

การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุด
มหาวิทยาลัยราชภัฏ

นางสาวสนทยา สาลี

คุณูปการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาคุษฎีบัณฑิต
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2562

**The Development of a Customer-Focused Library Service Model
for Rajabhat University Libraries**

Miss Sonthaya Salee



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Doctor of Philosophy in Information Science

School of Liberal Arts

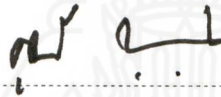
Sukhothai Thammathirat Open University

2019

หัวข้อคุณิพนธ์ การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุด
มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ชื่อและนามสกุล นางสาวสนทยา สาลี
วิชาเอก สารสนเทศศาสตร์
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนာ หาญพล
2. รองศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา เขียวแก้ว
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงส์

คุณิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาเอก เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2562

คณะกรรมการสอบคุณิพนธ์



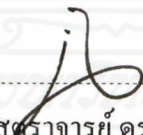
ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิน บุตรดีสุวรรณ)



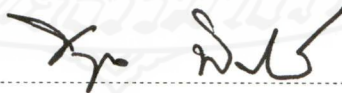
กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนา หาญพล)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา เขียวแก้ว)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงส์)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา จันทร์คง)

ชื่อคุณิพนธ์ การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ผู้วิจัย นางสาวสนทนา สาลี รหัสนักศึกษา 4541000065 **ปริญญา** ปริญญาคุฎมิบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์)
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนา หาญพล (2) รองศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา เขียวแก้ว
 (3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงค์ **ปีการศึกษา** 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 2) ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 3) ศึกษาปัจจัยสนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ และ 4) พัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและประเมินรูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ใช้แหล่งข้อมูลเอกสาร และกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหารห้องสมุด บรรณารักษ์ อาจารย์ และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้ผู้บริหาร จำนวน 8 คน บรรณารักษ์ จำนวน 8 คน อาจารย์จำนวน 416 คน และนักศึกษา จำนวน 1,607 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบบันทึกข้อมูล แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และพัฒนารูปแบบโดยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน วิพากษ์และยืนยันรูปแบบ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 10 คน และทดลองรูปแบบกับบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 5 แห่ง รวมจำนวน 15 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่กำหนดวิสัยทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการและการเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยและท้องถิ่น มีการจัดการองค์กรเพื่อพัฒนางานบริการ และมีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกับชุมชนและท้องถิ่น 2) พฤติกรรมของผู้ให้บริการ พบว่า ตัวแปรด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของกลุ่มอาจารย์และกลุ่มนักศึกษา ($\beta = 0.699$ และ $\beta = 0.685$ ตามลำดับ) ส่วนความต้องการของผู้ให้บริการ ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของกลุ่มอาจารย์ ($\beta = 0.904$) และตัวแปรด้านบุคลากรของห้องสมุดมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของกลุ่มนักศึกษา ($\beta = 0.843$) 3) ปัจจัยสนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ ตัวแปรด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของทั้งกลุ่มอาจารย์และกลุ่มนักศึกษา ($\beta = 0.937$ และ $\beta = 0.929$ ตามลำดับ) และ 4) รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้แก่ รูปแบบการจัดการความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมสำหรับผู้ให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ องค์ประกอบ คือ ผู้ให้บริการ ปัจจัยภายใน ผู้ให้บริการ และปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนการบริการห้องสมุด การประเมินรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีความเหมาะสม และผลการนำกลยุทธ์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้ พบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจระดับมาก

คำสำคัญ : การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ, ห้องสมุดมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ

Dissertation title: The Development of a Customer-Focused Library Service Model for Rajabhat University Libraries

Researcher: Ms. Sonthaya Salee; **ID:** 4541000065; **Degree:** Doctor of Philosophy (Information Science) **Dissertation advisors:** (1) Dr.Tassana Hanpol, Associate Professor; (2) Dr.Jantima Kheokao, Associate Professor; (3) Dr.Kwanchadil Phisalpong, Assistant Professor; **Academic year:** 2019

Abstract

The purposes of this research were to: 1) study the state of a customer-focused library service for Rajabhat University Libraries, 2) study the behavior and need of the Rajabhat University Libraries users, 3) study factors supporting a customer-focused library service, 4) develop the model for a customer-focused library service of the Rajabhat University Libraries and evaluate the customer-focused library service model.

This is mixed methods research. The population were administrators, librarians, instructors, and students from 38 Rajabhat Universities. The samples were 8 administrators, 8 librarians, 416 instructors, and 1,607 students by multistage sampling. The data were collected by using a recond structured interview and questionnaire, analyzed by using inductive content and the quantitative data were analyzed by using percentage, mean, and standard deviation. The model was developed by using Confirmatory Factor Analysis, and then the improved model was approved by 10 experts for appropriateness. Finally, the model was applied to 15 librarians of 5 Rajabhat University Libraries.

The findings were as follows: 1) Most Rajabhat University Libraries were designated vision related to the customer-focused library service and being a university learning center and locality. Organization management comprised task division in terms of cooperative networks between library to community and locality; 2) According to behavior, the variable among users showed that the information resource and library service received the highest factor loading score ($\beta = 0.699$ and $\beta = 0.685$). Likewise, the user needs found that the variable among the instructors with the highest factor loading score was the need of the environment ($\beta = 0.904$), while among the students it was the library staff ($\beta = 0.843$); 3) Factors supporting a customer-focused library service found that the variable among the instructors with the highest factor loading score was the customer relationship ($\beta = 0.937$), as well as the variable among the students ($\beta = 0.929$); 4) The model of a customer-focused library service for Rajabhat Universities Libraries, which the researcher had developed, was the innovative User Relationship Management for Rajabhat University Libraries Model (iURM for RULs Model), consisting of provider, internal factors supporting a customer-focused library service, along with customer and external factors supporting a customer-focused library service. The evaluation on the model of customer - focused library services by experts was appropriateness and the results of application of customer relationship strategies showed that the level of satisfaction was at a high level.

Keywords: Customer-Focused library services, Academic library, Rajabhat Universities

กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง จากคณะกรรมการควบคุมคุษฎีนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนา หาญพล รองศาสตราจารย์ ดร. จันทิมา เขียวแก้ว ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ รวมทั้งประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิน บุตรดีสุวรรณ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งอย่างยิ่งในความช่วยเหลือ และคำแนะนำที่ได้รับ จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ที่มอบทุนสนับสนุนการศึกษานุเคราะห์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามกับผู้วิจัยตลอดระยะเวลาของการศึกษา

กราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่มาร่วมวิพากษ์รูปแบบและผู้เชี่ยวชาญ ที่ช่วยเหลือผู้วิจัยในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม รวมทั้งผู้บริหาร บรรณารักษ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 8 แห่ง ที่กรุณาให้สัมภาษณ์ ขอขอบคุณอาจารย์ นักศึกษาที่กรุณาสละเวลาอันมีค่า ร่วมตอบแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่ผู้วิจัย และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่กรุณาให้ผู้วิจัยได้ทดลองคู่มือ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบุคคลที่อยู่เบื้องหลัง ซึ่งเป็นบุคคลที่สำคัญที่ช่วยผลักดันให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ได้แก่ คณาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม รองศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์ รวมทั้งคุณพ่อสำรวย และคุณนพมาส กษิตวัตร ที่ช่วยเหลือและสนับสนุนการทำ คุษฎีนิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอระลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรถนั อิงคินันท์ บัณฑิตย์ และคณาจารย์ประจำแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ที่ทรงคุณค่าแก่ผู้วิจัย ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา ณ สถาบันแห่งนี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	5
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
แนวคิดการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ	14
แนวคิดการศึกษาผู้ใช้	26
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	49
ระเบียบวิธีวิจัย	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	59
การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ	62
การประเมินรูปแบบ	63

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
ส่วนที่ 1 สภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ราชภัฏ	65
ส่วนที่ 2 การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของการใช้บริการห้องสมุด และปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ	70
ส่วนที่ 3 การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ	92
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	157
สรุปการวิจัย	157
อภิปรายผล	168
ข้อเสนอแนะ	176
บรรณานุกรม	179
ภาคผนวก	191
ก ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย	192
ข ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิประชุมกลุ่ม (Focus Group) วิพากษ์รูปแบบการบริการ ห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ	197
ค ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยเชิงคุณภาพ	200
ง ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณ	202
จ ตัวอย่างเครื่องมือวิจัย	204
ประวัติผู้วิจัย	257

