเฉพาะ Google Classroom, Google Drive, Google Doc, Google Sheet, Google Slide, Google Site และ Google Hangout

3.3) ผู้ใช้ (User) คือ ผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) ผู้สอน (Instructor) และ บรรณารักษ์ (Librarian) และ 2) ผู้เรียน (Student)

3.4) 21st Century Learning กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ การเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ (Active Learning) และการเรียนแบบกลับหัวกลับหาง (Flipped Classroom)

4) การนำไปใช้ประโยชน์ สำนักหอสมุดได้จัดบริการ TSU i-Classroom @Library พร้อมจัดห้องเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องสำหรับผู้เรียน ผู้สอน และบรรณารักษ์เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียน

การสอนแบบ Active Learning และห้องเรียนแบบ Flipped Classroom โดยมีขั้นตอนดำเนินการให้บริการดังแสดงในภาพที่ 4



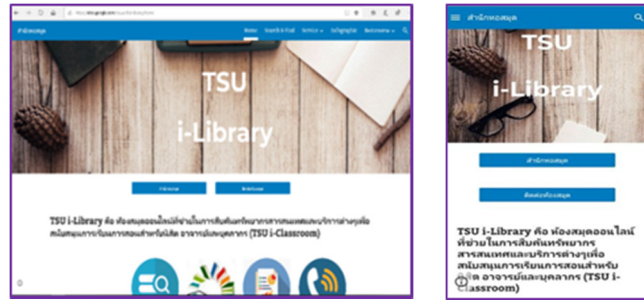
ภาพที่ 4 ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรียนการสอนแบบ TSU i-Classroom @Library

จากภาพที่ 4 แสดงขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรียนการสอนผ่านระบบ TSU i-Classroom @Library ซึ่งมีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอนหลัก คือ

4.1) ขั้นตอนการเตรียมชั้นเรียน เกี่ยวข้องกับ

4.1.1) ผู้สอน คือ อาจารย์ผู้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบ Active Learning และ Flipped Classroom ซึ่งเป็นการเรียนรู้แบบผสมผสาน เพื่อให้ผู้เรียนมีบทบาทในการแสวงหาความรู้และเรียนรู้อย่างมีปฏิสัมพันธ์จนเกิดความรู้ ความเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ได้ ตลอดจนผู้สอนเป็นผู้เตรียมเนื้อหาและส่งคำร้องพร้อมเนื้อหาและกิจกรรม ให้แก่ ผู้ดูแลระบบ (Admin) ซึ่งเป็นบรรณารักษ์ของห้องสมุด

4.1.2) ผู้ดูแลระบบ คือ บรรณารักษ์ผู้ดูแลระบบ TSU i-Classroom @Library โดยรับคำร้องและเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนการสอนจากผู้สอน และดำเนินการสร้างออกแบบใส่เนื้อหาและกิจกรรมของชั้นเรียนด้วย TSU i-Classroom @Library โดยใช้ TSU Google Classroom นอกจากนี้บรรณารักษ์สร้างเว็บไซต์ TSU i-Library โดยใช้ TSU Google Site เพื่อเป็นเครื่องมือสนับสนุนการเรียนการสอนผ่าน TSU i-Classroom @Library ซึ่งประกอบด้วย 3 เมนูหลักคือ 1) Search & Find 2) Service ได้แก่ Borrow, Research/Seminar และ Group Study Room และ 3) ติดต่อสอบถาม ซึ่งจะนำลิงก์ของเว็บไซต์แคว้นในชั้นเรียนรายวิชาต่าง ๆ ของผู้สอนตลอดจนเผยแพร่ให้บริการบนเมนูบริการอื่น ๆ ในหน้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด



ภาพที่ 4 หน้าหลักของเว็บไซต์ TSU i-Library แสดงผลบนจอภาพของ PC และ Smart Phone

นอกจากนี้สำนักหอสมุดได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการสร้างชั้นเรียนออนไลน์ TSU i-Classroom @Library ด้วยแอปพลิเคชัน TSU Google Classroom ให้แก่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ของสำนักหอสมุดทั้งหมด เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ TSU Google Classroom และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในงานและถ่ายทอดให้แก่ผู้เรียนผู้สอนได้

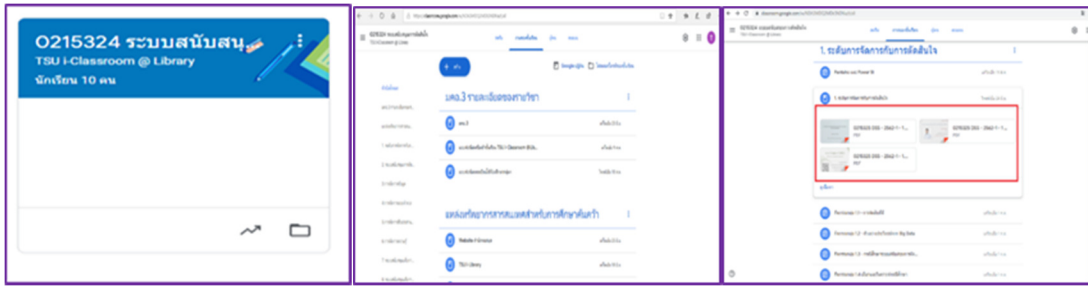


ภาพที่ 5 อบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการสร้างชั้นเรียนด้วยแอปพลิเคชัน TSU Google Classroom

4.2) ขั้นตอนการเรียนรู้ เกี่ยวข้องกับ

ผู้เรียน คือ นิสิตผู้เข้าใช้งานเพื่อการเรียนการสอนผ่าน TSU i-Classroom @Library ซึ่งผู้เรียนสามารถเข้าชั้นเรียนได้ 2 วิธี คือ การใส่รหัสเข้าชั้นเรียนและผู้สอนเชิญผู้เรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ซึ่งผู้สอนจะสอนและจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ทั้งในและนอกชั้นเรียน

4.3) ขั้นตอนหลังจบการเรียนรู้ ผู้สอนตรวจชิ้นงาน ให้คะแนนและตัดเกรดผู้เรียน ส่วนผู้เรียนสามารถเข้ามาดูคะแนนในชั้นเรียนได้ตลอดเวลา



ภาพที่ 6 ตัวอย่างหน้าจอชั้นเรียน TSU i-Classroom @Library วิชา 0215324 ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

5) การวิเคราะห์และประเมินผล โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญดังต่อไปนี้

5.1) การเลือกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อการวิเคราะห์และประเมินผลดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 5 รายวิชากลุ่มเป้าหมาย ชั้นเรียน TSU i-Classroom @Library

ที่	รายวิชา	ระดับการศึกษา/ชั้นปี	จำนวน	ผู้สอน
1.	ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ	ป.ตรี/3	10	อ.ดร.พงษ์พันธ์ พิณโท
2.	การสืบค้นทางวิชาการและสรุปบทความ	ป.ตรี/4	84	อ.ดร.วัลลภา เขยบัวแก้ว
3.	ICT 3 การสืบค้นขั้นสูงเพื่อการวิจัยและสัมมนา	ป.ตรี3-4	259	บรรณารักษ์
4.	ICT 4 การเขียนอ้างอิงบรรณานุกรม	ป.ตรี3-4	64	บรรณารักษ์
5.	ICT Graduate การค้นคืนสารสนเทศสำหรับนิสิตปริญญาโท	ป.โท	99	บรรณารักษ์

5.2 การสร้างชั้นเรียน สำหรับ 5 รายวิชา กลุ่มเป้าหมายสร้างชั้นเรียนด้วยแอปพลิเคชัน

TSU Google Classroom ซึ่งเกี่ยวข้องกับบรรณารักษ์และผู้สอน ดำเนินการใส่เนื้อหาที่สำคัญดังนี้

5.2.1) บรรณารักษ์

- 1) ใส่ ม.ค.อ.3 รายละเอียดของรายวิชา
- 2) ใส่แหล่งทรัพยากรสารสนเทศ คือ เว็บไซต์สำนักหอสมุด และเว็บไซต์ TSU i-

Library

5.2.2) ผู้สอน

1) แนบไฟล์เนื้อหาและใบงาน โดยไฟล์เนื้อหาประกอบด้วย เอกสารประกอบการสอน และคลิปการบรรยาย เพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าไปศึกษาเรียนรู้ก่อนเข้าชั้นเรียน ระหว่างเรียน และหลังเรียน

2) สร้างใบงานเดี่ยว หรือใบงานกลุ่มสำหรับผู้เรียน โดยระบุชื่องานและคำอธิบายของงาน ระบุคะแนน วันที่ครบกำหนดส่ง และเพิ่มไฟล์เนื้อหาในแต่ละบทลงในชั้นเรียนที่บรรณารักษ์สร้างไว้ให้

3) เพิ่มผู้เรียนเข้าชั้นเรียน โดยเพิ่มผู้เรียนด้วยการเชิญผู้เรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

5.2.3) การจัดเตรียมห้องเรียน คอมพิวเตอร์สำหรับสอน ระบบบันทึกการสอน จอภาพ และปากกาทัชสกรีน เครื่องฉายไร้สาย (Wi-Fi) และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์สำหรับการเรียนการสอนผ่าน TSU i-Classroom @Library

5.3 การเรียนการสอน ผู้สอนดำเนินการสอนผ่าน TSU i-Classroom @Library โดยให้นิสิตเข้าชั้นเรียน 2 วิธี คือ 1) เพิ่มผู้เรียนโดยการเชิญผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และ 2) ผู้เรียนใส่รหัสเข้าชั้นเรียนด้วยตนเอง หลังจากนั้นผู้สอนจะแนะนำ 1) รายละเอียดของรายวิชา ม.คอ.3 2) บริการและแหล่งทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด และ 3) สอน และให้นิสิตทำกิจกรรมแบบฝึกหัด ทดสอบการเรียนรู้และให้คะแนน จากนั้นนิสิตสามารถดูผลการเรียนผ่าน TSU Google Classroom ได้

5.4 การติดตามและประเมินผลการดำเนินการ เมื่อสิ้นสุดการเรียนในชั้นเรียนผู้สอนจะให้ผู้เรียนกรอกแบบประเมินออนไลน์จากในระบบ TSU i-Classroom @Library และกรอกแบบฟอร์มลงชื่อเข้าชั้นเรียน TSU i-Classroom @Library



ภาพที่ 6 บรรยากาศการเรียนการสอนด้วย TSU i-Classroom @Library

5.5 การประชาสัมพันธ์บริการ TSU i- Classroom @Library ผ่านทางเว็บไซต์และเฟซบุ๊กของสำนักหอสมุด

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้ดำเนินงานเป็นระยะเวลากว่า 1 ปี โดยได้เพิ่มบทบาทของห้องสมุดในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ผ่านระบบTSU i-Classroom @Library ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนการสอนด้วย TSU i-Classroom @Library ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวนผู้ตอบแบบประเมินออนไลน์ 516 คน ผลการประเมิน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผู้เรียนความพึงพอใจต่อการเรียนด้วย TSU i-Classroom อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.61) รองลงมา คือ ด้านผู้สอนความพึงพอใจต่อรูปการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.56) และด้านห้องสมุดความพึงพอใจต่อบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ และห้องเรียนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.49)

อภิปรายผล

การเรียนการสอนด้วย TSU i-Classroom @Library สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และผู้สอนที่ช่วยเสริมสร้างทักษะในศตวรรษที่ 21 เพราะมีการจัดการเรียนรู้แบบ Active Learning และ Flipped Classroom ซึ่งมีเครื่องมือสนับสนุนการเรียนการสอน คือ 1) TSU i-Classroom ประกอบด้วย คอมพิวเตอร์สำหรับสอน ระบบบันทึกการสอน จอภาพและปากกาทัชสกรีน เครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์ 2) TSU i-Library ประกอบด้วย ทรัพยากรสารสนเทศ (Resource) บริการ (Service) เว็บไซต์ i-Library และบรรณารักษ์ (Librarian) และ 3) Educational Technology ได้แก่ Google Classroom, Google Drive, Google Doc, Google Sheet, Google Slide, Google Site และ Google Hangout เพื่อรองรับกระบวนการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้เรียน ผู้สอน และบรรณารักษ์ TSU i-Classroom @Library เป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ซึ่งมีค่าใช้จ่ายต่ำมาก เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและน่าสนใจ ตลอดจนสำนักหอสมุดเอง ได้จัดห้องที่รองรับการเรียนการสอนสมัยใหม่ และมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและมีบรรณารักษ์ที่สนับสนุนการเรียนรู้ของชั้นเรียนได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2557, น. 61) ที่กล่าวไว้ว่า การสอนและการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นการศึกษาที่กำลังมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากสถานศึกษาที่มีห้องเรียนหรือมีการสอนแบบดั้งเดิม เป็นการเรียนรู้ที่มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น มีการแพร่กระจายอย่างรวดเร็วของการใช้เทคโนโลยี การจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 จึงมุ่งหวังให้ผู้เรียนมีความรู้และทักษะสำหรับการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ โดยทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่สำคัญ คือ ทักษะการเรียนรู้ (Learning Skill)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดห้องเรียนให้มีคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอและมีระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพและมีความเสถียร
2. ควรจัดคอมพิวเตอร์และโต๊ะเรียนที่สามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวก เพื่อรองรับการทำกิจกรรมในรูปแบบ Active Learning
3. บรรณารักษ์และผู้สอนควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 และมีทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ในระยะต่อไปอาจมีการศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างการเรียนแบบห้องเรียนปกติกับห้องเรียน TSU i-Classroom @Library
5. หากต้องการส่งเสริมให้อาจารย์ช่วยกันผลิตรายวิชาสำหรับการเรียนแบบ TSU i-Classroom @Library อาจมีการกำหนดค่าตอบแทน เช่น รายวิชาละ 5,000 บาท เป็นต้น

การนำไปใช้ประโยชน์

1. สำหรับผู้สอน พัฒนาทักษะผู้สอนในการจัดการเรียนรู้แบบ Active Learning และ Flipped Classroom และช่วยให้ผู้สอนประหยัดเวลาและมีเวลาในการสอนมากขึ้น เพราะสามารถตั้งโจทย์มอบหมายการบ้านให้ผู้เรียนทำ และสามารถแนบไฟล์และกำหนดวันที่ส่งงานที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบการบ้านของผู้เรียนแต่ละคน พร้อมทั้งให้คะแนนและคำแนะนำตลอดจนสามารถเชิญผู้สอนท่านอื่น ๆ เข้าร่วมในชั้นเรียนเพื่อร่วมกันจัดการเรียนการสอนได้

2. **สำหรับผู้เรียน** พัฒนาทักษะของผู้เรียนด้วยการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ใน Google Classroom และเกิดทักษะการค้นคว้าด้วยตนเองจากรูปแบบกระบวนการเรียนรู้ Active Learning และ Flipped Classroom
3. **สำหรับบรรณารักษ์** พัฒนาทักษะบรรณารักษ์ในการใช้เครื่องมือสนับสนุนการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 และเป็นบริการเชิงรุกส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด
4. **สำหรับห้องสมุด** มีนวัตกรรมและเป็นต้นแบบของห้องสมุดของวิทยาเขตและเป็นต้นแบบให้ทางคณะวิชาที่สนใจนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ตลอดจนช่วยให้ห้องสมุดประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องซื้อซอฟต์แวร์และสร้างห้องเรียนออนไลน์ที่มีราคาสูงมากได้

รายการอ้างอิง

- วิจารณ์ พานิชย์. (2555). *วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- สภาพร พุฒผนิกร. (2560). การบริหารสถานศึกษากับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 28(2), 38-39.
- สุกัญญา แซ่มซ้อย. (2561). *การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล (School management Digital era)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2557). *แนวทางการพัฒนาการศึกษาไทยกับการเตรียมความพร้อมสู่ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- เสาวภา เพ็ชรรัตน์. (2560). บทบาทของห้องสมุดกับการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning. *วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 6(2017), สืบค้น 22 ตุลาคม 2562, จาก http://libapp.tsu.ac.th/OJS/index.php/Journals_library/issue/view/27.
- Prensky, M. (2012). *Educational Technology for School Leaders*. California: United States of American.