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
ตารางที่ 4.1 สถานภาพของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถาม	70
ตารางที่ 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้านวัตถุประสงค์	72
ตารางที่ 4.3 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้านช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	73
ตารางที่ 4.4 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้านทรัพยากรและบริการห้องสมุด ประเด็นทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการ เลือกใช้	74
ตารางที่ 4.5 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้านทรัพยากรและบริการห้องสมุด ประเด็นภาษาแรกในการเลือกใช้ทรัพยากร สารสนเทศ	75
ตารางที่ 4.6 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้านทรัพยากรและบริการห้องสมุด ประเด็นความทันสมัยของทรัพยากร สารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศ	76
ตารางที่ 4.7 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย ราชภัฏด้านทรัพยากรและบริการห้องสมุด ประเด็นช่องทางการใช้บริการ ห้องสมุดที่เคยใช้	77
ตารางที่ 4.8 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้านทรัพยากรและบริการห้องสมุด ประเด็นช่องทางการใช้บริการ	78
ตารางที่ 4.9 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดด้านวิธีการสืบค้นสารสนเทศ ประเด็น วิธีการที่ใช้สืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด	79
ตารางที่ 4.10 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดด้านวิธีการสืบค้นสารสนเทศ ประเด็น วิธีการติดต่อแจ้งกลับ ร้องเรียนมายังห้องสมุด เมื่อพบปัญหาในการใช้บริการ ห้องสมุด	79
ตารางที่ 4.11 สรุปรูปภาพรวมระดับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด	80
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการด้านบริการสารสนเทศ	82
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการด้านบุคลากร	83
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการด้านสภาพแวดล้อม	84
ตารางที่ 4.16 สรุปรูปภาพรวมค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่สนับสนุน การบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ	85
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุด ที่เน้นผู้ใช้บริการปัจจัยด้านบุคลากร	86
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุด ที่เน้นผู้ใช้บริการด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	87
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุด ที่เน้นผู้ใช้บริการด้านวัฒนธรรมบริการ	89
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุด ที่เน้นผู้ใช้บริการ ด้านนวัตกรรมบริการ	90
ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวด้านวัตถุประสงค์การ ใช้บริการห้องสมุด	93
ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวด้านช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากร สารสนเทศ	94
ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของด้านทรัพยากร สารสนเทศและบริการสารสนเทศ	95
ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของการใช้วิธีการสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศ	96
ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวด้านวิธีการติดต่อ แลกเปลี่ยน ร้องเรียน หากพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด	97
ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวด้านทรัพยากรสารสนเทศ	99
ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของด้านบริการ	100
ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวด้านบุคลากรของห้องสมุด	101
ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวด้านสภาพแวดล้อม	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวของด้านบุคลลากร	103
ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ...	105
ตารางที่ 4.32 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวด้านวัฒนธรรมบริการ	107
ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวของด้านนวัตกรรมบริการ ห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ	108
ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ในกลุ่มรวมอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ	112
ตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด (Confirmatory Factor Analysis)	113
ตารางที่ 4.36 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวด้านวัตถุประสงค์ การใช้บริการห้องสมุด	119
ตารางที่ 4.37 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวของช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากร	120
ตารางที่ 4.38 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวของทรัพยากรสารสนเทศ และบริการ	121
ตารางที่ 4.39 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวของการใช้วิธีการสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศ	122
ตารางที่ 4.40 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวของวิธีการติดต่อ แจกกลับ ร้องเรียน หากพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด	123
ตารางที่ 4.41 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวด้านความต้องการ ของด้านทรัพยากรสารสนเทศ	125
ตารางที่ 4.42 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวของด้าน	126
ตารางที่ 4.43 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวของด้านบุคลลากร ของห้องสมุด	127
ตารางที่ 4.44 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวของด้านสภาพแวดล้อม	128
ตารางที่ 4.45 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวของด้านบุคลลากร	130
ตารางที่ 4.46 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวของด้านการจัดการ ลูกค้าสัมพันธ์	131

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.47 การวิเคราะห์ห้องค้ำประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของด้านวัฒนธรรมบริการ	133
ตารางที่ 4.48 การวิเคราะห์ห้องค้ำประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของด้านนวัตกรรมบริการ ห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ	134
ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ในกลุ่มรวม	138
ตารางที่ 4.50 การวิเคราะห์ห้องค้ำประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด (Confirmatory Factor Analysis)	139
ตารางที่ 4.51 แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือการบริการห้องสมุด ที่เน้นผู้ใช้บริการ	155



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	8
ภาพที่ 2.1 Model of the service concept	15
ภาพที่ 3.1 โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์เพื่อเก็บข้อมูลวิจัย	58
ภาพที่ 3.2 นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ได้รับรางวัล	59
ภาพที่ 4.1 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงพฤติกรรม การใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ	115
ภาพที่ 4.2 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝง ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ.....	115
ภาพที่ 4.3 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงปัจจัยที่ สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้บริการของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ.....	116
ภาพที่ 4.4 โมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดฝ่าย อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ.....	118
ภาพที่ 4.5 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงพฤติกรรม การใช้บริการห้องสมุด.....	141
ภาพที่ 4.6 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงความต้องการ ของผู้ใช้บริการห้องสมุด.....	141
ภาพที่ 4.7 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงปัจจัยที่ สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้บริการ.....	142
ภาพที่ 4.8 โมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด.....	144
ภาพที่ 4.9 (ร่าง) รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย ราชภัฏ.....	145
ภาพที่ 4.10 รูปแบบการจัดการความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมสำหรับผู้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ.....	148
ภาพที่ 5.1 แสดงรูปแบบการจัดการความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมสำหรับผู้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ.....	166

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและภาวะการแข่งขันทำให้ทุกองค์กรต้องเตรียมตัวกับความเปลี่ยนแปลง ซึ่งภาวะของการเปลี่ยนแปลงจะมีผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กร ในการทำภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย(จุฑารัตน์ สรวาณะวงศ์ และน้ำทิพย์ วิภาวิน, 2561, น.3-38) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญในสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอน ช่วยเหลือผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศ ส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน จัดหาสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เป็นแหล่งสนับสนุนองค์ความรู้ทางการวิจัย และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิตกับคนในชุมชน แต่อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็วมีผลต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุด (Enache, 2008, p.477) นอกจากนี้ยังมีการเปลี่ยนแปลงด้านการศึกษาและวิจัยที่ต้องพัฒนาหลักสูตรและค้นหาองค์ความรู้จากการวิจัยใหม่ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการจึงทำให้ห้องสมุดต้องหันกลับมาปรับปรุงบริการให้ทันสมัย ต่อมาคือประเด็นของการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้ถูกลดลงเนื่องจากการเปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบออนไลน์, การเรียนผ่านทางออนไลน์ (MOOCs), การเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้ห้องสมุดต้องปรับรูปแบบบริการ ตลอดจนการจัดบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า จะต้องพัฒนาการตอบคำถามผู้ใช้บริการโดยนำเครื่องมือเทคโนโลยี 2.0 เข้ามาช่วย เช่นการตอบคำถามผ่านแชท หรือการส่งข้อความ การใช้แอปพลิเคชัน เป็นต้น เพื่อให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยในต่างประเทศแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการ นิยมใช้เครือข่ายทางสังคมและการสืบค้นสารสนเทศผ่านทางเสิร์ชเอนจิน (search engine) มากกว่าการสืบค้นสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุด (Online Computer Library Center, 2011, 30-56) และนอกจากนั้น คิริบ์ (Cribb & Holt, 2012) ระบุว่าแหล่งสารสนเทศที่นักศึกษามหาวิทยาลัยตุรกีใช้เพื่อทำการบ้านหรืองานวิจัยส่วนมากคือเว็บไซต์ ร้อยละ 80.3 รองลงมาคือหนังสือร้อยละ 50.9 สำหรับแหล่งบริการสารสนเทศที่ใช้เพื่อประกอบการทำรายงานและทำวิจัยของนักศึกษาคืออินเทอร์เน็ตร้อยละ 93.6 สำหรับห้องสมุดเพียงร้อยละ 3.8