ช่วงเวลาความสุขที่สำนักหอสมุด กำแพงแสน

Happy Time @ Lib KPS.

อภินันท์ จรัสศรีวิวงศ์, พูนพัชรี ประสพเนตร, วิไล สีดาจันทร์

สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

libanj@ku.ac.th

libppr@ku.ac.th

libwls@ku.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด กำแพงแสน ให้ความสำคัญกับการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้รับบริการ บุคลากรสำนักฯ และผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรด้านการบริการ ดังนั้น สำนักหอสมุด กำแพงแสน จึงกำหนดแนวทางการบริหารความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยดำเนินการภายใต้ แนวคิด “การสร้างความสุขให้เกิดขึ้นที่สำนักหอสมุด กำแพงแสน” เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการเป็นมหาวิทยาลัยแห่งความสุข (Happiness University) 1 ใน 6 เป้าหมายของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2559, น.1) โดยกำหนดไว้ 2 โครงการ คือ 1. โครงการอิมสุขด้วยรัก 2. โครงการ Happy Time : Happy Birth Day จากการดำเนินงานของทั้ง 2 โครงการ พบว่า 1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการอิมสุขด้วยรัก ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.65$) 2. ผู้บริหารส่วนงาน ได้กำหนดเป็นนโยบายให้ทุกส่วนงานภายใน จัดงบประมาณสนับสนุนการจัดโครงการอิมสุขด้วยรัก 3. บุคลากรสำนักหอสมุด กำแพงแสน มีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ Happy Time : Happy Birth Day ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.37$)

คำสำคัญ: การบริหารความสัมพันธ์, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, ความสุข

ABSTRACT

The Office of Kamphaeng Saen Library (OKPSL), has realized the importance of managing relationship with OKPSL's stakeholders including 3 groups of: 1) service recipients, 2) OKPSL's staff and 3) internal administrators under Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus (KU.KPS). As the stakeholders are important players in the operations and success of an organization especially the service organization, so the OKPSL has established guidelines for managing relationships with OKPSL's stakeholder groups. In doing so at the beginning, the operations have

been based on the concept of "creating happiness at the OKPSL " to support the goal of becoming the Happiness University, one of the 6 goals of Kasetsart University in order to create good relationships among stakeholder groups based on happiness. Hence, there were 2 projects implemented under the above concept including: The Happiness Filled with Love Project (HFLP) and The Happy Time: Happy Birthday Project (HTHBP). These lead to 3 key results as follows: 1) The group of service recipients was satisfied with the HFLP at the very good level ($\bar{X} = 4.65$) 2) The group of internal administrators recommended that all KU.KPS's faculties and offices should have the policy to financially subsidize the HFLP by the OKPSL. 3) The group of the OKPSL's staff was satisfied with the HTHBP at the very good level ($\bar{X} = 4.37$)

Keyword: Relationship Management, Stakeholder, Happiness

บทนำ

สำนักหอสมุด กำแพงแสน มีภารกิจหลักในการให้บริการทั้งในส่วนของบริการทรัพยากรสารสนเทศ และบริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนิสิต บุคลากร ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ด้วยภารกิจของการเป็นหน่วยงานให้บริการ สำนักหอสมุด กำแพงแสน จึงจำเป็นต้องมีการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ ความประทับใจในการรับบริการ รวมไปถึงเกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักหอสมุด

ซึ่งสำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้แบ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มผู้รับบริการ แบ่งเป็น นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์-นักวิจัย และบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

2. กลุ่มบุคลากรสำนักหอสมุด กำแพงแสน

3. กลุ่มผู้บริหารส่วนงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

และได้ดำเนินการกำหนดรูปแบบกิจกรรมที่สามารถนำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมาร่วมกิจกรรมด้วยกัน ภายใต้แนวคิด "การสร้างความสุขให้เกิดขึ้นที่สำนักหอสมุด กำแพงแสน" โดยแบ่งกิจกรรมออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. โครงการอิ่มสุขด้วยรัก เป็นโครงการที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในทุกกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลักษณะกิจกรรมเป็นการจัดเลี้ยงอาหารเย็น ระหว่างเวลา 17.00 – 18.30 น. และอาหารว่างช่วงดึก เวลา 22.00 น. เป็นต้นไป ในช่วงสอปลายภาคของแต่ละภาคการศึกษา ให้กับนิสิตที่มาใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสน โดยมีแนวคิดให้ส่วนงานภายในได้ร่วมสนับสนุนการจัดกิจกรรม และเข้าร่วมกิจกรรมในการแจกอาหารเย็นให้กับนิสิต และมีบุคลากรของสำนักหอสมุด กำแพงแสน เป็นผู้ดำเนินการจัดเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรม โดยมุ่งหวังเพื่อเปิดโอกาสให้กับผู้บริหารจากทุกส่วนงานได้มีโอกาสพบปะ และให้กำลังใจกับนิสิตที่มาใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสนในการเตรียมตัวสำหรับการสอบ รวมไปถึงบุคลากร สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้มีโอกาสและทำความรู้จักคุ้นเคยกับผู้บริหารจากส่วนงานต่าง ๆ อันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เพื่อ

สร้างโอกาสในอนาคตที่จะร่วมกันสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ต่อไปให้กับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นอกจากนี้ สิ่งที่สำคัญ คือ ได้สร้างให้เกิดความสุขกับทุก ๆ คนที่เข้าร่วมกิจกรรม กลุ่มผู้บริหาร ตัวแทนจากส่วนงาน และบุคลากร สำนักหอสมุด กำแพงแสน มีความสุขจากการเป็นผู้ให้ นิสิตซึ่งเป็นผู้รับบริการมีความสุขจากการเป็นผู้รับ นอกจากนี้กิจกรรมดังกล่าวยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนิสิตที่เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสน ในเรื่องของการเดินทางไปรับประทานอาหารเย็นด้านนอก ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุขณะเดินทางอีกด้วย

2. โครงการ Happy Time : Happy Birth Day เป็นการดำเนินการในส่วนของกลุ่มบุคลากร สำนักหอสมุดกำแพงแสน ลักษณะกิจกรรมเป็นการจัดเลี้ยงวันเกิดในช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. ให้กับบุคลากร สำนักหอสมุด กำแพงแสน ที่เกิดในแต่ละเดือน โดยจะดำเนินการแบ่งกลุ่มบุคลากรเป็นเจ้าภาพในการจัดกิจกรรม ภายใต้แนวคิดการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในที่ทำงาน เนื่องจากบุคลากรทุกคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของหน่วยงาน และในหน่วยงานนั้นประกอบด้วยบุคลากรที่มีความหลากหลายในทุกเรื่อง ดังนั้นการทำให้กลุ่มคนที่มีความแตกต่างกันนั้นสามารถอยู่ร่วมกันอย่างดีและมีความสุข เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมนั้น จำเป็นต้องมีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ดังนั้นการดำเนินการจึงจำเป็นต้องหาจุดร่วมในความต่างเหล่านั้น ซึ่งพบว่า “วันคล้ายวันเกิด” เป็นอีก 1 วันสำคัญของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่เราทุกคนมีเหมือนกันและมีความเสมอภาคกัน เพราะคนเรามีวันเกิดได้เพียง 1 วันเท่านั้นใน 1 ปี ดังนั้นจึงได้เลือกจัดกิจกรรมส่งผ่านความสุขในวันเกิดขึ้น เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมกันแสดงความยินดี ส่งผ่านความปรารถนาดีให้แก่กันและกัน ด้วยร่างกายแรงใจของเราทุกคน นับเป็นการส่งมอบความสุข ระหว่างบุคลากร ภายในสำนักหอสมุด กำแพงแสน สุขที่ได้จากการเป็นผู้ให้ และสุขที่ได้จากการเป็นผู้รับ ทำให้ผู้บริหาร และบุคลากร ได้มีโอกาสพบปะ พูดคุย สื่อสารเรื่องราวสำคัญกันเพิ่มขึ้น อันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันเพื่อสร้างโอกาสในอนาคตที่จะร่วมกันสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ต่อไป และที่สำคัญกิจกรรมนี้ดำเนินการโดยไม่ใช้งบประมาณของสำนักหอสมุด กำแพงแสน

วัตถุประสงค์

1. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. สร้างเวลาแห่งความสุขให้เกิดขึ้นที่สำนักหอสมุด กำแพงแสน
3. เพิ่มช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ในเบื้องต้น สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้กำหนดแนวคิดในการบริหารความสัมพันธ์ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ในกรณีนี้ คือ “การสร้างความสุขให้เกิดขึ้นที่สำนักหอสมุด กำแพงแสน” หลังจากนั้นกำหนดรูปแบบกิจกรรมภายใต้เงื่อนไขการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกิจกรรมในช่วงแรก กำหนดกิจกรรมเป็น 2 โครงการ ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงกลุ่มเป้าหมายของโครงการ

กิจกรรม	กลุ่มเป้าหมาย
1. โครงการอิมสุขด้วยรัก	1. กลุ่มผู้รับบริการ โดยเน้นที่กลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 2. กลุ่มบุคลากรสำนักหอสมุด กำแพงแสน 3. กลุ่มผู้บริหารส่วนงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
2. โครงการ Happy Time : Happy Birth Day	กลุ่มบุคลากรสำนักหอสมุด กำแพงแสน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานของแต่ละโครงการ

- ❖ โครงการอิมสุขด้วยรัก เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 จนถึงปัจจุบัน แบ่งการ

ดำเนินงานออกเป็น

1. ก่อนเริ่มกิจกรรม

นำเรื่องเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน และจัดทำบันทึกข้อความเพื่อขอรับการสนับสนุนจากส่วนงานภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยฯ จากนั้นกำหนดปฏิทินในการจัดเลี้ยงอาหาร และประชาสัมพันธ์ให้กับนิสิตได้รับทราบ พร้อมทั้งจัดเตรียมเอกสาร อุปกรณ์ ที่เกี่ยวข้อง

2. ระหว่างดำเนินกิจกรรม

- 2.1 จัดเตรียมอาหารและสถานที่ โดยบุคลากรสำนักหอสมุด กำแพงแสน
- 2.2 ทีมงานบุคลากรทำการสื่อสารข่าวสารสำคัญให้กับนิสิตที่เข้าร่วมโครงการ
- 2.3 ผู้บริหาร/ผู้แทน จากส่วนงานที่ให้การสนับสนุนกล่าวทักทายและให้โอวาทในการเตรียม

ตัวสอบ

- 2.4 เริ่มกิจกรรมเลี้ยงอาหารเย็น
- 2.5 ทำการประเมินผลโครงการ

3. หลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรม

- 3.1 จัดทำแบบสรุปวิเคราะห์ผลการประเมินโครงการ
- 3.2 จัดทำรายงานสรุปผลการจัดโครงการ
- 3.3 จัดทำบันทึกข้อความเพื่อแสดงความขอบคุณกับทุกส่วนงานที่ให้การสนับสนุน
- 3.4 นำเรื่องเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต

กำแพงแสน เพื่อสรุปผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 2 แสดงรายนามผู้ให้การสนับสนุนกิจกรรม ช่วงสอบปลายภาค ประจำปีภาคปลาย ปีการศึกษา พ.ศ. 2560

ครั้งที่	วันที่	ผู้สนับสนุน	รายการอาหาร	จำนวนงบประมาณ
1	30 เม.ย. 61	สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน	เกี้ยวน้ำ	3,500.00
2	3 พ.ค. 61	บริษัท เกษมชัยฟู้ด จำกัด	ข้าวไข่เจียว	3,060.00
3	7 พ.ค. 61	สหกรณ์ออมทรัพย์ มก. จำกัด	ราดหน้า	5,000.00
4	9 พ.ค. 61	คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	ข้าวต้ม	2,000.00
		บริษัท แลคตาซอย จำกัด	น้ำนมถั่วเหลือง	3,600.00
5	10 พ.ค. 61	รองคณบดีฝ่ายการศึกษาและประกันคุณภาพ คณะเกษตร กพส.	ผัดซีอิ้ว	2,000.00
6	15 พ.ค. 61	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงแสน	ก๋วยเตี๋ยวและขนมหวาน	10,000.00
7	16 พ.ค. 61	นายพีระพล แจ็งศรี และนางบุญสม แจ็งศรี	ข้าวเหนียวไก่ทอดและหมูทอด	4,000.00
		สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน	ไอศกรีม	3,000.00
8	17 พ.ค. 61	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงแสน	มาม่าต้มและ มาม่าผัด	2,000.00
9	16-17 พ.ค. 61	ศิษย์เก่าและผู้ปกครอง	ขนมคุกกี้ กับเครื่องดื่ม ช่วงเวลา 22.00 น.	2,500.00
	1- 17 พ.ค. 61	คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์	กาแฟ โอวัลติน ช่วงเวลา 22.00 น.	3,500.00
	1-17 พ.ค. 61	ผู้บริหารและบุคลากร สำนักหอสมุดกำแพงแสน	กาแฟ โอวัลติน ช่วงเวลา 22.00 น.	5,000.00
รวม				49,160.00