นอกจากนี้รูปแบบทรัพยากรสารสนเทศจะเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ และเพิ่มพื้นที่การทำกิจกรรมของผู้ใช้ที่มีความสนใจเดียวกัน เข้ามาร่วมแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ หรือทำโครงการร่วมกันให้เกิดขึ้นจริง (Maker Space) และการยืมระหว่างห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ และประหยัดงบประมาณของห้องสมุด ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้ห้องสมุดต้องกลับมาทบทวนบทบาท และพัฒนารูปแบบบริการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความเร็วในการส่งมอบบริการ ดังนี้ คือ การบริการตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านทางเทคโนโลยีเว็บไซต์ พัฒนาระบบการสืบค้นสารสนเทศให้รวดเร็วได้ทั่วทุกมุมโลก โดยใช้ OPAC เพิ่มเครือข่ายการสืบค้นสารสนเทศให้ใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ (Ganguly & Bhar, 2018; Gowda. M., 2015)

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้ห้องสมุดต้องนำกลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาประยุกต์ใช้กับการบริการ โดยปรับการบริการห้องสมุดรูปแบบใหม่ที่เน้นผู้ใช้บริการ โดยการพัฒนาปรับปรุงการบริการเพื่อให้บริการนั้นเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ การปรับปรุงการนำเสนอรูปแบบของสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบใหม่ และนอกจากนั้นในทางการตลาดมีมุมมองว่าการเน้นผู้ใช้บริการเกี่ยวข้องกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (John, 2003, p.11) การเน้นผู้ใช้บริการเป็นกุญแจสำคัญในการจัดบริการให้ถึงตัวผู้ใช้บริการ และจุดที่สำคัญที่สุดก็คือ การเน้นผู้ใช้บริการจะต้องเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ใช้บริการสิ่งเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการส่งเสริมแรงขับเคลื่อนการให้บริการ (service-driven) โดยเน้นที่ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Bryson, 1999, p.383) และนำมาสู่กระบวนการออกแบบบริการ (Service design Process) ซึ่งประกอบด้วย การสำรวจและเก็บข้อมูล ซึ่งจะนำไปสู่ความต้องการของผู้ใช้บริการที่แท้จริง และจะเป็นข้อมูลที่น่าไปสู่การหาช่องว่างหรือออกแบบบริการที่เหมาะสมที่สุดได้ ต่อมาคือการสร้างแนวคิดการบริการจะเน้นผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ หรือผู้บริหารห้องสมุดมีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบด้วย (Co-creation) และสุดท้ายคือการนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง โดยในขั้นตอนนี้จะนำผลการดำเนินงานในขั้นตอนที่ผ่านมา สร้างบริการของห้องสมุด และทดสอบการบริการ โดยเปิดรับความคิดเห็นจากทุกฝ่าย เพื่อนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุงรูปแบบบริการให้สอดคล้องกับเป้าหมาย รวมทั้งสร้างความสะดวกและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นสูงสุด (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557)

การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้เป็นสำคัญ (Customer - focused library service) จึงกลายเป็นคำสำคัญในยุคนี้เพราะในปัจจุบันผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการแสวงหาสารสนเทศหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการได้หลากหลาย ดังนั้นห้องสมุดต้องหันมาทบทวนการบริการ

ห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้เป็นสำคัญมากขึ้นเพื่อที่จะสร้างและรักษาผู้ใช้บริการให้อยู่กับห้องสมุด (Customer Engagement) จากงานวิจัยของ ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์ กุลธิดา ท้วมสุข และ ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ (Siri Prasertsin, Tuamsuk & Vongprasert, 2011, 221-229) ได้กล่าวไว้ว่า การมุ่งเน้นให้บริการกับผู้ใช้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ต้องประยุกต์ใช้การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในห้องสมุดจะช่วยเพิ่มมูลค่าในการบริการห้องสมุดจะทำให้สร้างความมั่นใจ และความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ตลอดจนช่วยเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ เนื่องจากการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจเพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้าวิจัย จัดหา รวบรวมสารสนเทศทุกรูปแบบให้เพียงพอ สอดคล้องกับหลักสูตร นโยบายและโปรแกรมวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย ตลอดจนเป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับนักศึกษา อาจารย์ ประชาชนในท้องถิ่น ให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการอย่างกว้างขวาง สะดวก และรวดเร็ว ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยและเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อชุมชน เป็นแหล่งเชื่อมโยงองค์ความรู้ท้องถิ่นและองค์ความรู้สากลโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศในระดับมหาวิทยาลัย ท้องถิ่น และสากล เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสู่ชุมชนและท้องถิ่น จึงเป็นประเด็นหลักที่จะทำให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นที่พึ่งของท้องถิ่น และประสานความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ในการพัฒนาท้องถิ่นให้บรรลุเป้าหมาย จากแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จึงต้องจัดโครงการพัฒนาท้องถิ่น โครงการจัดทำหอจดหมายเหตุของจังหวัด สร้างคลังความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างฐานข้อมูลวัดในท้องถิ่น โครงการวิจัยที่เชื่อมโยงท้องถิ่น สร้างแหล่งเรียนรู้สรรพวิทยาท้องถิ่น เพื่อเป็นคลังความรู้และแหล่งศึกษาด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น จัดโครงการอบรม/บริการวิชาการ เช่น กิจกรรมถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการ และวิชาชีพบรรณารักษ์แก่ชุมชน และสังคม กิจกรรมเผยแพร่ข่าวสารการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์ ให้กับชุมชนและสังคม และกิจกรรมพันธกิจสัมพันธ์ (Engagement) เช่น โครงการพัฒนาการรู้สารสนเทศของกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเรื่องการใช้ยาสามัญประจำบ้าน โครงการจัดการความรู้ข้อมูลท้องถิ่น (ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี พ.ศ.2560-2579, 2561)

ห้องสมุดนับเป็นหัวใจของการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ และการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการวิจัยในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การศึกษาความต้องการของผู้ใช้ การประเมินคุณภาพการบริการ การศึกษากลยุทธ์การพัฒนางานบริการ การบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นประเด็นที่มีผู้วิจัยให้ความสำคัญและการวิจัย เช่นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏหลายชิ้น การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ LibQUAL+TM ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ (รัตนะ อินจ้อย, 2551; อมรา เกรอด, 2549) การศึกษาความคิดเห็นและการศึกษาความต้องการในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ (สมฤทัย ปานพิมพ์, 2552; ศิริรัตน์ น้ำจันทร์, 2551; วราภรณ์ ดอนหัวล่อ, 2550; วิภาวี โนรี, 2550) และการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ (เจนท์ คันทะ, 2551) แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมของการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เสนอแนะให้พัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการ การบริการ และการประชาสัมพันธ์ เช่น เพิ่มพื้นที่การศึกษาค้นคว้า และสภาพพื้นที่การให้บริการ พัฒนาคู่มือการให้บริการเชิงรุก ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีและการสื่อสาร เพื่อลดปัญหาการเข้าถึงและความไม่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้มีการจัดเก็บสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในเวลาต่อมา สุวิทย์ วงษ์บุญมาก (2561) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งพบว่าเงื่อนไขความสำเร็จมี 4 เงื่อนไข คือ 1) การสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย 2) การทำงานเป็นทีม 3) เครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และ 4) วิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่มีทิศทาง ภารกิจ และเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน และศักดา บุญยี่ด, มาลี ไชยเสนา และ อรทัย เลียงจินดาถาวร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง อนาคตภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏในทศวรรษหน้า (2558-2568) นอกจากองค์ประกอบที่ค้นพบทางด้านการบริหารแล้ว ใน ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศจะต้องมีการปรับเปลี่ยนจากสิ่งพิมพ์ เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล ทรัพยากรสารสนเทศจะพัฒนาไปสู่รูปแบบห้องสมุดเสมือน และสิ่งในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏต้องทบทวนคือด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ สำหรับอาคารสถานที่ ควรเป็นอาคารตกแต่งให้ทันสมัยสะอาดตา เชิญชวนให้เข้าใช้บริการ มีความสะดวกและปลอดภัย และด้านการบริการ ควรมีวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อย่างครบถ้วน และตรงตามความต้องการ มีการพัฒนาคุณภาพและบริการใหม่อย่างต่อเนื่อง

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี สภาพแวดล้อม พฤติกรรมผู้ใช้ ระบบการเรียนการสอน ภาวะเศรษฐกิจและสังคม จึงทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏต้องหันกลับมาทบทวน

รูปแบบบริการเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรม และสภาพต่างๆที่เปลี่ยนไป ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนา รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบกับผู้วิจัยทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ จึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการให้บริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ งานวิจัยนี้จะเชื่อมโยงผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ ความต้องการของผู้ใช้ ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่รูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการอย่างเป็นรูปธรรม และจะนำไปสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจน เพื่อนำมาพัฒนาเป็นรูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ตลอดจนเป็น แนวทางการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด โดยยึดแนวคิดการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาออกแบบบริการให้ผู้ใช้และเพื่อยกระดับคุณภาพของห้องสมุด สำหรับการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏต่อไป

2. คำถามการวิจัย

- 2.1 บริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการมีลักษณะอย่างไร
- 2.2 พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีลักษณะเป็นอย่างไร
- 2.3 ปัจจัยใดบ้างที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ
- 2.4 รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ควรจะมีลักษณะอย่างไร

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 3.1 เพื่อศึกษาสภาพห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
- 3.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
- 3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ
- 3.4 เพื่อพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและประเมินรูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการที่ได้พัฒนาขึ้น

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

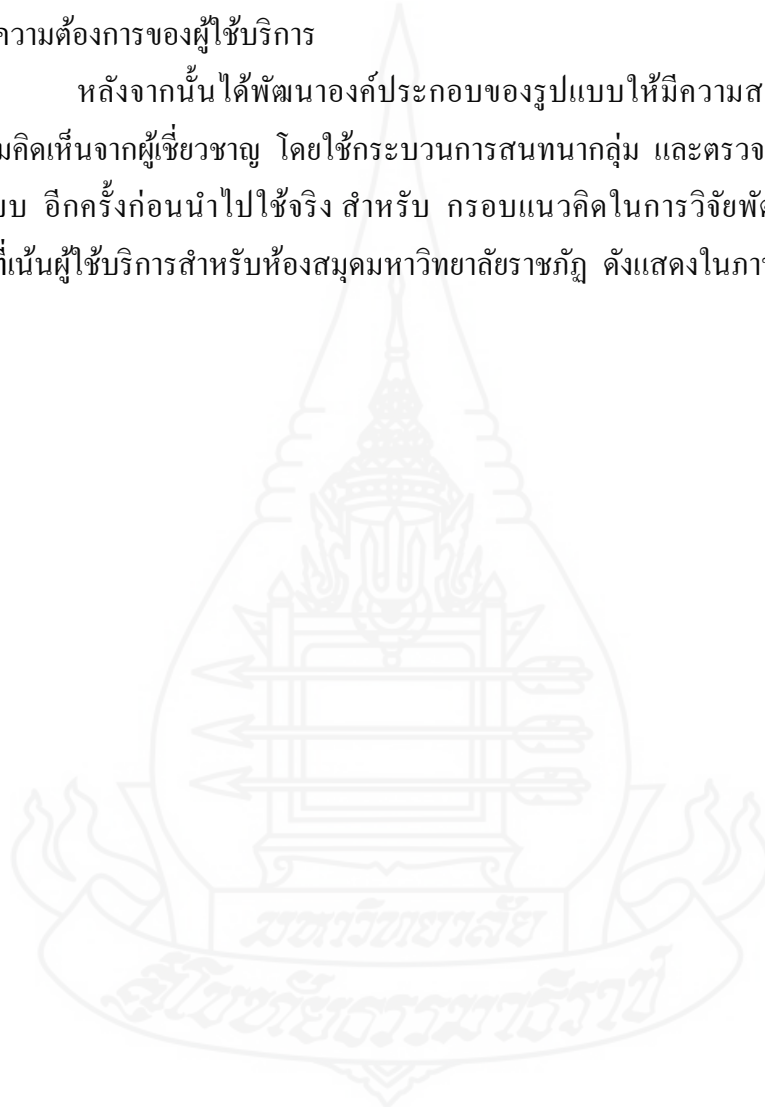
กรอบแนวคิดในการพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและทำการคัดเลือกงานวิจัยที่มีความสอดคล้องและเกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบของรูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้แก่ งานวิจัยของดาเวส (Dawes, 2015) ที่ศึกษาเรื่อง ห้องสมุดยุคใหม่กับรูปแบบบริการห้องสมุดแบบบูรณาการ ประกอบด้วย การจัดการ โครงสร้างองค์กรและกลไกการขับเคลื่อน และงานวิจัยของแซงกิโอจกิและยู (Yu & Sangiorgi, 2017) ได้ศึกษากระบวนการออกแบบบริการห้องสมุดที่ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้ในบริการที่พัฒนาขึ้นใหม่ ประกอบด้วยแนวคิดการออกแบบบริการห้องสมุด การศึกษาผู้ใช้ และศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ แนวคิดการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ (Wilson, 1999; Asemi, Kazempour & Ashrafi-rizi, H, 2010; อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2555) ประกอบด้วยวัตถุประสงค์และช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรและบริการห้องสมุด วิธีการสืบค้นสารสนเทศและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด ส่วนการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด ประกอบด้วยความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการให้ห้องสมุดมีในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ความต้องการด้านบริการ ความต้องการด้านบุคลากรของห้องสมุด และความต้องการด้านสภาพแวดล้อม สำหรับการศึกษาระบบวิจัยที่ส่งผลต่อการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ (Bryson, 1999; Gupta & Jambhekar, 2002; Comb, 2004; Jonh, 2003; Matthews, 2009; ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์, 2552; The Canadian Association of Research Libraries (CARL), 2010; Hossin, 2013; จุฑารัตน์ นกแก้ว, น้าทิพย์ วิภาวิน และชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ, 2555) ประกอบด้วย ด้านบุคลากรของห้องสมุด การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ วัฒนธรรมการบริการ และด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ ตลอดจนศึกษาแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) เกี่ยวข้องกับอัตลักษณ์บัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกับชุมชนท้องถิ่น สำหรับองค์ประกอบของรูปแบบการบริการห้องสมุด ที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วย

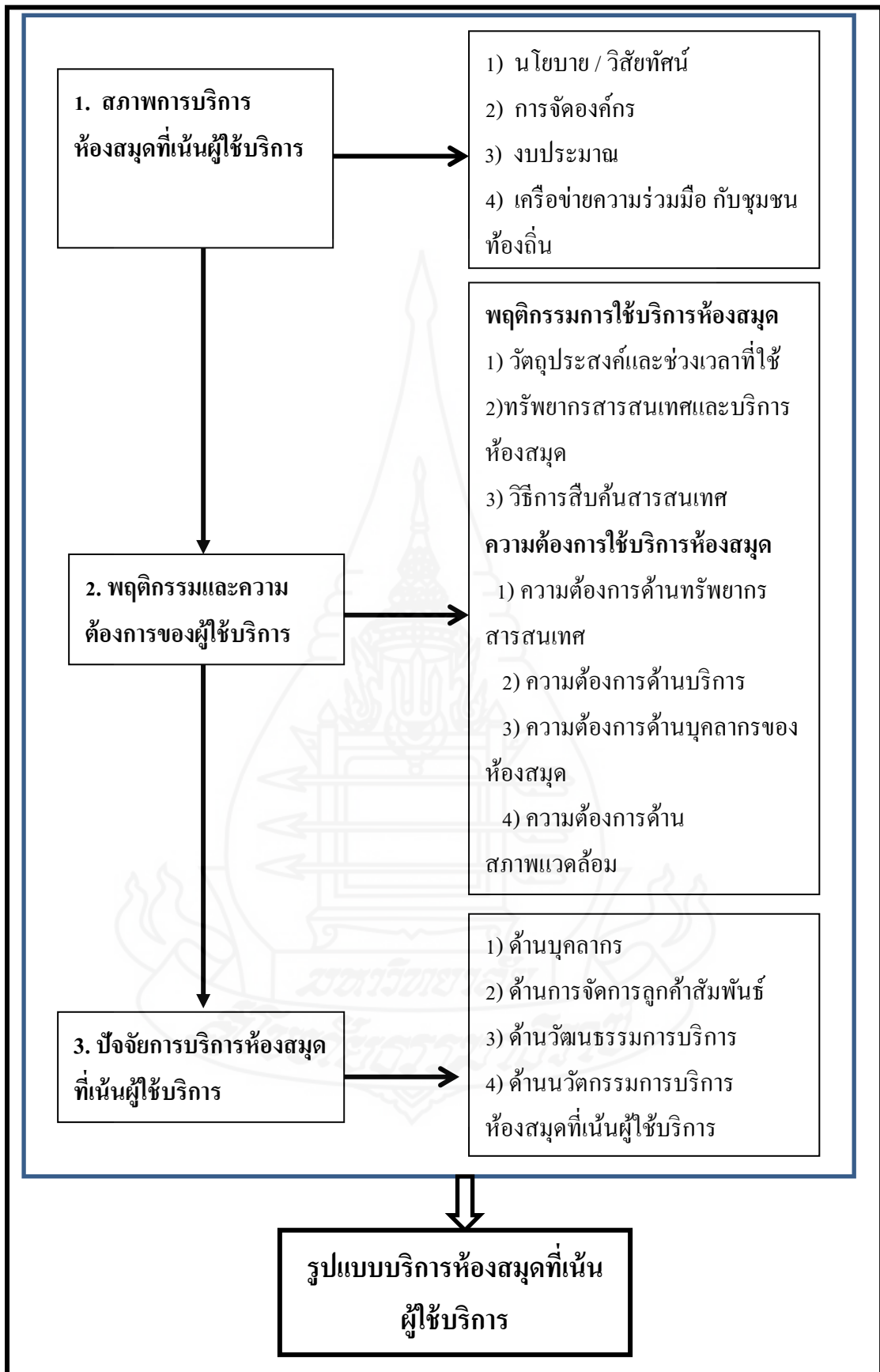
4.1 โครงสร้างและกลไกการขับเคลื่อนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ
มีดังนี้ นโยบาย / วิสัยทัศน์ การจัดองค์กร งบประมาณ เครือข่ายความร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่น