ตารางที่ 3 แสดงรายนามผู้ให้การสนับสนุนกิจกรรม ช่วงสอบปลายภาค ประจำปีภาคปลาย ปีการศึกษา พ.ศ. 2561

ครั้งที่	วันที่	ผู้สนับสนุน	รายการอาหาร	จำนวนงบประมาณ
1	7 พ.ค.62	สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน	ก๋วยเตี๋ยวหมู , ไก่	4,000.00
		บุคลากรสำนักหอสมุด กำแพงแสน		2,400.00
2	10 พ.ค.62	นายก อบต.กำแพงแสน	ก๋วยจั๊บ	5,000.00
3	13 พ.ค.62	นายก อบต.กำแพงแสน	ก๋วยจั๊บ , ผัดซีอิ๊ว	8,000.00
		คณนุสรณ์ ปานนพภาและครอบครัว	ข้าวหมกไก่ (200 จาน)	6,000.00
4	14 พ.ค.62	คณะสัตวแพทยศาสตร์	ผัดไท ผัดซีอิ๊ว	3,000.00
5	15 พ.ค.62	คณะเกษตร กำแพงแสน	ข้าวกระเพราไก่ , ไข่ต้ม	5,000.00
6	16 พ.ค.62	คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์	ข้าวมันไก่	4,000.00
		สหกรณ์ออมทรัพย์ มก. คล้ายวง ช่วงสอบ รอบดีก เวลา 21.00 น.	นมเกษตร , น้ำเต้าหู้ , ขนมปัง	5,000.00
7	17 พ.ค.62	คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	ข้าวต้ม จำนวน 2 หม้อ	ประมาณการ 3,000.00
		คณะประมง	ข้าวต้มมัด จำนวน 200 มัด	ประมาณการ 2,000.00
		คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	ไอศกรีมตัก	3,000.00
8	7-18 พ.ค. 62	คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ (งบสนับสนุนสอบกลางภาค)	เครื่องดื่มร้อน (โอวัลติน , ไมโล , กาแฟ)	2,000.00
		สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กพส.		3,000.00
		ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด กพส.		2,000.00
		ผช.ผอ.ด้านบริหารและพัฒนาศูนย์วิทยากร บุคคล		1,200.00
		ผช.ผอ.ด้านการคลังและพัสดุ		1,500.00
		หัวหน้าฝ่ายบริการ		1,000.00
		หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ		1,000.00
		รักษาการหัวหน้าสำนักงานเลขานุการ		1,000.00
รวม (หกหมื่นสามพันหนึ่งร้อยบาทถ้วน)				63,100.00



ภาพที่ 1 แสดงภาพกิจกรรมโครงการอิมสุขด้วยรัก

❖ โครงการ Happy Time : Happy Birth Day เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 จนถึงปัจจุบัน โดยเริ่มจากการกำหนดผู้รับผิดชอบการเป็นเจ้าภาพในการจัดกิจกรรมในแต่ละเดือน หลังจากนั้นผู้รับผิดชอบกำหนดรูปแบบการจัดงาน กำหนดวันในการจัดงาน และจัดเตรียมสถานที่ อาหาร และดำเนินการตามรูปแบบที่กำหนดในแต่ละเดือน ซึ่งผู้รับผิดชอบในการจัดมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละช่วงปี ดังนี้

ตารางที่ 4 ผู้รับผิดชอบการจัดกิจกรรม

ระยะเวลาดำเนินการ	รูปแบบการดำเนินการ	งบประมาณ
ปี พ.ศ. 2560	บุคลากรฝ่ายบริหารและธุรการนำร่อง เป็นเจ้าภาพ เดือนละ 1 คน	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด กำแพงแสน สนับสนุนทั้งหมด
ปี พ.ศ. 2561	ฝ่ายงานภายในรับผิดชอบหมุนเวียนใน แต่ละเดือน	1. ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด กำแพงแสน สนับสนุนครึ่งหนึ่ง 2. บุคลากรสำนักหอสมุด กำแพงแสน ร่วมสมทบทุน
ปี พ.ศ. 2562	จับสลากแบ่งกลุ่มสีในการรับผิดชอบ หมุนเวียนในแต่ละเดือน	1. ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด กำแพงแสน สนับสนุนครึ่งหนึ่ง 2. บุคลากรสำนักหอสมุด กำแพงแสน ร่วมสมทบทุน



ภาพที่ 2 แสดงภาพกิจกรรม โครงการ Happy Time : Happy Birth Day

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

จากการดำเนินกิจกรรมการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ภายใต้แนวคิด “การสร้างความสุขให้เกิดขึ้นที่สำนักหอสมุด กำแพงแสน” นั้น พบว่า

1. โครงการอิมสุขด้วยรัก ดำเนินการทั้งสิ้น 17 ครั้ง แบ่งเป็น

ตารางที่ 5 จำนวนการจัดกิจกรรมโครงการอิมสุขด้วยรัก และจำนวนผู้สนับสนุนการจัดกิจกรรม

ระยะเวลา	จำนวนครั้งในการจัด	จำนวนผู้สนับสนุน
ปีการศึกษาพ.ศ. 2560	9 ครั้ง	13
ปีการศึกษาพ.ศ. 2561	8 ครั้ง	13

2. โครงการ Happy Time : Happy Birth Day ดำเนินการมาตั้งแต่ปีพ.ศ. 2560 ดำเนินการแล้วทั้งสิ้น 34 ครั้ง

ตารางที่ 6 จำนวนการจัดกิจกรรมโครงการ Happy Time : Happy Birth Day

ระยะเวลา	จำนวนครั้งในการจัด
ปี พ.ศ.2560	12 ครั้ง
ปีพ.ศ. 2561	12 ครั้ง
ปีพ.ศ. 2562	12 ครั้ง

อภิปรายผล

โครงการอิมสุขด้วยรัก ได้รับการตอบรับจากส่วนงานทั้งภายในและภายนอกเป็นอย่างดี มีหน่วยงานสนับสนุนการจัดกิจกรรมเพิ่มขึ้นเป็นประจำทุกปี อีกทั้งยังสามารถรักษาส่วนงานเดิมที่ร่วมให้การสนับสนุนไว้ได้เป็นอย่างดี จนปัจจุบันมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยรองอธิการบดี วิทยาเขตกำแพงแสน ได้มอบนโยบายให้กับทุกส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จัดเตรียมงบประมาณเพื่อสนับสนุนโครงการอิมสุขด้วยรัก ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน นอกจากนั้นกิจกรรมดังกล่าวยังช่วยลดระยะห่างระหว่างผู้บริหารจากส่วนงานภายในวิทยาเขตกำแพงแสน กับบุคลากรของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ทำให้บุคลากรได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนแนวคิด มุมมองในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้สำนักหอสมุด กำแพงแสน ยังได้รับการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมในการดำเนินงานของสำนักฯ จากหน่วยงานภายนอก นับเป็นก้าวแรกของกิจกรรมการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนอกจากจะเป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันแล้ว ยังเกิดเป็นความร่วมมือในการดำเนินงานส่วนอื่นเพิ่มเติมอีกด้วย

ในส่วนของกลุ่มผู้รับบริการนั้นพบว่านิสิตที่เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.65$) ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดกิจกรรมในลักษณะนี้ต่อไป (คณะทำงานบริการ 24 ชั่วโมง, 2562, น.3)

ในส่วนของโครงการ Happy Time : Happy Birth Day ดำเนินการทั้งสิ้น 36 ครั้ง พบว่าจากการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอด 3 ปี โดยมีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดโครงการ ในปี พ.ศ. 2561 พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.37$) และบุคลากรของสำนักหอสมุด กำแพงแสน เห็นด้วยกับการจัดกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ 96.87 ของบุคลากรทั้งหมด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาและวิเคราะห์การบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นอื่น ๆ เพื่อจัดรูปแบบกิจกรรมให้ครอบคลุม ตรงประเด็น และเหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกิจกรรมด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักหอสมุด กำแพงแสน
2. ควรทำการศึกษาข้อมูลด้านโภชนาการให้เหมาะสมกับกลุ่มนิสิตเป้าหมาย เพื่อให้การจัดเลี้ยงอาหารไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและการเรียนรู้ของนิสิต

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เป็นการปลูกฝังให้บุคลากรเกิดความรัก ความสามัคคี เรียนรู้ประสบการณ์จากการเป็นผู้ให้ และเป็นผู้รับเกิดความสุขและอิมเมจในขณะที่มีการจัดกิจกรรม
2. เป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด กำแพงแสนในแต่ละช่วงเวลาให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. เป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ พัฒนาเป็นความผูกพัน และการบอกต่อเพื่อให้มีผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
5. สร้างการมีส่วนร่วมระดับหน่วยงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงานด้านอื่นต่อไป

รายการอ้างอิง

- คณะทำงานบริการ 24 ชั่วโมง. (2562). รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด กำแพงแสน
ต่อการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2559). วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ระยะ 12 ปี
(พ.ศ. 2560-2571). กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับนักเรียน โรงเรียนผู้สูงอายุเทศบาลเมืองป่าตอง

Learning Activity Arrangement of Information and Information Technology for Elderly Students of Patong Municipality School

อมรรัตน์ นาคะโร, ภาชิตา วันเลี้ยง

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

amornrat.n@pkru.ac.th

pasita.w@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับนักเรียนโรงเรียนผู้สูงอายุเทศบาลเมืองป่าตอง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ และเพื่อแนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ดำเนินการโดย จัดกิจกรรมการเรียนรู้ทุกวันพฤหัสบดี ระหว่างวันที่ 11 กรกฎาคม 2562 ถึง วันที่ 4 กันยายน 2562 เวลา 13.00-16.00 น. รวม 30 ชั่วโมง ประกอบด้วยกิจกรรมการเรียนรู้สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศว่าด้วยอาหารสำหรับผู้สูงอายุ การท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ แหล่งเรียนรู้ที่สำคัญในจังหวัดภูเก็ต การใช้สมาร์ทโฟนที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ การใช้แอปพลิเคชันที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ และสารสนเทศภูเก็ตกับการเป็นเมืองเครือข่ายสร้างสรรค์วิทยาการด้านอาหารของยูเนสโก ผลการศึกษา พบว่า นักเรียนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา อยู่ในระดับดีมาก และด้านการนำความรู้ไปใช้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

คำสำคัญ: การรู้สารสนเทศ, กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้, สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ, โรงเรียนผู้สูงอายุ

ABSTRACT

Learning activity arrangement of information and information technology for elderly students of Patong municipality school aimed to educate the necessity information and information resources and to advise the appropriate information technology for elderly. The learning activity were held on 11th July to 4th September 2019, average 30 hours. Learning Activities consisted of information learning, information resources, mainly learning information resources in Phuket, essential smart phone and application for elderly, tourism for elderly,

information in food technology for elderly and UNESCO Creative City of Gastronomy. The learning activity findings the level of contents satisfaction for respondents was very high and the level of the transfer of acquired knowledge satisfaction for respondents was high.

Keyword: Information literacy, Promoting active learning, Information technology for ageing, Elderly school

บทนำ

กิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคมของสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ที่มุ่งเน้นการให้บริการสารสนเทศ บริการความรู้ในลักษณะต่าง ๆ ที่หลากหลายและเหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ ชุมชน สังคม ซึ่งกิจกรรมบริการวิชาการที่สาขาดำเนินการมุ่งจัดให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาศักยภาพการบริการวิชาการที่ตอบสนองการพัฒนาท้องถิ่น และความเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ คือ การกำหนดประเด็นความรู้ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

ผู้สูงอายุเป็นอีกหนึ่งกลุ่มเป้าหมายของสาขาวิชาที่มุ่งจะจัดบริการความรู้ สารสนเทศที่ทันสมัยและเหมาะสมกับวัย ในช่วงกลางปีที่ผ่านมา นับเป็นโอกาสดีของผู้เขียนที่ได้เป็นคณะทำงานและผู้สอนของโรงเรียนผู้สูงอายุเทศบาลเมืองป่าตอง จึงได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นนักเรียนของโรงเรียนจำนวน 45 คนที่ประสงค์จะเข้าร่วมโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองป่าตองที่ดำเนินการและขับเคลื่อนโดยผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองป่าตองและทีมงานร่วมกับคณะอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ซึ่งโครงการดังกล่าวจัดขึ้นเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในพื้นที่ป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกิจกรรมที่ออกแบบเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุในรายวิชาสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักเรียนผู้สูงอายุได้เรียนรู้เกี่ยวกับสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวันของพลเมืองภูเก็ตซึ่งอยู่ในเมืองอัจฉริยะ (smart city) และเมืองเครือข่ายสร้างสรรค์ด้านวิทยาการอาหารของยูเนสโก (Phuket : city of gastronomy) ซึ่งสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (2561) และสมานลอยฟ้า (2554, น. 54) ได้กล่าวไว้สอดคล้องกันว่า ผู้สูงอายุควรมีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีและควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ผู้สูงอายุ และสมานลอยฟ้า (2554, น. 62) ยังเน้นย้ำว่า การให้ความรู้ความเข้าใจ การพัฒนาทักษะและส่งเสริมการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นความท้าทายเร่งด่วน ควรมีการดำเนินการให้เกิดผลเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ
2. เพื่อแนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

โรงเรียนผู้สูงอายุเทศบาลเมืองป่าตอง เป็นโครงการความร่วมมือระหว่างเทศบาลเมืองป่าตอง และมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตภายใต้การดูแลของผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองป่าตองและ คณะทำงานและที่ปรึกษาหลักสูตรโรงเรียนผู้สูงอายุเทศบาลเมืองป่าตองจากมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต นำโดย อาจารย์ ดร.อดุล นาคะโร อาจารย์สังกัดกลุ่มวิชาซีพี คณะครุศาสตร์ ซึ่งคณะทำงานได้ดำเนินการออกแบบเพื่อ จัดการเรียนรู้กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับนักเรียนโรงเรียนผู้สูงอายุ เทศบาลเมืองป่าตอง ประกอบด้วยขั้นเตรียม ขั้นดำเนินการ และขั้นสรุป ดังนี้