4.2 ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีดังนี้ ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ด้านคุณภาพของบุคลากร ด้านวัฒนธรรมบริการ ด้านนวัตกรรมบริการ

4.3 ผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วยอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ จะศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ

หลังจากนั้นได้พัฒนาองค์ประกอบของรูปแบบให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น โดยศึกษาความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้กระบวนการสนทนากลุ่ม และตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบ อีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง สำหรับ กรอบแนวคิดในการวิจัยพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังแสดงในภาพประกอบ 1





ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. ขอบเขตของการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ประกอบด้วย

5.1 การศึกษาสภาพห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 8 แห่ง ได้ผู้บริหาร จำนวน 8 คน บรรณารักษ์ จำนวน 8 คน การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) จากผู้บริหาร และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ 38 แห่ง นอกจากนั้น ใช้การวิจัยเชิงปริมาณในการสำรวจเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง

5.2 การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างต่อจำนวนตัวแปรที่สังเกตตามสัดส่วนจำนวน 1 ตัวแปรสังเกต ต่อ 20 คน (Schumacker & Lomax, 2010) ซึ่งตัวแปรที่สังเกตได้มีจำนวน 13 ตัวแปร ดังนั้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน เก็บข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ โดยจำกัดเวลาตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 – 10 มีนาคม 2562 เมื่อครบกำหนดมีกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถามเป็นอาจารย์จำนวน 416 คน และนักศึกษา จำนวน 1,607 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้

5.3 การพัฒนาแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ 7 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่เหมาะสมที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม คือ 7-8 คน (เก็จกนก เอื้อวงศ์, 2562, น.24) การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก กำหนดและคัดเลือกโดยเป็นผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับงานวิจัย เช่น เป็นผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นผู้ใช้บริการ เป็นผู้เชี่ยวชาญงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ และยืนยันรูปแบบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้ง จำนวน 3 คน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 สภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ หมายถึง สภาพการจัดบริการห้องสมุด ครอบคลุมการกำหนดนโยบาย / วิสัยทัศน์ การจัดองค์กร งบประมาณ เครือข่ายความร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่น และการนำนโยบายไปปฏิบัติ ดังนั้น ห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ห้องสมุดได้กำหนดนโยบาย / วิสัยทัศน์ การจัดองค์กร การมีเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่น โดยที่มีวัตถุประสงค์สำคัญคือตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในงานวิจัยครั้งนี้ สภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จึงหมายถึงการจัดให้มีบริการในลักษณะดังกล่าว

6.2 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด หมายถึง วัตถุประสงค์และช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรและบริการห้องสมุด วิธีการสืบค้นสารสนเทศ และปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด ใช้ระดับการวัดของตัวแปรมาตรฐานนามบัญญัติ (Nominal Scales)

6.3 ความต้องการใช้บริการห้องสมุด หมายถึง ความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการให้ห้องสมุดมีในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ความต้องการด้านบริการ ความต้องการด้านบุคลากรของห้องสมุด และความต้องการด้านสภาพแวดล้อม ใช้มาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale)

6.4 ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ด้านวัฒนธรรมการบริการ ด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ ในการวิจัยนี้หมายถึง ระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ต่อความสำเร็จในการจัดบริการห้องสมุดตามแนวคิดที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญตามความเห็นของผู้ใช้ ได้แก่ อาจารย์และนักศึกษา ใช้มาตรวัดลิเคิร์ต

6.5 รูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง แบบจำลองกระบวนการดำเนินงานห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เพื่อยกระดับคุณภาพของห้องสมุดให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย

6.5.1 ผู้ให้บริการ ทั้งนี้จะโครงสร้างและกลไกการขับเคลื่อนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ มีดังนี้ นโยบาย / วิสัยทัศน์ การจัดองค์กร งบประมาณ เทคโนโลยี และเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่น

6.5.2 ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีดังนี้ ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ด้านคุณภาพของบุคลากร ด้านวัฒนธรรมบริการ ด้านนวัตกรรมบริการ

5.5.3 ผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีดังนี้ การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ

6.5.4 ปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ มีดังนี้ เทคโนโลยีที่สร้างความพลิกผัน การออกแบบบริการ สื่อใหม่ บทเรียนออนไลน์ นโยบายของรัฐ

6.6 การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง การจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดโดยยึดแนวความคิดการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาออกแบบบริการให้ผู้ใช้และเพื่อยกระดับคุณภาพของห้องสมุด

6.7 ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เข้าใช้ห้องสมุดซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้หลัก

6.8 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ หมายถึง ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏ อาจมีชื่อเรียกแตกต่างกันได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการ โดยแบ่งกลุ่มตามภูมิภาคของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มกรุงเทพมหานคร

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงสภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏซึ่งจะนำไปสู่การจัดบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

7.2 ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏซึ่งจะไปสู่การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศและบริการห้องสมุดที่สอดคล้องกับความต้องการ สะดวกและรวดเร็ว

7.3 ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบปัจจัยที่สนับสนุนการพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการให้ประสบความสำเร็จทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรักและผูกพันกับห้องสมุด และมีแนวโน้มที่จะใช้บริการห้องสมุดต่อไปในอนาคต พร้อมกับแนะนำผู้ใช้บริการคนอื่นที่ยังไม่เคยมาใช้บริการห้องสมุดให้มาใช้บริการห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น

7.4 รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จะทำให้ได้แนวคิดการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาออกแบบบริการให้ผู้ใช้ และเพื่อยกระดับคุณภาพการจัดบริการห้องสมุด สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏได้



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลการวิจัย จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และออกแบบวิธีวิจัยดังนี้

1. แนวคิดการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ
 - 1.1 ความเป็นมาของการบริการห้องสมุดที่เน้น
 - 1.2 ความหมายของการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ
 - 1.3 ปัจจัยภายในที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ
 - 1.4 ปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ
2. แนวคิดการศึกษาผู้ใช้
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ
 - 2.2 บทบาทและความสำคัญของผู้ใช้บริการ
 - 2.3 พฤติกรรมผู้ใช้บริการห้องสมุด
 - 2.4 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด
3. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
 - 3.1 ประวัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
 - 3.2 พัฒนาการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
 - 3.3 บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