ขั้นเตรียม

1. ศึกษาสถานการณ์ บริบท และความจำเป็นของผู้สูงอายุในการเรียนรู้เรื่องต่าง ๆ จากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สอบถามความคิดเห็น/ความต้องการของนักเรียน จำนวน 39 คน เกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยการระดมความคิดเห็นกลุ่มย่อย จำนวน 4 กลุ่ม แล้วนำความคิดเห็นกลุ่มย่อยมาสรุป เป็นมติร่วม
3. นำประเด็นที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็นและข้อมูลบริบทสถานการณ์และข้อมูลที่เป็น สำหรับผู้สูงอายุมาสังเคราะห์และออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งภาคเรียน
4. นำเสนอแผนกิจกรรมการเรียนรู้ต่อผู้ประสานงานของโรงเรียนเพื่อนำเสนอและขออนุมัติ
5. เตรียมสื่อความรู้ และสื่ออื่น ๆ สำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นดำเนินการ

จัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่นักเรียนผู้สูงอายุ จำนวน 39 คน ตลอดภาคเรียน ทุกวันพฤหัสบดี เวลา 13.00-16.00 น. ระหว่างวันที่ 11 กรกฎาคม 2562 ถึงวันที่ 4 กันยายน 2562 รวม 30 ชั่วโมง ประกอบด้วย กิจกรรมดังนี้

กิจกรรมที่ 1 เรียนรู้การเป็นผู้สูงวัยอย่างมีคุณค่า ประกอบด้วยกิจกรรมที่สะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ในตัวผู้สูงวัยแต่ละคน พร้อมตัวอย่างและกรณีศึกษา ได้แก่ เพจต่ายสอนหลาน ยูทูปการทำแป้งข้าวหมาก



ภาพที่ 1- 2 การให้ความรู้เรื่องความรู้และองค์ความรู้ในตัวผู้สูงอายุ

กิจกรรมที่ 2 เรียนรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศว่าด้วยอาหาร ประกอบด้วยกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับอาหาร พร้อมตัวอย่างและสื่อประกอบ ได้แก่ แอปพลิเคชัน food panda delivery เว็บไซต์เกี่ยวกับอาหาร



ภาพที่ 3 การเรียนรู้แหล่งสารสนเทศอาหารผ่านคิวอาร์โค้ด



ภาพที่ 4-5 การให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหาร

กิจกรรมที่ 3 เรียนรู้สารสนเทศอาหารภูเก็ตและความเป็นเมืองเครือข่ายสร้างสรรค์ด้านวิทยาการอาหารของยูเนสโก (Phuket city of gastronomy) ประกอบด้วยกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับอาหารพื้นเมืองภูเก็ต ภูเก็ต : เมืองเครือข่ายสร้างสรรค์ด้านวิทยาการอาหารของยูเนสโก พร้อมของตัวอย่างและสื่อประกอบ ได้แก่ เพลงของกินภูเก็ตหรรษา ตัวอย่างขนมพื้นเมืองภูเก็ต เว็บไซต์ว่าด้วยภูเก็ต : เมืองเครือข่ายสร้างสรรค์ด้านวิทยาการอาหารของยูเนสโก และการสาธิตและทำขนมอังกู



ภาพที่ 6 การเรียนรู้เรื่องการทำขนมอังกู๋ ขนมมงคลภูเก็ต



ภาพที่ 7 เรียนรู้อาหารภูเก็ตจากเพลง

กิจกรรมที่ 4 เรียนรู้แหล่งสารสนเทศคว้าด้วยอาหารภูเก็ตในชุมชน ประกอบด้วยกิจกรรม การศึกษาดูงานแหล่งสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ชุมชนบ้านบางเหนียว ศาลเจ้าพ่อต๋อถ้ง



ภาพที่ 8 การศึกษาดูงานพิพิธภัณฑ์ชุมชนบางเหนียว



ภาพที่ 9-10 การศึกษาดูงานพิธีกรรมในประเพณีพ้อต่อภูเก็ต ณ ศาลเจ้าพ้อต่อกง

กิจกรรมที่ 5 เรียนรู้สารสนเทศอาหารสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วยกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับสารสนเทศอาหารที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ พร้อมตัวอย่างสื่อ ได้แก่ เว็บไซต์เกี่ยวกับอาหารผู้สูงอายุ คลิปวีดิทัศน์เกี่ยวกับการรับประทานอาหาร 5 หมู่ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ



ภาพที่ 11 การเรียนรู้เกี่ยวกับอาหารสำหรับผู้สูงอายุจากสื่อ

กิจกรรมที่ 6 เรียนรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วยกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุกับการประดิษฐ์ของที่ระลึกในการท่องเที่ยวภูเก็ต พร้อมตัวอย่างสื่อ ได้แก่ เว็บไซต์ สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ สารสนเทศการเตรียมตัวก่อนเที่ยวของผู้สูงอายุ แนะนำการใช้แอปพลิเคชันจองที่พัก และจองตั๋วเครื่องบิน



ภาพที่ 12 การให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและแนะนำแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ



ภาพที่ 13 การให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันในการจองตั๋วเครื่องบินและที่พัก



ภาพที่ 14 ผู้สูงอายุกับการทำของที่ระลึกเพื่อการท่องเที่ยว

กิจกรรมที่ 7 เรียนรู้การใช้สมาร์ทโฟนที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วยกิจกรรมการเรียนรู้การใช้ Line บนสมาร์ทโฟน การถ่ายภาพด้วยสมาร์ทโฟน และการตกแต่งภาพการ์ตูนบนสมาร์ทโฟน

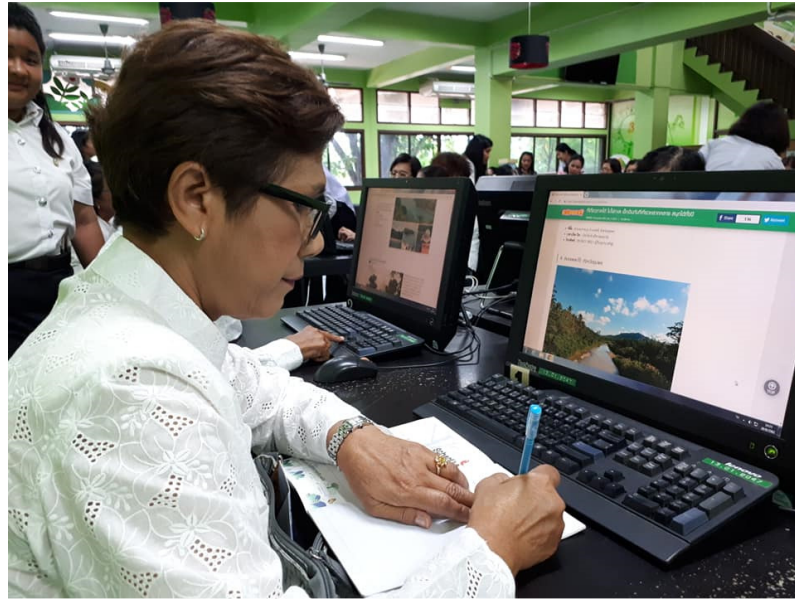


ภาพที่ 15-16 การเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้สมาร์ทโฟนเพื่องานต่าง ๆ

กิจกรรมที่ 8 เรียนรู้แหล่งสารสนเทศที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วยกิจกรรม การศึกษาดูงานหอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ได้แก่ การศึกษาดูงานบริการของหอสมุด การฝึกปฏิบัติการใช้ คอมพิวเตอร์และสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต



ภาพที่ 17 การศึกษาดูงานหอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต



ภาพที่ 18 ผู้สูงอายุกับการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

ขั้นสรุป

1. ผู้เขียน ผู้ประสานงานของโรงเรียน และนักเรียนร่วมกันจัดกิจกรรมการนำเสนอผลการเรียนรู้ของนักเรียนที่ผ่านมา ประกอบด้วยกิจกรรมบูรณาการสารสนเทศอาหารภูเก็ทกับการสันทนการ ีวีวประกอบเพลงของกินภูเก็ทหรือหอย การประมวลาภทกิจกรรมการเรียนรู้ของนักเรียนที่ผ่าน และการพูดแสดงความรู้สึกต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนผู้สูงอายุ

2. สอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่เข้าชั้นเรียน จำนวน 39 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้สอนสร้างขึ้นโดยครอบคลุมประเด็นการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร เนื้อหาที่สอดคล้องกับความสนใจ ความต้องการ มีความทันสมัย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ และการนำความรู้ไปใช้และเผยแพร่/ถ่ายทอดต่อได้

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับความรู้และองค์ความรู้ในตัวผู้สูงอายุ อาหารที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ แหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับอาหาร สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวและการทำของที่ระลึก สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศความเป็นเมืองอาหารโลกของภูเก็ต แหล่งเรียนรู้สารสนเทศท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ การใช้แอปพลิเคชันในการสั่งอาหาร การจองตั๋วเครื่องบิน การจองที่พัก การสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ การใช้ไลน์ที่ถูกต้อง การใช้สมาร์ทโฟนในการถ่ายภาพ แต่งภาพ และการบันทึก

การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับนักเรียนผู้สูงอายุ โรงเรียนเทศบาลเมืองป่าตอง พบว่า นักเรียนผู้สูงอายุให้ความสนใจ และตั้งใจเรียนรู้เป็นอย่างมาก ซึ่งจะเห็นได้จากการเข้าชั้นเรียน การให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมการเรียนรู้ทุกครั้ง และสามารถทำผลงานจากกิจกรรมการ

เรียนรู้ได้อย่างถูกต้องและสวยงาม และเมื่อพิจารณาเรื่องความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ พบว่า มีความพึงพอใจด้านเนื้อหา ระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.51) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า เนื้อหาสอดคล้องกับความสนใจและความต้องการ มีความพึงพอใจระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.46) เนื้อหาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน มีความพึงพอใจระดับดีมาก (4.54) เนื้อหามีความทันสมัย สอดคล้องกับสังคมและโลกปัจจุบัน มีความพึงพอใจระดับดีมาก (4.54) ส่วนความพึงพอใจด้านการนำความรู้ไปใช้ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.59) มีความมั่นใจ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้ มีความพึงพอใจระดับดี (4.08) และสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่และถ่ายทอดได้ มีความพึงพอใจระดับดี (4.33)

อภิปรายผล

การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับนักเรียนผู้สูงอายุ โรงเรียนเทศบาลเมืองป่าตอง เป็นกิจกรรมที่สร้างความพึงพอใจให้กับนักเรียนผู้สูงอายุ ดังจะเห็นได้จากผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนผู้สูงอายุเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ พบว่า ด้านเนื้อหา มีความพึงพอใจระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.51) และด้านการนำความรู้ไปใช้ มีความพึงพอใจระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากก่อนจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ผู้เขียนได้สอบถามความคิดเห็น ศึกษาสถานการณ์และบริบทความจำเป็นและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ แล้วออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เป็นเรื่องใกล้ตัวและต้องใช้ในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะ

1. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้แก่กลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ จำเป็นต้องศึกษาความต้องการและบริบท สิ่งแวดล้อมของพื้นที่ประกอบเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. กิจกรรมที่จัดให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุต้องเป็นเรื่องใกล้ตัวและอยู่ในชีวิตประจำวันมากที่สุด

การนำไปใช้ประโยชน์

เป็นแนวทางและแนวปฏิบัติในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุของผู้สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รายการอ้างอิง

- จารุวรรณ พิมพิค้อ, และสมาน ลอยฟ้า. (2552). *การใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น*. สืบค้น 10 ตุลาคม 2562, จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/jiskku/article/view/6683>
- สมาน ลอยฟ้า. (2554). *ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีสารสนเทศ*. สืบค้น 10 ตุลาคม 2562, จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/jiskku/article/view/6101>

ความคาดหวังของครูบรรณารักษ์ที่มีต่อการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ
ระหว่างห้องสมุดโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
ในเขตจังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย และอุตรดิตถ์
กับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Expectations of Librarians for Building a Collaborative Network Between
Secondary School Libraries in Phitsanulok, Sukhothai and Uttaradit
Province with the Office of Academic Resources and Information
Technology, Pibulsongkram Rajabhat University

อัจฉราพร แยมเหม็น, อมรรัตน์ ศรีละออ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

adcharaporn@psru.ac.th

tieawsree@psru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังการบริการวิชาการของครูบรรณารักษ์และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือสำหรับห้องสมุดโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในเขตจังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย และอุตรดิตถ์ ซึ่งการศึกษาดังกล่าวจะได้มาซึ่งแนวทางรูปแบบการให้บริการวิชาการและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่เหมาะสมแก่ห้องสมุด

ผลการศึกษา พบว่า

1. ครูบรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ทางด้านห้องสมุดโรงเรียนส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยไม่มีวุฒิการศึกษาสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด ซึ่งส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นครูซึ่งมีภาระการสอน จำนวน 11-20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และปฏิบัติงานด้านห้องสมุด 0-5 ปี นอกจากนี้ยังพบว่า ครูบรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ทางด้านห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมการเข้าร่วมกิจกรรมการอบรม/สัมมนา เพื่อพัฒนาตนเองทางด้านห้องสมุดเลย

2. ห้องสมุดโรงเรียนส่วนใหญ่มีขนาดห้องสมุดขนาดเล็ก (1-2 ห้องเรียน) มีบุคลากรปฏิบัติงานประจำห้องสมุด จำนวน 1 คน ทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่เป็นหนังสือภาษาไทย จำนวน 1-5,000 รายการ และยังขาดหนังสือภาษาอังกฤษ งบประมาณที่ได้รับไม่เกิน 20,000 บาท และไม่มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ในการบริหารจัดการห้องสมุด

3. ครูบรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ทางด้านห้องสมุดโรงเรียนมีความคาดหวังในการรับบริการวิชาการและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในระดับมาก (\bar{X} = 3.76) โดยมีความคาดหวังในการรับบริการวิชาการในหัวข้อเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านมากที่สุด อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.33) และการสร้างเครือข่ายการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านมากที่สุดอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.94) สำหรับปัญหาที่ทางห้องสมุดโรงเรียนพบมากที่สุดคือ งบประมาณไม่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.29)

คำสำคัญ: ครูบรรณารักษ์, เครือข่ายความร่วมมือ, บริการวิชาการ, ห้องสมุดโรงเรียน

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the academic service expectations of librarians and the cooperation network for school libraries in secondary education areas in Phitsanulok, Sukhothai and Uttaradit provinces. The study will provide guidelines, academic services, and the creation of a network of appropriate partnerships for libraries.