1.1 ความเป็นมาของการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ

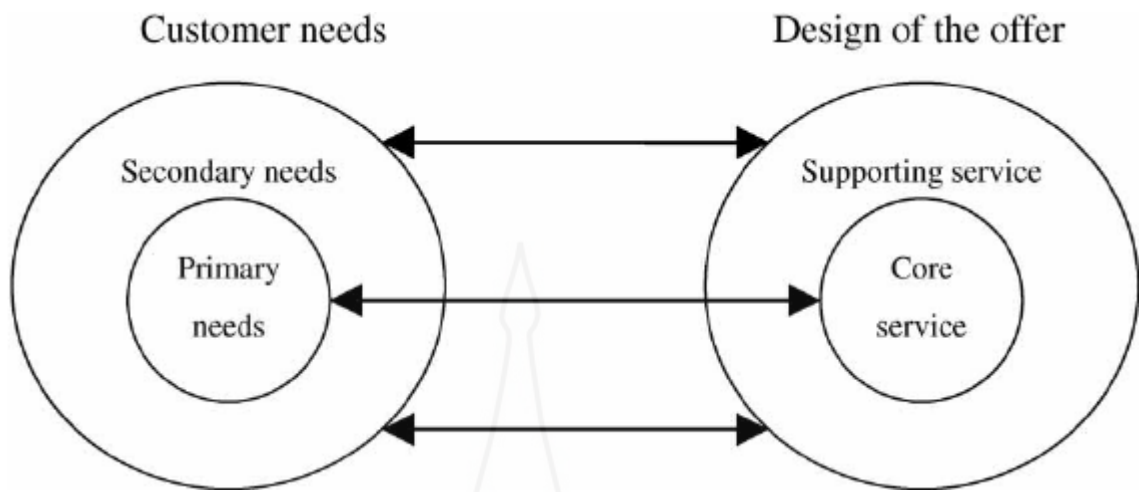
การเน้นผู้ใช้บริการ (Customer focused) เป็นแนวคิดทางการจัดการและการตลาด ที่พัฒนาขึ้นเมื่อปี 1950 การเน้นผู้ใช้บริการ คือ ความสามารถระบุความต้องการของลูกค้าได้ และ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่มีลักษณะสอดคล้องกับเป้าหมายของกลยุทธ์หลักขององค์กร และลูกค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญจะทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ และนอกจากนั้นได้มี นักวิชาการได้ขยายแนวคิดหลักของการเน้นลูกค้า และสร้างสิ่งที่รู้จักกันในนามแนวคิดของการตลาด และความเชื่อ ที่แพร่หลายในกิจกรรมของการเน้นลูกค้าที่ต้องมีการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Mokhtar, S.S.M., 2013, p.67) เป็นแนวปฏิบัติหลัก ดังนั้นการเน้นผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่ง ที่สำคัญที่สุดของความสำเร็จในการตลาดยุคที่ผู้บริโภคมีทางเลือกในการแสวงหาสินค้าหรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย เช่นในปัจจุบัน นักการตลาดจะทำการตลาดแบบไม่ใส่ใจความรู้สึกของลูกค้าไม่ได้อีกต่อไปแล้ว ธุรกิจทุกวันนี้จึงต้องทำการตลาดโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางกันมากขึ้น การเน้นผู้ใช้บริการเป็นแนวคิดของการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่เป็นกรอบแนวคิดใหญ่ที่ครอบคลุมกิจกรรมที่ตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้า (ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม, 2554)

การเน้นผู้ใช้บริการจะทำให้องค์กรเกิดความเข้มแข็งในการแข่งขันและสามารถอยู่รอดได้ และมีผลงานวิจัยที่สนับสนุนแนวคิดการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการดังนี้

บริษัทเอกชน

กูดสตอฟสัน และ เอ็ดวาซสัน (Gustafsson & Edvardsson, 1999) ได้ศึกษาเรื่องการ พัฒนาการบริการของสายการบินสแกนดิเนเวียนในด้านการบริการที่เน้นลูกค้ามาใช้ในการบริหารจัดการ พบว่าจากการทำวิจัยเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่เน้นลูกค้าประกอบด้วย

- 1) Customer need: ความต้องการของลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้า
- 2) Customer service systems: ระบบการให้บริการลูกค้า ซึ่งเป็นงานเทคนิคต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงองค์ความรู้และใช้บริการ
- 3) Customer values and Cognitive structure : การสร้างมูลค่าให้กับลูกค้า
- 4) The customers' behavior : พฤติกรรมลูกค้า เมื่อเกิดการใช้บริการ จะเกิดกระบวนการใช้งานมุ่งศึกษาไปที่พฤติกรรมที่ลูกค้าไม่ทำและสิ่งที่ลูกค้าต้องการจะทำ
- 5) Customers' quality perceptions: การทำให้ลูกค้ายอมรับในเรื่องคุณภาพ และในเวลาต่อแนวคิดนี้ถูกนำมาอ้างถึงการศึกษาเรื่องการพัฒนาบริการรูปแบบใหม่ของธนาคารในได้หวั่น โดยใช้แนวคิดของการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยรูปแบบประกอบด้วย



ภาพที่ 2.1 Model of the service concept.

ที่มา: Edvardsson, Gustafsson, Johnson, and Sanden (2000, p. 47).

ไวท์เลย์ (Whiteley, 1996, p. 3-6) ได้แนะนำว่าองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการสร้างบริการที่มุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus) นั้นจะมีลักษณะที่สรุปได้เป็นกลุ่มๆ ทั้งสิ้น 6 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. มีวิสัยทัศน์ มีความมุ่งมั่นและมีการสร้างบรรยากาศที่ดี (Vision, Commitment, and Climate) องค์กรที่มีสิ่งเหล่านี้จะมุ่งมั่นต่อการสร้างความพึงพอใจให้แก่ความต้องการของลูกค้า ความมุ่งมั่นดังกล่าวจะแสดงออกในทุกการกระทำขององค์กร โดยผู้บริหารต้องแสดงให้เห็นทั้งโดยการกระทำ และคำพูดว่าลูกค้าสำคัญ และความต้องการของลูกค้าก็จะมาก่อนความต้องการภายในด้วย

2. การเป็นแนวร่วมหรือการเชื่อมโยงกับลูกค้า (alignment with customers) องค์กรที่มุ่งเน้นที่ลูกค้าจะปรับตนเองให้เป็นแนวร่วมกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา เมื่อใดก็ตามที่พูดว่า 'เรา (We)' จะหมายถึงรวมถึงลูกค้าด้วยเสมอ ตัวอย่างในเรื่องนี้ เช่นการนำ ผลสะท้อนกลับ (feedback) ของลูกค้ามาใช้ในกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

3. ความเต็มใจที่จะค้นหาและกำจัดปัญหาของลูกค้า (willingness to find and eliminate customers' problems) องค์กรที่มุ่งเน้นที่ลูกค้า ไม่เพียงแต่เก็บรวบรวมผลสะท้อนกลับของลูกค้าไว้เป็นข้อมูลเท่านั้น แต่ยังใช้และสื่อสารข้อมูลเหล่านี้ไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อการปรับปรุงด้วย การใช้ข้อมูลลูกค้าดังกล่าวแสดงออกได้หลายวิธี เช่น พนักงานจะรู้ว่าลูกค้านิยามคำว่าคุณภาพอย่างไร พนักงานจะรู้ว่าใครคือลูกค้าที่แท้จริง ลูกค้าจะได้รับข้อมูลที่ช่วยให้พวกเขาสร้าง

ความคาดหวังที่เป็นจริงได้ พนักงานและผู้จัดการเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการและคาดหวังได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

4. การเข้าถึงลูกค้า (reaching out to customers) องค์กรที่มุ่งเน้นที่ลูกค้าจะไม่เพียงแต่นั่งและรอคอยให้ลูกค้าเดินเข้ามาเพื่อสะท้อนความคิดเห็น แต่จะเป็นฝ่ายเข้าไปหาลูกค้าเอง โดยมีความแน่วแน่ที่จะทำให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจร่วมกับองค์กรได้ง่ายขึ้น กระตุ้นพนักงานให้สามารถก้าวข้ามไปได้มากกว่าเพียง 'หน้าที่' ในการทำให้ลูกค้าพอใจ ทำให้การรับรู้คำร้องเรียนลูกค้าง่ายและสะดวกขึ้น พยายามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนทั้งหลายของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา

5. การสร้างสมรรถนะ (competence, capability, and empowerment of people) พนักงานจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถอย่างมืออาชีพและจะได้รับการมอบหมายอำนาจให้ใช้ได้ตามดุลยพินิจเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า นั่นหมายความว่าพนักงานจะเข้าใจเป็นอย่างดีถึงผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้าและรวมถึงความต้องการของลูกค้าที่สัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์นั้นๆ และยังหมายความว่าพนักงานจะได้รับทรัพยากรและการสนับสนุนเพื่อการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วย

6. การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement of products and processes) องค์กรที่มุ่งเน้นที่ลูกค้าจะทำอะไรก็ตามที่จำเป็นต่อการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เช่น การทำแนวปฏิบัติที่ดี การศึกษาและการวิจัยและพัฒนาเพื่อลดรอบเวลา (cycle time) อย่างต่อเนื่องการแก้ไขปัญหาทันทีที่พบ หรือแม้แต่การลงทุนที่จำเป็นต่อการพัฒนาแนวคิดในเชิงนวัตกรรม (innovation) เป็นต้น