The study found that

1. Most of the librarians or library staff in the school are aged between 51-60 years and have a bachelor's degree which does not have any other educational qualifications related to the library. Most of them are teachers with a teaching load of 11-20 hours per week and operating 0-5 years of library work. In addition, most librarians or library staff have never participated in training / seminar activities to develop themselves in the library program.

2. Most school have a small library size (1-2 classrooms), there are 1 library staff. The information resources are in Thai language books of 1-5,000 items and still lack English books. The budget received is not over 20,000 baht and still don't have automatic library system.

3. The librarians or library staff in the schools have the expectation of the academic services and cooperation network at the high level (\bar{X} = 3.76). The expectation of academic services on topics related to reading promotion activities the most with the high level (\bar{X} = 4.33), and the networking of reading promotion activities was at the high level (\bar{X} = 3.94). The problems found by the school library were insufficient budget at the high level (\bar{X} = 4.29)

Keyword: Librarian, Collaborative network, Academic services, School library

บทนำ

การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ เมื่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรไทยที่จะเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์เมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาคุณภาพคน พบว่ายังมีปัญหาในแต่ละช่วงวัยและส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงกันตลอดช่วงชีวิต ตั้งแต่พัฒนาการไม่สมวัยในเด็กปฐมวัย ผลลัพธ์ทางการศึกษาของเด็กวัยเรียนค่อนข้างต่ำ การพัฒนาในระยะต่อไปจึงต้องให้ความสำคัญกับการวางรากฐานการพัฒนาคนให้มีความสมบูรณ์ เริ่มตั้งแต่กลุ่มเด็กปฐมวัยที่ต้องพัฒนาให้มีสุขภาพกายและใจที่ดี มีทักษะทางสมอง ทักษะการเรียนรู้ และทักษะชีวิต เพื่อให้เติบโตอย่างมีคุณภาพ ควบคู่กับการพัฒนาคนไทยในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี มีสุขภาวะที่ดีมีคุณธรรม จริยธรรม มีระเบียบวินัย มีจิตสำนึกที่ดีต่อสังคมส่วนรวม มีทักษะความรู้และความสามารถปรับตัวเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงรอบตัวที่รวดเร็ว บนพื้นฐานของการมีสถาบันทางสังคมที่เข้มแข็งทั้งสถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา สถาบันชุมชน และภาคเอกชนที่ร่วมกัน พัฒนาทุนมนุษย์ให้มีคุณภาพสูง อีกทั้งยังเป็นทุนทางสังคมสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559, น. 65)

ห้องสมุดโรงเรียนเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาทั้งระบบที่มีการจัดประมวลประสบการณ์ให้แก่ นักเรียนตามหลักสูตรใหม่ คือ มุ่งให้นักเรียนรู้จักหาวิธีเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการแสวงหาความรู้เพื่อนำไปสู่การคิด เป็นและแก้ปัญหาเป็น ดังนั้นผู้เกี่ยวข้องในทุกส่วนทั้งผู้บริหาร ครูและบรรณารักษ์ จึงต้องร่วมมือกันส่งเสริมให้ ห้องสมุดเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่สมบูรณ์แบบ ส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน และศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง นอกเหนือจากการ เรียนในห้องเรียน โดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้อาคารได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อ เหตุการณ์ และได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าที่สุด ที่ผ่านมามีห้องสมุดโรงเรียนมักประสบปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลน บุคลากรประจำห้องสมุดหรือบรรณารักษ์ ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาความต้องการของบุคลากรในเขตพื้นที่บริการการศึกษาให้ได้ข้อมูลพื้นฐานในการบริการ ทางวิชาการแก่สังคมให้มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

การให้บริการวิชาการแก่ชุมชนเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของมหาวิทยาลัย ในฐานะที่เป็น สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จึงมีภารกิจที่สำคัญในการเป็นศูนย์บริการ ทางวิชาการแก่ท้องถิ่น การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความคาดหวังการบริการวิชาการของครูบรรณารักษ์และการ สร้างเครือข่ายความร่วมมือสำหรับห้องสมุดโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในเขตจังหวัด พิษณุโลก สุโขทัย และอุดรดิตถ์ ที่สอดคล้องกับความต้องการของครูบรรณารักษ์ในห้องสมุดโรงเรียนในเขตจังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพิจารณากำหนดกิจกรรม และวางแผนการดำเนินการให้บริการทางวิชาการ แก่ห้องสมุดโรงเรียนต่อไป

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของครูบรรณารักษ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมบริการวิชาการด้าน ห้องสมุดที่จัดโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของครูบรรณารักษ์ในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่าง ห้องสมุดโรงเรียนกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของครูบรรณารักษ์ที่มีต่อการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในเขตจังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย และอุดรดิตถ์ กับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1) ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในเขตจังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย และอุดรดิตถ์ จำนวน 84 โรงเรียน

2) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในเขตจังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย และอุดรดิตถ์ จำนวน 52 โรงเรียน ซึ่งได้จากการส่งแบบสอบถามไปยังโรงเรียนที่เป็นกลุ่มประชากร จำนวน 84 โรงเรียน และได้รับแบบสอบถามตอบกลับมา จำนวน 52 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 61.90 จากแบบสอบถามทั้งหมด

3) เครื่องมือการวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 8 ข้อ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาวิชา ตำแหน่ง ภาระงานอื่น ๆ ในโรงเรียนนอกเหนือจากงานห้องสมุด จำนวนชั่วโมงสอนต่อสัปดาห์ (โดยเฉลี่ย) ประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งครูบรรณารักษ์/หัวหน้าห้องสมุด ประสบการณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมบริการวิชาการด้านห้องสมุด เป็นข้อมูลประเภทนามบัญญัติ ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุดโรงเรียน เป็นคำถามเกี่ยวกับขนาด บุคลากร จำนวนทรัพยากร แหล่งงบประมาณของห้องสมุด โปรแกรมหรือระบบห้องสมุดอัตโนมัติ กิจกรรมต่าง ๆ มีจำนวน 7 ข้อ เป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ เป็นข้อมูลประเภทนามบัญญัติ ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการเข้าร่วมกิจกรรมบริการวิชาการด้านห้องสมุดและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดโรงเรียน จำนวน 47 ข้อ โดยคำถามจะถามถึงระดับความคาดหวัง เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ จำนวน 14 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแต่ละด้าน จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตามขั้นตอนโดยเริ่มจากการจัดทำหนังสือนำส่งจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังโรงเรียนกลุ่มเป้าหมายที่จะทำการเก็บข้อมูล จากนั้นดำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากร โดยขอความร่วมมือจากผู้บริหารสถานศึกษาและครูบรรณารักษ์ในโรงเรียน พร้อมส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัย ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้ นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์

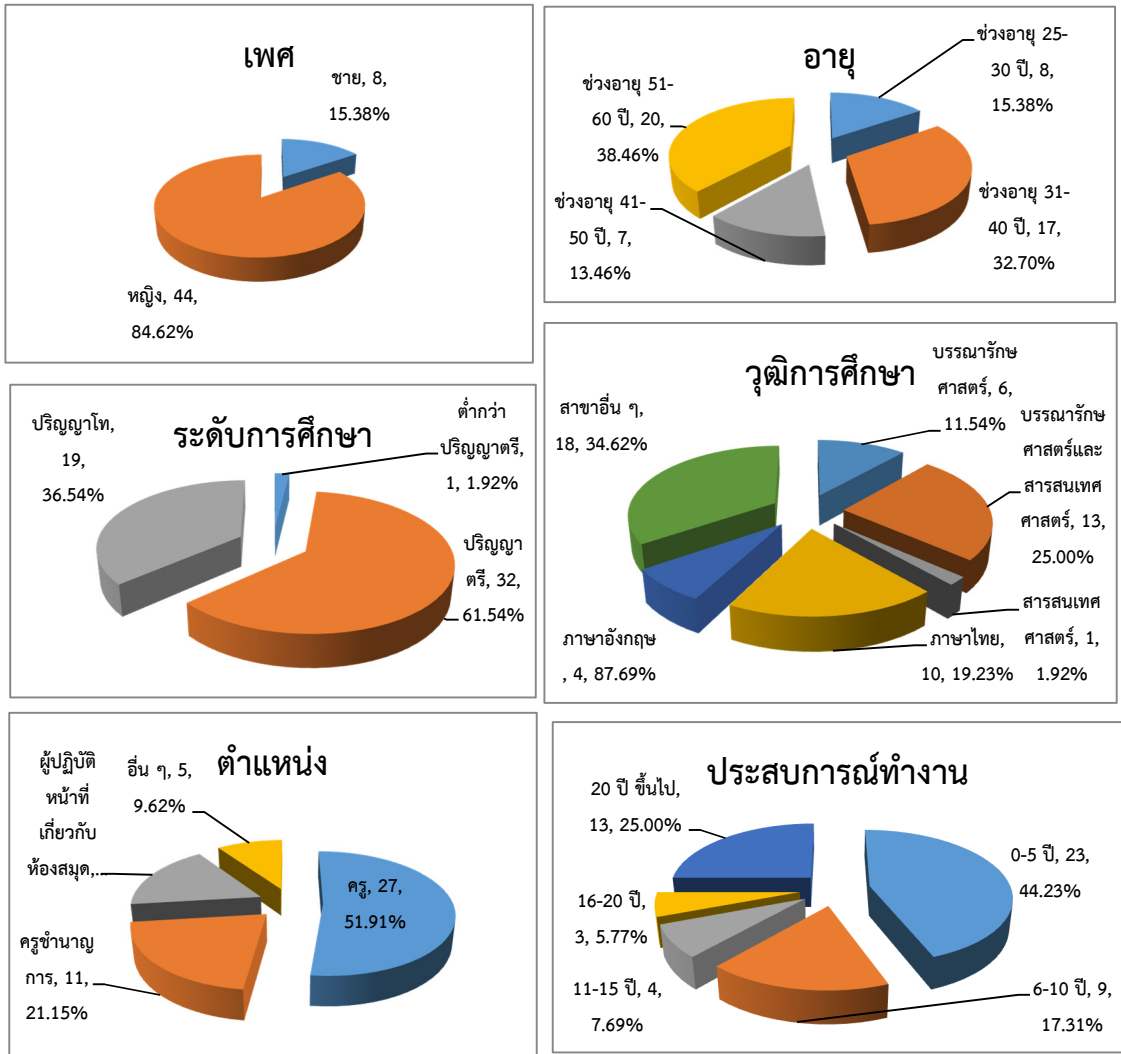
5) การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับกรวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ตอน ตามรายละเอียดในแบบสอบถาม ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาดำเนินการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel จากนั้นจึงสรุปผล

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

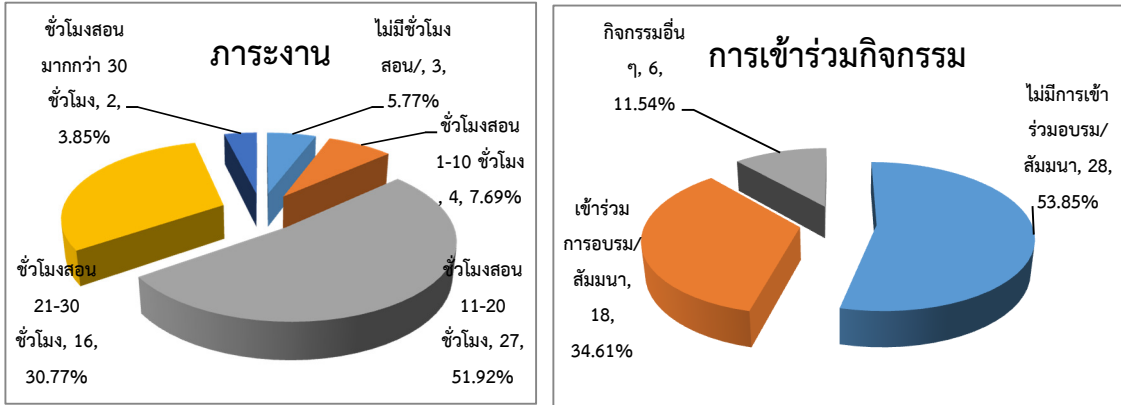
สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แผนภูมิที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

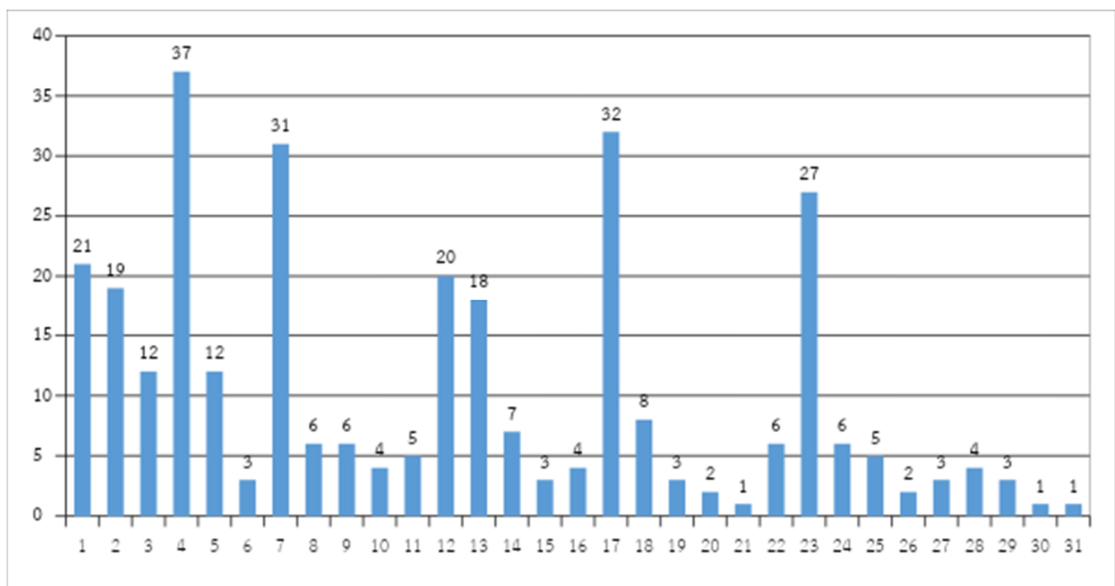


แผนภูมิที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)