โลฮาน และคอนบีและแลงก์ (Lohan, Conby & Lang, 2011, pp. 46) ได้วิจัยเรื่อง Examining Customer Focus in IT Project Management : Findings from Irish and Norwegian case studies ผลงานวิจัยพบว่าโครงการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการ ซึ่งเน้นที่ความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการ โดยในงานวิจัยดังกล่าวได้พัฒนารอบแนวคิดเพื่อการศึกษาการบริการที่เน้นผู้ให้บริการ ออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 จะต้องศึกษาตัวตน หรือ อัตลักษณ์ของลูกค้า สถานที่ตั้งของลูกค้า ทราบถึงบุคลิกภาพของลูกค้า มีประสบการณ์เกี่ยวกับลูกค้า

ส่วนที่ 2 ทำการรวบรวมและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า เก็บรวบรวมและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่ได้จากลูกค้า นำข้อเสนอแนะที่ได้จากลูกค้ามาใช้ประโยชน์ และเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับลูกค้า

ด้านห้องสมุด

การเน้นผู้ใช้บริการเป็นหัวใจสำคัญของการบริการห้องสมุด เป็นการนำส่งบริการสารสนเทศไปสู่ผู้ใช้บริการ (Service Delivery) ประเด็นสำคัญของการเน้นผู้ใช้บริการคือการเน้นผู้ใช้บริการเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ใช้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการส่งเสริมแรงขับเคลื่อนของการบริการ (service-driven) และเน้นที่ความต้องการของผู้ใช้บริการ บรายสัน (Bryson, 1999 : 383, pp.389) ได้กล่าวไว้ว่าการเน้นผู้ใช้บริการถูกออกแบบมาเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ บริการของห้องสมุดและศึกษาทัศนคติที่มีต่อบริการห้องสมุด ตลอดจนความพึงพอใจที่มีต่อบริการ ดังนั้นการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการจะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบดังต่อไปนี้

การบริหารจัดการกับผู้ใช้บริการ (The customer approach to management) วิธีการจัดการกับผู้ใช้บริการ เป็นการขับเคลื่อนบริการ และมุ่งเน้นคุณภาพการบริการที่ทำให้เกิดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผลิตภัณฑ์และบริการที่รวดเร็วไปสู่ผู้ใช้บริการ โดยในขั้นตอนแรกผู้บริหารห้องสมุดจะต้องจัดบุคลากรและจัดการกับระบบสารสนเทศ และขั้นต่อไปก็คือการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการให้ผู้ใช้ภายนอกได้รับทราบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้พิจารณาถึงคุณภาพของการบริการและผู้ใช้บริการ ตลอดจนมาตรฐานการบริการที่มีให้กับผู้ใช้บริการ และจะทำให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนั้นสิ่งที่สำคัญคือความซื่อสัตย์ต่อผู้ใช้บริการจะทำให้การบริการประสบความสำเร็จ ดังนั้น ในการจัดการกับผู้ใช้บริการ ทรัพยากรมนุษย์ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรจะสนับสนุนผู้ใช้บริการให้ได้รับทางเลือกการบริการที่ตรงตามความต้องการ

1. กลยุทธ์ Customer 'Rs' กลยุทธ์เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การบริการที่เน้นผู้ใช้บริการประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วย Rs

1.1 การเก็บรักษา (retention) การบริการสารสนเทศจะต้องมีการพัฒนาการบริการและกลยุทธ์เพื่อเก็บรักษาและป้องกันการยุติการใช้ของผู้ใช้จากข้อบกพร่องทางการแข่งขัน การบริการ การรักษานี้ผู้ใช้ทำได้โดยการเพิ่มสิทธิพิเศษ เพิ่มคุณภาพมาตรฐานสินค้าและการบริการให้กับผู้ใช้ ตัวอย่างคือการให้บริการคำแนะนำเพื่อสิทธิ์หรือโอกาสในการใช้ที่ดีที่สุดแทนการใช้โดยผ่านหน้าอินเทอร์เน็ตหรือระบบการเข้าใช้ออนไลน์สาธารณะ เช่น คอมพิวเตอร์

1.2 ความต้องการ (requirement) ผู้ใช้มีความต้องการที่แตกต่างกันไปและสิ่งที่สำคัญที่สุดของการบริการคือการปรับบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ผู้ใช้บริการสารสนเทศควรพิจารณาอย่างลึกซึ้งทั้งความต้องการของผู้ใช้และการแลกเปลี่ยนความนิยมระหว่างผู้ใช้

1.3 การจำกัดส่วนการใช้ (refined segmentation) การบริการสารสนเทศต้องจำกัดเรื่องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยต้องทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดการยอมรับ และนอกจากนั้นยังช่วยลดค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น

1.4 การบรรลุเป้าหมาย (reach) ผู้ใช้บริการมีเป้าหมายความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างในเรื่องของการบริการที่รวดเร็วหรือการกระจายของสารสนเทศ

1.5 การตอบสนอง (response) ผู้ใช้ตอบสนองกับข้อความบริการแตกต่างกัน แต่ละข้อความและสินค้าแต่ละชิ้น ข้อความควรจะใช้วิธีการที่เหมาะสมและเผยแพร่ไปยังกลุ่มผู้ใช้ที่ถูกต้อง

1.6 ความสัมพันธ์ (relationship) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้และห้องสมุดมีความสำคัญมาก ความพึงพอใจของผู้ใช้สามารถเสริมสร้างได้ด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้และสามารถที่จะให้ความใส่ใจในผู้ใช้แต่ละคน

1.7 การเปิดใจให้กว้าง (receptiveness) การสร้างความจริงใจกับผู้ใช้บริการสารสนเทศจะต้องได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ มีการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ร้องเรียนในการใช้ระบบหากพบวาระบบที่ใช้ขัดข้องหรือล้มเหลว เพื่อให้องค์กรบริการสารสนเทศได้มีโอกาสปรับปรุงคุณภาพ

1.8 การให้คำปรึกษา (regular consultation) การจัดตั้งหน่วยงานให้คำปรึกษากับผู้ใช้ เป็นการให้คำปรึกษาทั้งทางด้านบริการและผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของผู้ใช้ วิธีการที่จะทำให้ประสบความสำเร็จคือวิธีการสนทนากลุ่ม การสำรวจ การสัมภาษณ์ การประชุม และอภิปราย

1.9 การทบทวน (review) วงจรที่ใช้เป็นแนวทางการในการวางแผนการบริหารจัดการกับผู้ใช้บริการได้แก่การทบทวน การออกแบบ การนำไปใช้ และการปรับปรุงระบบตามข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และทบทวนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

2. การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการ (customer service backup) การให้บริการและจัดส่งบริการอย่างรวดเร็วเป็นจุดเริ่มต้นของการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบริการสารสนเทศ ไม่มีอะไรจะสำคัญเท่าการบริการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการ ที่ช่วยสนับสนุนในเรื่องบริการและผลิตภัณฑ์ ระดับความพึงพอใจหรือไม่พอใจกับคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริการจัดเก็บข้อมูลนั้นจะส่งผลให้เกิดความเข้าใจบริการและสามารถค้นหาหรือติดตามผลงานเดิมได้ ซึ่งการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการจะมีประโยชน์ครอบคลุมด้านอื่นๆ ดังนี้ การรับส่งข้อมูลหรือการติดตั้งฐานข้อมูล การบริการผู้ใช้หลังจากที่ผู้เข้ามาใช้บริการ การจัดการข้อร้องเรียน

3. กฎบัตรการให้บริการผู้ใช้บริการ (customer service charters) สิทธิพิเศษที่จะให้กับผู้ใช้บริการของห้องสมุด สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ใครคือผู้ใช้บริการ

3.2 คุณค่าขององค์กรไม่ได้อยู่ที่สถานที่ แต่อยู่ที่ผู้ใช้บริการ “ผู้ใช้บริการคือบุคคลที่สำคัญที่จะให้บริการ”

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้และบริการ และสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจากห้องสมุด คือการที่ห้องสมุดให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้ใช้

3.4 การใช้บริการในระดับต่างๆ ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบต่อทันทีภายในเวลา 10 นาที

3.5 สิทธิพิเศษของผู้ปฏิบัติงาน และบทบาทในการบริการผู้ใช้ ผู้ใช้จะต้องให้เกียรติผู้ปฏิบัติงานและส่งเสริมสนับสนุนในการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะและปรับปรุงการบริการของหน่วยงานต่อไป