2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุดโรงเรียน

แผนภูมิที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุดโรงเรียน



3. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังในการเข้าร่วมกิจกรรมบริการวิชาการด้านห้องสมุดและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดโรงเรียนในแต่ละด้านพบว่า

ตารางที่ 1 แสดงความคาดหวังในการเข้าร่วมกิจกรรมบริการวิชาการด้านห้องสมุด

กิจกรรมบริการวิชาการทางด้านห้องสมุด	\bar{X}	S.D.	แปลความ
การเข้าชมนิทรรศการด้านห้องสมุด	3.71	0.97	มาก
การฟังบรรยาย/ประชุม/สัมมนาทางวิชาการ	3.65	0.88	มาก
การฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น (1-2 วัน)	3.67	0.92	มาก
การฝึกอบรมหลักสูตรระยะยาว (1-2 สัปดาห์)	2.92	0.92	ปานกลาง
การเข้ารับบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ	3.40	0.89	ปานกลาง
รวม	3.47	0.92	ปานกลาง

จากตาราง พบว่ากิจกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในการเข้าร่วมกิจกรรมบริการวิชาการอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในการเข้าชมนิทรรศการด้านห้องสมุดมากที่สุดอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.71) รองลงมาคือ การฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น (1-2 วัน) อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.67) และการฟังบรรยาย/ประชุม/สัมมนาทางวิชาการอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงความคาดหวังในหัวข้อของกิจกรรมทางด้านห้องสมุด

หัวข้อของกิจกรรมทางด้านห้องสมุด	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. งานเทคนิคห้องสมุด			
1.1 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	3.90	1.05	มาก
1.2 การวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ	3.79	0.89	มาก
1.3 การซ่อม/การจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ	3.67	0.86	มาก
รวม	3.79	0.93	มาก
2. กิจกรรมห้องสมุด			
2.1 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	4.33	0.65	มาก
2.2 การจัดนิทรรศการ	4.08	0.81	มาก
2.3 การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด	3.85	0.87	มาก
รวม	4.09	0.78	มาก

ตารางที่ 2 แสดงความคาดหวังในหัวข้อของกิจกรรมทางด้านห้องสมุด (ต่อ)

หัวข้อของกิจกรรมทางด้านห้องสมุด	\bar{X}	S.D.	แปลความ
3. งานบริการห้องสมุด			
3.1 บริการยืม-คืน	3.96	0.97	มาก
3.2 บริการสอนวิธีการใช้ห้องสมุด	3.87	0.93	มาก
3.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.87	0.93	มาก
3.4 บริการข่าวสารทันสมัย	3.94	0.96	มาก
3.5 บริการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์/ อินเทอร์เน็ต	3.92	0.90	มาก
3.6 บริการลักษณะพิเศษ/ เชิงรุก เช่น ห้องสมุด เคลื่อนที่ห้องสมุดในชั้นเรียน ห้องสมุดในสนามเด็ก เล่น	3.73	0.99	มาก
รวม	3.88	0.95	มาก
4. งานเทคโนโลยีห้องสมุด			
4.1 การพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	3.90	0.93	มาก
4.2 การพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุด	3.77	0.96	มาก
4.3 การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล	3.81	0.95	มาก
4.4 ระบบอินเทอร์เน็ต	3.96	0.93	มาก
4.5 Line	3.63	0.99	มาก
4.6 Facebook	3.85	0.89	มาก
รวม	3.82	0.94	มาก
5. งานบริหารจัดการห้องสมุด			
5.1 การวางแผนกลยุทธ์และการกำหนดนโยบายในการ บริหารจัดการ	3.75	0.86	มาก
5.2 การออกแบบอาคาร สถานที่ ครุภัณฑ์ ห้องสมุด	3.83	0.99	มาก
5.3 การประชาสัมพันธ์	3.90	0.87	มาก
รวม	3.83	0.91	มาก
รวมทั้งสิ้น	3.88	0.90	มาก

จากตารางพบว่าหัวข้อของกิจกรรมทางด้านห้องสมุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในการเข้าร่วมมากที่สุดคือ หัวข้อด้านกิจกรรมห้องสมุดอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.09) รองลงมาคือ ด้านงานบริการห้องสมุดอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.88) และด้านการบริหารจัดการห้องสมุดอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.83) ตามลำดับ ส่วนหัวข้อกิจกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ ด้านงานเทคนิคห้องสมุดอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.79)

ตารางที่ 3 แสดงความคาดหวังในวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ในการดำเนินงานห้องสมุด

วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ในการดำเนินงานห้องสมุด	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. คู่มือการบริหารงานห้องสมุดโรงเรียน	3.67	0.92	มาก
2. คู่มือการลงรายการหนังสือ	3.65	0.95	มาก
3. คู่มือการวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือ	3.77	0.92	มาก
4. คู่มือการกำหนดเลขผู้แต่ง	3.67	0.92	มาก
5. วัสดุอุปกรณ์ด้านการซ่อมหนังสือ	3.71	0.93	มาก
6. คู่มือการจัดนิทรรศการห้องสมุด	3.75	0.92	มาก
7. คู่มือการจัดสื่อและกิจกรรมสำหรับห้องสมุด	3.79	0.99	มาก
8. คู่มือการจัดรูปแบบบริการของห้องสมุดโรงเรียน	3.88	0.94	มาก
9. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	3.96	0.97	มาก
10. คอมพิวเตอร์	4.10	0.99	มาก
11. เครื่องปริ้นเตอร์	4.02	0.80	มาก
รวม	3.82	0.93	มาก

จากตารางพบว่าด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$) รองลงมาคือเครื่องปริ้นเตอร์ ($\bar{X}=4.02$) และระบบห้องสมุดอัตโนมัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) ตามลำดับ ส่วนวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีความคาดหวังน้อยที่สุดคือคู่มือการลงรายการหนังสืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.65$)

ตารางที่ 4 แสดงความคาดหวังในสถานที่จัดกิจกรรมบริการวิชาการ

สถานที่จัดกิจกรรมบริการวิชาการห้องสมุด	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	3.89	0.83	มาก
2. ศูนย์ฝึกอบรม/โรงแรมในเขตพื้นที่ต้นสังกัด	3.79	0.98	มาก
3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้นสังกัด	3.69	0.92	มาก
รวม	3.79	0.91	มาก

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในสถานที่จัดกิจกรรมบริการวิชาการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในสถานที่จัดกิจกรรมบริการวิชาการที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$) รองลงมาคือ ศูนย์ฝึกอบรม/โรงแรมในเขตพื้นที่ต้นสังกัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงความคาดหวังในการสร้างเครือข่าย

เครือข่าย	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. เครือข่ายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	3.79	0.98	มาก
2. เครือข่ายการยืมระหว่างห้องสมุด	3.77	0.94	มาก
3. เครือข่ายการพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	3.83	0.96	มาก
4. เครือข่ายการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล	3.88	0.94	มาก
5. เครือข่ายการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุด	3.83	0.96	มาก
6. เครือข่ายการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	3.94	0.99	มาก
7. เครือข่ายการจัดนิทรรศการ	3.85	0.89	มาก
รวม	3.84	0.95	มาก

จากตาราง พบว่า ความคาดหวังในการสร้างเครือข่ายนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในการสร้างเครือข่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในการสร้างเครือข่ายเครือข่ายการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) รองลงมาคือเครือข่ายการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.88$) และเครือข่ายการจัดนิทรรศการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$) ตามลำดับ ส่วนความคาดหวังในการสร้างเครือข่ายที่น้อยที่สุด คือเครือข่ายการยืมระหว่างห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.77$)

4. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน พบว่า ห้องสมุดโรงเรียนที่ทำการศึกษ ส่วนใหญ่มีปัญหาในภาพรวมระดับมาก ($\bar{X}=3.82$)เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าห้องสมุดโรงเรียนมีปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$) รองลงมาคือ อุปกรณ์เทคโนโลยีไม่เพียงพอและอุปกรณ์เทคโนโลยีไม่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.12$) และบุคลากรไม่เพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.10$) ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดโรงเรียนมีน้อยที่สุด คือครูไม่สนับสนุนให้นักเรียนศึกษาค้นคว้าในห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.13$)

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ด้านการบริการวิชาการต้องการพัฒนาตนเองในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการอบรม สัมมนา การอบรมเชิงปฏิบัติการเป็นประจำทุกปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
2. หัวข้อกิจกรรมเป็นหัวข้อทางด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเข้าใช้ห้องสมุด
3. การดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียนควรเน้นกิจกรรมส่งเสริมการอ่านให้กับนักเรียน
4. เนื้อหาหลักสูตรของกิจกรรมมีความต้องการหลักสูตรเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการอ่านที่มีเนื้อหาหลักสูตรที่ทันสมัยโดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน
5. สถานที่จัดอบรม สัมมนา และอบรมเชิงปฏิบัติการต้องการให้จัดที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เนื่องจากมีความพร้อมทุกด้าน
6. ด้านเครือข่ายมีความต้องการในการสร้างเครือข่ายในลักษณะออนไลน์เพื่อความสะดวกและรวดเร็วอันจะเอื้อต่อการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนในพื้นที่ใกล้เคียงกันมากยิ่งขึ้น

7. ด้านปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน เสนอแนะว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังมีการเข้าใช้บริการน้อยและยังขาดแรงจูงใจในการอ่าน รวมถึงผู้ปฏิบัติงานยังขาดทักษะ ความรู้ทางด้านบรรณารักษ์และมีการทำงานอื่น ๆ ที่ต้องรับผิดชอบจนไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ในด้านงบประมาณยังมีผลต่อการบริหารจัดการห้องสมุดที่ถือเป็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญอย่างยิ่ง

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องความคาดหวังของครูบรรณารักษ์ที่มีต่อการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในเขตจังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย และอุดรดิตถ์ กับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามสามารถอภิปรายประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

ห้องสมุดโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในเขตจังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย และอุดรดิตถ์ มีขนาดห้องสมุดขนาดเล็ก 1-2 ห้องเรียน และมีความคาดหวังในการเข้าชมนิทรรศการด้านห้องสมุดสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพภา ปลีหะจินดา (2554, น. 47-59) ที่ว่าห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงใต้เป็นห้องสมุดขนาดเล็ก 1-2 ห้องเรียน ผู้บริหารโรงเรียนสนับสนุนให้ครูบรรณารักษ์เข้าร่วมกิจกรรมบริการวิชาการในภาพรวมในระดับปานกลางโดยสนับสนุนด้านเวลา ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ ตามลำดับ ด้านกิจกรรมครูบรรณารักษ์มีความต้องการอันดับหนึ่งด้านศึกษาดูงานในห้องสมุดที่ได้มาตรฐาน รองลงมาคือการจัดหลักสูตรระยะสั้น 1-2 วัน และการเข้าชมนิทรรศการ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังรับบริการวิชาการเกี่ยวกับหัวข้อของกิจกรรมทางด้านห้องสมุด และการสร้างเครือข่ายซึ่งต้องการรับบริการเกี่ยวกับกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุปผา ไชยแสง และคณะ (2560, น. 35) ดาราวรรณ สุวรรณทา (2556, น. 90) ที่พบว่า ครูบรรณารักษ์มีความต้องการศึกษาดูงานห้องสมุดโรงเรียนที่ได้มาตรฐานในประเทศและใช้สื่อรูปแบบต่าง ๆ ประกอบการจัดกิจกรรมของห้องสมุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ครูบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมบริการวิชาการทุกด้านไม่แตกต่างกัน และความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนที่สนับสนุนให้ครูบรรณารักษ์เข้าร่วมกิจกรรมบริการวิชาการไม่แตกต่างกัน รวมทั้งมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะของการจัดกิจกรรมบริการวิชาการที่ต้องการคือกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การจัดระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การจัดหาหมวดหมู่หนังสือและรูปแบบการสอนโดยใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการพัฒนากระบวนห้องสมุดอัตโนมัติสำหรับห้องสมุดโรงเรียน
2. ควรศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านแก่ครูบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน

3. ควรศึกษาการพัฒนากระบวนเครือข่ายออนไลน์ของห้องสมุดโรงเรียน

การนำไปใช้ประโยชน์

1. การฝึกอบรมในหลักสูตรระยะสั้น 1-2 วัน ในหัวข้อเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน โดยจัดที่สำนักวิทยบริการฯ
2. ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่เน้นเกี่ยวกับกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน
3. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติในการบริหารจัดการห้องสมุดซึ่งเป็นสิ่งที่สำนักวิทยบริการฯ มีความเป็นไปได้ที่จะพัฒนาให้แก่ห้องสมุดโรงเรียนต่อไป

รายการอ้างอิง

- ดารารวรรณ สุวรรณทา. (2556). รูปแบบการจัดบริการวิชาการและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือสำหรับห้องสมุดโรงเรียนในจังหวัดจันทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพภา ปลีทะจินดา. (2554). ความต้องการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ชลบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุปผา ไชยแสง, นูรีดา จะปะกียา, จารุณ การี, ชุตติมา คำแก้ว, และชินวัจน์ งามวรรณการ. (2560). ความต้องการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดยะลา. *อินฟอร์เมชัน*, 24(2), 25-26.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564*. ผู้แต่ง.

การใช้อินโฟกราฟิกในการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

Using Infographics to Promote Library Resources and Library Services at Prince Songkla University, Trang Campus

อุไร ไพรชูยัน, สุพรรณษา บุญเกื้อ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

urai.p@psu.ac.th

supansa.b@psu.ac.th

บทคัดย่อ

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกในการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด และเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ชมสื่ออินโฟกราฟิกของห้องสมุด การพัฒนาอินโฟกราฟิกมีจำนวน 10 ผลงาน ตามกรอบการดำเนินงาน 3 ด้าน คือ 1) การประชาสัมพันธ์และสื่อสารการตลาดห้องสมุด 2) การนำเสนอทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจของห้องสมุด และ 3) การให้ความรู้เรื่องการรู้สารสนเทศ สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ชมอินโฟกราฟิกของห้องสมุด รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ Google Forms นำมาวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ผลการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละด้านประกอบด้วย ด้านการออกแบบ ด้านรูปภาพ ด้านเนื้อหา ด้านการนำอินโฟกราฟิกมาใช้ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด พบว่า ความพึงพอใจทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: อินโฟกราฟิก, การส่งเสริมการใช้บริการ, การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด, การแนะนำผู้ใช้บริการ

ABSTRACT

The project aims to develop infographics to promote library resources and library services through the library marketing channels and to assess the satisfaction of the library's infographic media audience. The infographic project consists of 10 works based on the framework of 3 aspects which are 1) Public relations and marketing communications for the library 2) Presentation of interesting resources of the Library and 3) Information literacy. The data of the satisfaction survey of the infographics viewer derived from 42 samples by online questionnaire using Google Forms. The data was presented as descriptive analysis, using mean

and percentage. The survey results in each area consist of design, images, content and the use of infographic to publicize the library. It was found that all aspects of their satisfaction were at the highest level.

Keyword: Infographics, Library service promoting, Library public relations, User instruction

บทนำ

ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ มีการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศที่มีระบบสืบค้นสารสนเทศให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงอย่างสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งจัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนต่อการศึกษา ค้นคว้า การวิจัย รวมทั้งการใช้ประโยชน์อื่น ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อาจกล่าวได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดมาให้บริการนั้น หากไม่ได้มีการนำมาใช้ประโยชน์ก็นับว่าเป็นความสูญเปล่าเป็นอย่างยิ่ง การสื่อสารเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงทรัพยากรสารสนเทศหรือบริการที่ห้องสมุดจัดให้ รวมทั้งเทคนิควิธีการในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความสลับซับซ้อน โดยนำการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารทางการตลาดมาช่วยให้ผู้ใช้บริการรับรู้และรับทราบสิ่งที่ห้องสมุดให้บริการ (รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ และปรีดี ปลื้มสำราญกิจ, 2558, น. 170) Mi และ Nesta (2006, p. 415) ระบุว่าเหตุผลของการไม่ใช้บริการห้องสมุดเกิดจากห้องสมุดขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไม่สร้างความดึงดูดใจต่อผู้ใช้งานใหม่ ‘ภาพ’ นับเป็นเครื่องมือสื่อสารข้อมูล (Information) ที่เติมเต็มการสื่อสารที่คำพูดอธิบายได้ไม่หมด รูปแบบการสื่อสารด้วยภาพที่เวลานั้นคือ “อินโฟกราฟิก” (Infographic) (ชากราดะ, 2558, น. 8) อินโฟกราฟิก (Infographics) มาจากการผสมระหว่างคำว่า Information ที่แปลว่า ข้อมูล กับ คำว่า Graphic ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างภาพให้ปรากฏขึ้น Infographic เป็นการนำข้อมูลมาสรุปและจัดทำเป็นสื่อกราฟิก (จตุพิงศ์ ภูสุมาศ, 2560, น. 2) โดยการอธิบายข้อมูลที่มีความซับซ้อนให้สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย ผ่านการออกแบบและจัดวางองค์ประกอบเป็นอย่างดี (รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ และปรีดี ปลื้มสำราญกิจ, 2558, น. 164) จตุพิงศ์ ภูสุมาศ (2560, น. 10-13) แบ่งประเภทอินโฟกราฟิก เป็น 3 ประเภท คือ 1) อินโฟกราฟิกแบบภาพนิ่ง (Statistic infographic) ที่สรุปเนื้อหาลงในหนึ่งหน้าโดยการใช้ไอคอนรูปภาพและข้อความ 2) อินเตอร์แอคทีฟอินโฟกราฟิก (Interactive infographic) เป็นอินโฟกราฟิกที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ชม เปลี่ยนการแสดงผลได้ตามที่ผู้ชมเลือก 3) โมชันอินโฟกราฟิก (Motion infographic) เป็นอินโฟกราฟิกที่มีการเคลื่อนไหว อาจอยู่ในรูปแบบไฟล์วิดีโอหรือไฟล์เคลื่อนไหวอื่น ๆ มักถูกใช้ในการเล่าเรื่องหรืออธิบายกลไกต่าง ๆ

เครื่องมือสำหรับสร้างอินโฟกราฟิกที่เป็นภาพนิ่ง แบ่งได้เป็น 2 ประเภท (รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ และปรีดี ปลื้มสำราญกิจ, 2558, น. 183-184) ประเภทที่หนึ่ง ซอฟต์แวร์ที่ต้องติดตั้งลงบนเครื่อง ได้แก่ Microsoft Word, Microsoft Powerpoint, Adobe Illustrator และ Adobe Photoshop ประเภทที่สอง คือ บริการบนเว็บ หมายถึงผู้ใช้บริการเครื่องมือช่วยสร้างอินโฟกราฟิกบนเว็บไซต์ มีทั้งบริการที่เสียค่าใช้จ่ายและไม่เสียค่าใช้จ่าย ได้แก่ Piktochart, Canva, Easelly, Infogram, Venngage เป็นต้น สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาครั้งนี้ คือ โปรแกรม Adobe Illustrator และ โปรแกรม Adobe Photoshop คุณภาพของอินโฟกราฟิกจำเป็นต้องคำนึงถึงรากฐานของอินโฟกราฟิกซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน (Siricharoen & Siricharoen, 2015) ประกอบด้วย 1) องค์ประกอบภาพ ได้แก่ สี กราฟิก สัญลักษณ์ ไอคอน แผนที่ เป็นต้น 2) องค์ประกอบเนื้อหา ได้แก่ ข้อมูลสถิติ ข้อความ การอ้างอิง กรอบเวลา เป็นต้น 3) ความรู้ เป็นการสรุปเพื่อแสดงเรื่องราวหรือข้อความ ซึ่งสามารถนำมา

จัดแบ่งประเด็นการประเมินคุณภาพสื่อได้ 3 ประเด็นหลัก ดังนี้ 1) ด้านการออกแบบ พิจารณาถึงความน่าสนใจของการออกแบบ การใช้สี ตัวอักษร การจัดวางตำแหน่งของภาพและข้อความ 2) ด้านรูปภาพ พิจารณาถึงความน่าสนใจ ความเหมาะสม รวมถึงภาษาและข้อความที่ใช้สื่อความหมายของภาพ 3) ด้านเนื้อหา พิจารณาถึงความน่าสนใจ ความเหมาะสมของเนื้อหา รวมถึงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

การพัฒนาอินโฟกราฟิกในการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ในด้านเนื้อหาที่จะนำเสนอและเผยแพร่ ได้ทำการวิเคราะห์จากเอกสารของ รัฐฉีร์ ปภัสสรีย์โชติ และปรีดี ปลื้มสำราญ กิจ (2558) เรื่อง อินโฟกราฟิกส์กับการประยุกต์ใช้ในห้องสมุด (Infographics, Applications in Libraries) พบว่าการใช้อินโฟกราฟิกที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องสมุด มีใช้ 3 ด้าน คือ 1) การประชาสัมพันธ์และสื่อสารการตลาดห้องสมุด 2) นำเสนอทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจของห้องสมุด 3) การให้ความรู้เรื่องการรู้สารสนเทศ

ในยุคของการสื่อสารปัจจุบันที่อินเทอร์เน็ตมีกระเด็บโต มีเว็บไซต์ในการเข้าถึงข้อมูล และโดยเฉพาะความแพร่หลายในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ที่เข้าถึงได้ทุกคน การใช้อินโฟกราฟิกสามารถนำมาใช้เผยแพร่ทางเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ได้นั้น อินโฟกราฟิกจึงเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดที่จะเป็นที่ดึงดูดใจและพร้อม ๆ กับการเป็นระบบการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงได้พัฒนาเรื่อง “การใช้อินโฟกราฟิกในการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกในการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ชมสื่ออินโฟกราฟิกของห้องสมุด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การพัฒนาครั้งนี้เป็นความร่วมมือกันระหว่างบรรณารักษ์และนักวิชาการอุดมศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเทคโนโลยีการศึกษา ทีมงานที่จัดทำมี 2 คน บรรณารักษ์ทำหน้าที่กำหนดหัวข้อในการจัดทำ รวบรวมข้อมูล และเรียบเรียงเนื้อหา ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านเทคโนโลยีการศึกษา ทำหน้าที่ออกแบบและจัดทำอินโฟกราฟิก และสุดท้ายบรรณารักษ์นำอินโฟกราฟิกเผยแพร่ ขั้นตอนการจัดทำอินโฟกราฟิก มี 5 ขั้นตอน ตามภาพประกอบ 1



ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการจัดทำอินโฟกราฟิก

1. กำหนดหัวข้อในการจัดทำ

กำหนดหัวข้อโดยการนำปัญหาที่เกิดขึ้นจริงของผู้ใช้บริการมาเป็นหัวข้อในการจัดทำอินโฟกราฟิก เพื่อสร้างความรู้และเข้าใจในการรับบริการ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

2. รวบรวมข้อมูล

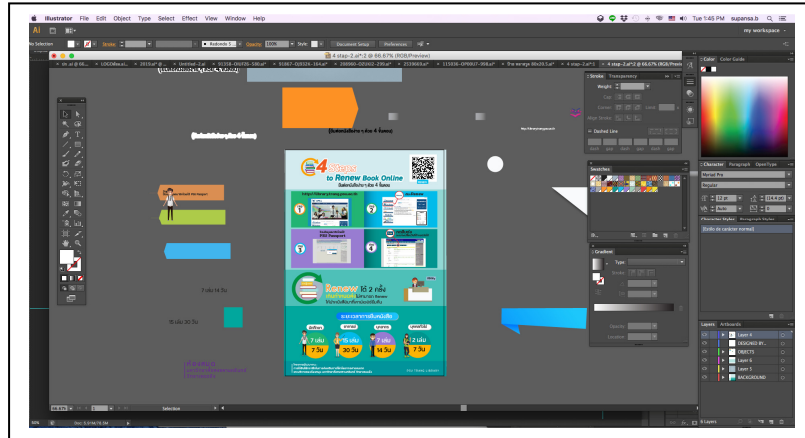
รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ได้กำหนดไว้ เพื่อง่ายต่อการดำเนินการออกแบบ ซึ่งข้อมูลต้องมีความทันสมัยและรอบด้าน โดยการสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ในด้านเนื้อหา ตลอดจนข้อมูลเชิงสถิติที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงคัดข้อมูลที่ถูกต้องที่สุดออกมาใช้ในการออกแบบ

3. เรียบเรียงเนื้อหา

นำข้อมูลที่ได้มาจัดตามลำดับ มีการเลือกเนื้อหาที่เป็นประเด็นสำคัญ จัดแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจ จัดวางเนื้อหา พิจารณาตัดคำให้มีความกระชับโดยเน้นการใช้คำสำคัญเพื่อให้อ่านเข้าใจง่าย

4. ออกแบบและจัดทำ

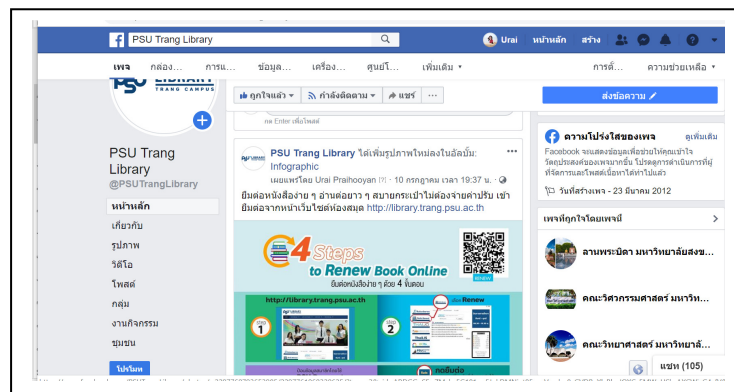
ออกแบบร่างของ Infographic จากนั้นนำ Draft มาเปลี่ยนให้เป็น Infographic ด้วยโปรแกรม Adobe Illustrator จัดวาง Lay out จัดวางองค์ประกอบของรูปภาพ มีการเลือกใช้สีที่เหมาะสม การใช้ภาพหรือสัญลักษณ์ที่สื่อความหมาย การใช้ข้อความที่มีความกระชับ การเลือกรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสมกับข้อมูล



ภาพที่ 2 แสดงการจัดทำอินโฟกราฟิกด้วย Adobe Illustrator

5. เผยแพร่

นำอินโฟกราฟิกที่จัดทำเรียบร้อยแล้ว เผยแพร่ทางสื่อ Social media ทางเพจ Facebook ของห้องสมุด เพจ Facebook ของมหาวิทยาลัย มีการแสดงคำโปรยที่ภาพเพื่อให้เกิดความน่าสนใจ กระตุ้นการเข้ามา นอกจากนี้ยังสามารถนำอินโฟกราฟิกเผยแพร่ตามจุดบริการในห้องสมุด ตัวอย่างคำโปรย เช่น “ยืมต่อหนังสือง่าย ๆ อ่านต่อยาว ๆ สบายกระเป๋าไม่ต้องจ่ายค่าปรับ เข้ายืมต่อจากหน้าเว็บไซต์ห้องสมุด <http://library.trang.psu.ac.th>”



ภาพที่ 3 เพจเฟซบุ๊กห้องสมุดที่เผยแพร่อินโฟกราฟิก

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

ผลการดำเนินการจัดทำอินโฟกราฟิกสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. การพัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกในการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของ

ห้องสมุด

ผลงานอินโฟกราฟิกที่จัดทำขึ้นมีทั้งหมด 10 เรื่อง จัดแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ

1. การประชาสัมพันธ์และสื่อสารการตลาดห้องสมุด จำนวน 6 เรื่อง ดังนี้

1) Counter Service จุดบริการยืมคืนหนังสือของห้องสมุด มีบริการอะไรบ้าง 2) สิทธิการยืมทรัพยากร ห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง 3) เทคนิคการอ่านของผู้ประสบความสำเร็จ Bill Gates 4) ทำไมนักศึกษา ม.อ.ตรัง ต้องอ่านหนังสือมากขึ้น 5) กิจกรรมนักอ่าน 5 ดาว 6) PSU Trang Library Sound Zones

2. นำเสนอทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจของห้องสมุด จำนวน 2 เรื่อง ดังนี้ 1) 7 ขั้นตอนการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านระบบ Catalog Sharing ของ PULINET และ 2) 3 ขั้นตอนง่าย ๆ อ่านบทความวารสารไทยกับฐาน THAIJO

3. การให้ความรู้เรื่องการรู้สารสนเทศ จำนวน 2 เรื่อง ดังนี้ 1) 4 Step to Renew Book Online และ 2) การอ่านของนักศึกษายุคใหม่ในยุคดิจิทัล

1. การประชาสัมพันธ์และสื่อสารการตลาดห้องสมุด

Counter Service
จุดบริการยืมคืนหนังสือของห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง?

สิทธิการยืมทรัพยากร
ห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ประเภทสมาชิก	หนังสือ	วารสาร	วีซีดี	แผ่นเสียง	สื่อ
นักศึกษา	7 เล่ม 7.5 วัน	3 ฉบับ 7.5 วัน	5 เล่ม 7.5 วัน	3 เล่ม 7.5 วัน	3 เล่ม 7.5 วัน
อาจารย์	15 เล่ม 30 วัน	3 ฉบับ 7.5 วัน	5 เล่ม 7.5 วัน	3 เล่ม 7.5 วัน	3 เล่ม 7.5 วัน
บุคลากร	7 เล่ม 14 วัน	3 ฉบับ 7.5 วัน	5 เล่ม 7.5 วัน	3 เล่ม 7.5 วัน	3 เล่ม 7.5 วัน
บุคลากรอื่น	2 เล่ม 7.5 วัน	3 ฉบับ 7.5 วัน	5 เล่ม 7.5 วัน	3 เล่ม 7.5 วัน	3 เล่ม 7.5 วัน

เทคนิคการอ่านของผู้ประสบความสำเร็จ Bill Gates
Bill Gates เป็นนักอ่านที่ประสบความสำเร็จซึ่งมีจุดเริ่มต้นจากการอ่านหนังสือที่ได้อ่านตลอดในโรงเรียน จนกระทั่ง Microsoft กลายเป็นบริษัทที่ทรงอิทธิพลที่สุดของโลก

- จดสาระสำคัญของเนื้อหา
- อ่าน 50 เล่ม ต่อปี : 1 เล่ม ต่ออาทิตย์
- อ่านให้จบเรื่อง
- อ่านหนังสือเล่มมากกว่า Ebook
- จัดสัปดาห์อ่าน ให้ได้วันละ 1 ชั่วโมง

ทำไมนักศึกษา ม.อ. ตรัง ต้องอ่านหนังสือมากขึ้น

คนไทยอ่านหนังสือเพิ่มขึ้น

ปี	จำนวนเล่ม
2554	37 ล้านเล่ม
2556	37 ล้านเล่ม
2558	37 ล้านเล่ม

นักศึกษา ม.อ.ตรัง ยืมหนังสือลดลง

ปี	จำนวนเล่ม
2558	3,600 เล่ม
2560	6,434 เล่ม
2561	4,333 เล่ม

หนังสือที่อ่านเป็นเป้าหมายของนักศึกษาชั้นต้น

สาเหตุที่ได้อ่าน

- อ่านกระตือรือร้นของเนื้อหา
- ความกระตือรือร้นและจิตใจสงบมากขึ้น
- ใช้เวลานาน
- ทักษะการสังเคราะห์
- มีทักษะการคิดเชิงวิพากษ์
- สามารถจดจำสิ่งที่ได้ฟังได้ในภายหลัง
- มีความบันเทิง

หนังสือที่อ่านเป็นเป้าหมายของนักศึกษาชั้นต้น

วารสารและนิตยสาร เป็นเป้าหมายที่สำคัญ

หนังสือที่อ่านเป็นเป้าหมายของนักศึกษาชั้นต้น

หนังสือที่อ่านเป็นเป้าหมายของนักศึกษาชั้นต้น

ใครจะเป็นยอดนักอ่าน ประจำปีการศึกษา 2562 มาร่วมสร้างเสริมการบริการอ่านกัน.....

มาร่วมส่งเสียงโหวต สีสอดีด้วยพลังเสียงของภาครอ่านของห้องสมุดไทยให้พีชียลได้แก่กัน

0 2560

0 2561

กิจกรรมที่ 1 30/3 **อ่านสู่ความสำเร็จ**
"อ่านหนังสือเร็ว... อ่านง่าย... อ่านสนุก 30 นาที... 10 นาที... 5 นาที"

กิจกรรมที่ 2 1 เม.ย. 1 เม.ย. **ห้องสื่อเล่มโปรด**
"อันหนังสือเล่ม... ที่ชอบอ่าน"

รอบการอ่าน 13 สิงหาคม - 31 ธันวาคม 2562
ส่งบันทึกการอ่านแต่ละครั้งให้บรรณารักษ์ลงชื่อในสมุดบันทึก

ผู้เข้าร่วมโครงการและ-มีบันทึกการอ่านประเภทหนังสือ **อย่างน้อย 5 เล่ม** หรือถ้าเป็นบทความ **อย่างน้อย 10 บทความ**
รับเกียรติบัตรยอดนักอ่าน
เปิดรับนักอ่านวันที่ 5 สิงหาคม 2562 นี้ คือจบสุด

PSU TRANG Library Sound Zones

Silent ZONE **Collaboration ZONE** **Whisper ZONE**

PLEASE KEEP PHONES ON SILENT IN THE LIBRARY

โปรดงดใช้โทรศัพท์มือถือในบริเวณห้องสมุด และกรุณาปิดเสียงโทรศัพท์มือถือก่อนเข้าห้องสมุด

ภาพที่ 4 แสดงอินโฟกราฟิกด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารการตลาดห้องสมุด

2. นำเสนอทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจของห้องสมุด

3 ขั้นตอนง่ายๆ อ่าบบทความวารสารไทย

ค้นหา **THAIJO**

ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์จากห้องสมุด (ThaiJO) แต่ส่วนแรก 194 1920 11 เล่มในชั้นในประมาทเพียง 1 เล่มในปี 2019 รวม 101 เล่ม

สถิติที่สำคัญ (ณ วันที่ 8 พ.ค. 2562)

จำนวนบทความ: 10,209
จำนวน 19 20
จำนวนผู้เขียน: 13,484

ขั้นตอนการค้นหา

1. ไปที่ <http://www.thaijo.or.th>
2. ไปที่ **ค้นหาบทความ** ตามที่ **ต้องการค้นหา**
3. **คลิกที่ปุ่ม ค้นหา**

กรณีดึงดูด้วยเวบไซต์ (Journal) : คลิกเลือกที่ชื่อ 19 หรือ 19 มาตรงเพื่อดูรายการ

การอ่านของนักศึกษายุคใหม่ในยุคดิจิทัล

สถิติการยืมหนังสือที่ลดลงของนักศึกษา ม.อ.ตรัง

0 2559 6,669 เล่ม
0 2560 6,434 เล่ม
0 2561 4,335 เล่ม

เราจะเป็น Smart Student จากสิ่งเหล่านี้

อ่าน E-Journal จากฐาน ThaiJO

อ่าน E-book จากฐานข้อมูล และ free Ebook จากหลากหลายแหล่ง

ทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ จากฐาน TDC ของ **ThaiLIS**

ใช้ Google อย่างชาญฉลาด ประเมินและคัดสรรข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

ค้นบทความและความรู้ใหม่ ๆ จากหลากหลาย Database **ScienceDirect** **ADAM DIGITAL LIBRARY**

ภาพที่ 5 แสดงอินโฟกราฟิกนำเสนอทรัพยากรที่น่าสนใจของห้องสมุด

3. การให้ความรู้เรื่องการรู้สารสนเทศ



ภาพที่ 6 แสดงอินโฟกราฟิกการให้ความรู้เรื่องการรู้สารสนเทศ

ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ

ใช้ระยะเวลาดำเนินงานเป็นเวลา 8 เดือน ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2561 ถึง 30 มิถุนายน 2562

2. การประเมินผลโดยการวัดจากความพึงพอใจของผู้ชมสื่ออินโฟกราฟิก

เป้าหมายของระดับความพึงพอใจมีค่าคะแนนไม่น้อยกว่า 4 โดยมีเกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนน 4.51 - 5.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนน 3.51 - 4.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

คะแนน 2.51 - 3.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนน 1.51 - 2.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

คะแนน 1.00 - 1.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ชมอินโฟกราฟิกของห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยวิธีการเลือกตามความสะดวก (กัลยา วานิชย์ บัญชา, 2554, น. 18-19) มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 42 คน ซึ่ง Gosset (1908 as cited in Zabell, 2008) ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมว่าต้องไม่น้อยกว่า 30 ตัวอย่าง เพื่อให้ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างมีการกระจายแบบปกติ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามออนไลน์ Google Forms โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจด้านการออกแบบ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.1 การออกแบบสื่อมีความน่าสนใจ	28	11	3	0	0	4.60	มากที่สุด	92
1.2 การใช้สีและตัวอักษรมีความเหมาะสม	25	15	2	0	0	4.55	มากที่สุด	91
1.3 การจัดวางตำแหน่งของรูปภาพและข้อความถ่ายทอดความเข้าใจ	25	13	3	0	0	4.50	มาก	90
รวม						4.55	มากที่สุด	91

จากตาราง 1 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชมอินโฟกราฟิกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง มีความพึงพอใจด้านการออกแบบอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.55 หรือร้อยละ 91

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านรูปภาพ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 ความน่าสนใจของภาพที่ใช้ประกอบ	26	12	4	0	0	4.52	มากที่สุด	91
2.2 ความเหมาะสมของภาพที่ใช้ประกอบ	25	14	3	0	0	4.52	มากที่สุด	91
2.3 ภาษาและข้อความที่ใช้สื่อความหมาย	27	11	3	0	0	4.60	มากที่สุด	92
รวม						4.55	มากที่สุด	91

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชมอินโฟกราฟิกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง มีความพึงพอใจด้านรูปภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.55 หรือร้อยละ 91

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านเนื้อหา

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3.1 เนื้อหาที่มีความน่าสนใจ	25	13	4	0	0	4.50	มาก	90
3.2 การจัดเรียงลำดับเนื้อหา	23	17	2	0	0	4.50	มาก	90
3.3 ความเหมาะสมของภาพกับเนื้อหาที่น่าสนใจ	26	13	3	0	0	4.55	มากที่สุด	91
3.4 การนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	26	12	4	0	0	4.52	มากที่สุด	91
รวม						4.52	มากที่สุด	91

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชมอินโฟกราฟิกของห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง มีความพึงพอใจด้านเนื้อหาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.52 หรือร้อยละ 91

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการนำอินโฟกราฟิกมาใช้ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ท่านมีความพอใจในการนำอินโฟกราฟิกมาใช้ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด	28	12	2	0	0	4.62	มากที่สุด	93
รวม						4.62	มากที่สุด	93

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชมอินโฟกราฟิกของห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง มีความพึงพอใจในการนำอินโฟกราฟิกมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ ให้

ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.62 หรือร้อยละ 93

อภิปรายผล

การใช้สื่ออินโฟกราฟิกเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ นับได้ว่าเป็นสื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายในยุคดิจิทัล สอดคล้องกับที่ Mi และ Nesta (2006, p. 415) ระบุว่าเหตุผลของการไม่ใช้บริการห้องสมุดเกิดจากห้องสมุดขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไม่สร้างความดึงดูดใจต่อผู้ใช้งานใหม่ ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของห้องสมุดที่อยู่ในวัย Gen Z จะมีพฤติกรรมเสพเนื้อหาที่เร้าใจหรือมีเวลาจำกัด การชมอินโฟกราฟิกสามารถกวาดสายตาอ่านและทำความเข้าใจได้ภายในระยะเวลาที่ไม่นาน ดังนั้นการออกแบบ Infographic ให้สวยงาม มีสีสันที่โดดเด่น และนำเสนอเรื่องราวให้ดึงดูดใจ จะเป็นการกระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความสนใจตั้งแต่แรกเห็น เกิดความรู้สึกอยากอ่าน และมีโอกาสที่จะแชร์ต่ออย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

- 1) การกำหนดประเด็นหรือหัวข้อในการจัดทำอินโฟกราฟิก ควรมีการจัดทำแบบสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้พัฒนาหัวข้อที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 2) หัวข้อที่จัดทำอินโฟกราฟิก ควรจัดทำในประเด็นที่อยู่ในความสนใจในวงกว้างด้วย ไม่เฉพาะเจาะจงกับที่เกี่ยวกับห้องสมุดที่สังกัดเท่านั้น ควรมีหัวข้อที่ใช้ได้กับหลายห้องสมุดและเป็นเรื่องที่มีประโยชน์กับคนทั่วไป จะทำให้อินโฟกราฟิกมีพลังดึงดูดและได้รับการแชร์แบ่งปันอย่างกว้างขวาง
- 3) ควรพัฒนาอินโฟกราฟิกในรูปแบบ Motion infographic เพื่อสร้างความดึงดูดใจจากภาพเคลื่อนไหวโดยเผยแพร่สลับกับอินโฟกราฟิกแบบภาพนิ่ง

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

- 1) ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสารในช่องทางที่สะดวก เข้าถึงได้ง่าย
 - 2) ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจข่าวสารของห้องสมุดได้ง่ายขึ้นในเวลาที่ยรวดเร็วและจำกัดประโยชน์ต่อห้องสมุด
- 1) ห้องสมุดสามารถใช้อินโฟกราฟิกในการรายงานทางสถิติต่าง ๆ ของห้องสมุด
- 2) ห้องสมุดสามารถใช้สื่ออินโฟกราฟิกเผยแพร่หลากหลายช่องทาง ทั้งที่เป็น Social media เว็บไซต์ รวมทั้งใช้อินโฟกราฟิกในการจัดทำป้ายติดตามจุดบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

รายการอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชากรุงตระ, จุน. (2558). *Basic infographic*. นนทบุรี: ไอดีซี.
- รัฐธีร์ ปภัสร์สุริยโชติ, & ปรีดี ปลื้มสำราญกิจ. (2558). อินโฟกราฟิกกับการประยุกต์ใช้ในห้องสมุด. *สงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 21(4). สืบค้น 23 พฤศจิกายน 2561, จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/psujssh/article/view/63973>
- Mi, J., & Nesta, F. (2006). Marketing library services to the net generation. *Library Management*, 27(6/7), 411–422. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/01435120610702404>

Siricharoen, W., & Siricharoen, N. (2015, May 12). *How infographic should be evaluated?*

Retrieved from <https://doi.org/10.15849/icit.2015.0100>

Zabell, S. L. (2008). On Student's 1908 article "the probable error of a mean." *Journal of the American Statistical Association*, 103(481), 1–7. Retrieved from <https://doi.org/10.1198/016214508000000030>