4. การใช้เทคโนโลยีเพื่อรักษาลูกค้า (using technology for customer retention) ห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จด้วยการดูแลผู้ใช้ กลยุทธ์ทางสารสนเทศต้องมีความสัมพันธ์กับเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ห้องสมุดสามารถพัฒนาและเก็บรักษาผลประโยชน์ในการแข่งขันผ่านทางเว็บไซต์ให้กับผู้ใช้ หรือกระจายความสะดวกสบายและเชื่อมโยงกับระบบได้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้บริการและขอพิมพ์รายการสารสนเทศได้ผ่านทางเว็บไซต์ตลอดจนสามารถเข้าถึงรายการทางบรรณานุกรมของหนังสือในพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การสร้างความใกล้ชิดกับผู้ใช้สามารถทำได้โดยใช้เทคโนโลยี ที่จะสามารถสืบค้นสารสนเทศทางด้านกิจกรรมของห้องสมุดที่จัดและบริการ เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ทำให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสะดวกในการเข้าใช้บริการ

ห้องสมุดประชาชนรัฐอิลลินอยส์ (2010 : Online) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการเน้นผู้ใช้บริการห้องสมุด ผลการวิจัยมีองค์ประกอบในการศึกษาการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ ดังนี้ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ห้องสมุด 2) ศึกษาความต้องการสารสนเทศว่าสารสนเทศอย่างไรที่ห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดมหาวิทยาลัยในชิคาโก สามารถให้บริการได้ดี 3) ศึกษาผู้ใช้ : ศึกษาจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ 4) ประเมินจากปฏิกริยาของผู้ใช้โดยศึกษาจากผู้ใช้ที่มาใช้บริการห้องสมุด

ห้องสมุดประชาชนรัฐอิลลินอยส์ ได้ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการเน้นผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุด แล้วนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนาบริการห้องสมุด หลังจากนั้นจึงประเมินความพึงพอใจต่อการบริการ ผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การ

เปลี่ยนแปลงไม่ใช่เรื่องง่าย ห้องสมุดต้องเผชิญกับปัญหางบประมาณที่มีจำนวนจำกัดและบุคลากรของห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศและการวางแผน บทเรียนที่ได้จากการเรียนรู้ครั้งนี้ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุด การนำแนวปฏิบัติด้านการตลาดมาใช้ และการแนะนำการใช้ห้องสมุด และทำให้ห้องสมุดได้พบกับความต้องการของผู้ใช้ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการเน้นผู้ให้บริการ (Best Practices for the Customer-Focused Library, 2012 : online)

ฮอรัทเซน (Hossain, 2013) ได้ศึกษาการออกแบบวัฒนธรรมการตลาดที่เน้นผู้ให้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย การวิจัยในครั้งนี้ใช้รูปแบบการศึกษา UFLS ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ทำให้การออกแบบวัฒนธรรมการตลาดที่เน้นผู้ให้บริการในห้องสมุด ประกอบด้วย 1) การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ 2) การศึกษาความต้องการของบุคลากรห้องสมุด 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้ 4) ความพึงพอใจของบุคลากร 5) ความภักดีของผู้ใช้ 6) การจัดบริการที่มีคุณภาพ 7) มีฝ่ายช่วยเหลือและบริการผู้ใช้ 8) การประเมินคุณภาพบริการที่ผู้ใช้ 9) สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพของห้องสมุด 10) คุณภาพของผลิตภัณฑ์ 11) คุณภาพของการบริการ 12) คุณภาพของผู้ให้บริการ

1.2 ความหมายของการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ

การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ เป็นหัวใจสำคัญของการบริการห้องสมุด ในการพัฒนาบริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการบริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ ดังนี้

แมททิว (Mathew, 2009) ได้กล่าวถึงห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการต้องออกแบบชั้นหนังสือเพื่อให้เข้าถึงได้ง่ายเป็นแบบร้านหนังสือ มีทรัพยากรสารสนเทศที่ใหม่ทันสมัยสถานการณ์ออกแบบระบบมาเพื่อให้เข้าถึงง่ายและสะดวก บริการทุกที่ตลอดเวลาโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับงานบริการสารสนเทศ ตลอดจนเน้นการบริการไปสู่ชุมชน

สำหรับสต็อก คอปเปอร์แมน (Stock-Kupperman, 2012) ได้กล่าวไว้ว่าการเน้นผู้ให้บริการเป็นการให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้ โดยการจัดบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้ นำเสนอบริการใหม่เพื่อเป็นการดึงดูดให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น และเป็นการรักษาผู้ให้บริการเดิมให้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้โดยการศึกษาทัศนคติที่มีต่อบริการห้องสมุด การสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ ตลอดจนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด

สมสรวง พฤติกุล (2557) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ใช้คือหัวใจสำคัญของการบริการสารสนเทศ การรู้จักผู้ใช้และรู้ความต้องการและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้จะช่วยให้การจัดบริการสารสนเทศมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่น

ให้กับผู้ใช้ ดังนั้นผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบงานบริการสารสนเทศจึงต้องมีกระบวนการจัดทำแฟ้มข้อมูลผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ (Customer focused) หมายถึง การจัดการบริการของห้องสมุดโดยยึดแนวความคิดการบริการห้องสมุดที่ครอบคลุมการบริหารจัดการ เพื่อจัดการบริการให้ตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการจัดให้ผู้ใช้เพื่อนำมาออกแบบกิจกรรมเพื่อจัดให้ผู้ใช้ และเพื่อยกระดับคุณภาพของห้องสมุด

1.3 ปัจจัยภายในที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการการศึกษาปัจจัย

ที่ส่งผลต่อการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ(Bryson, 1999; Gupta & Jambhekar, 2002; Comb, 2004; Jonh, 2003; Matthews, 2009; ปิยะวรรณ สิริประเสริฐศิลป์, 2553; The Canadian Association of Research Libraries (CARL), 2010; Hossin, 2013; จุฑารัตน์ นกแก้ว, 2555) ดังนี้

1.3.1 บุคลากรของห้องสมุด บุคลากรของห้องสมุดแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มบุคลากรดำเนินงานบริการของห้องสมุดที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการผู้ใช้ ทั้งในด้านสมรรถนะวิชาชีพ การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ มีความรู้เรื่องขององค์กรเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กรต่างๆ ที่ห้องสมุดสังกัด ตลอดจนเรื่องของลิขสิทธิ์และกฎหมายต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง มีทักษะในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเจรจาต่อรอง ทั้งนี้รวมถึงการมีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3.2 การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับการปรับกระบวนการทัศน์ของห้องสมุดในยุคใหม่ที่ทำให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการสารสนเทศ โดยสร้างความเป็นเลิศในการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า นั่นคือการประเมินคุณค่าของการบริการสารสนเทศจากมุมมองของผู้ใช้ และรักษาผู้ใช้บริการไว้ในระยะยาว

1.3.3 วัฒนธรรมการบริการ วัฒนธรรมถือเป็นสิ่งที่สะสมมาจากความเชื่อ ความคาดหวัง ทศนคติ และค่านิยมร่วมของสมาชิกทุกคนในองค์กร ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และการยอมรับและปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงการให้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

1.3.4 นวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ นวัตกรรมบริการ เป็นความคิดหรือการกระทำใหม่ๆ ซึ่งคนในสังคมแต่ละวงการจะมีการคิดและทำขึ้นมาอยู่เสมอ นวัตกรรมจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ได้เรื่อยๆ トラバドที่คนยังมีความปรารถนา หรือต้องการคิดค้นหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยสิ่งใดที่คิดและทำมานานแล้วถือว่าหมดความเป็นนวัตกรรมไป และ

มักจะมีสิ่งใหม่เกิดขึ้นมาแทน นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) เป็นแนวคิดในเชิงกลยุทธ์ ที่ได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการธุรกิจ และมีการกล่าวถึงกันอย่างมาก เมื่อปลายปีที่ 1970 และ ต้นทศวรรษที่ 1980 นวัตกรรมบริการยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญทางธุรกิจที่นำไปสู่การสร้างความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยนวัตกรรมบริการ เป็นการนำนวัตกรรมมาพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยเน้นการอำนวยความสะดวก และความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ส่วนประโยชน์ของนวัตกรรมบริการในเชิงธุรกิจ คือ ช่วยสร้างความแตกต่างในการบริการ เพื่อนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการยกระดับประสิทธิภาพของการบริการและสร้างมูลค่าให้เพิ่มกับธุรกิจ (ซัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2559, น.13)

1.4 ปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

1.4.1 เทคโนโลยีที่สร้างความพลิกผัน

แนวคิดเกี่ยวกับ เทคโนโลยีที่สร้างความพลิกผัน (Disruptive Technology) หมายถึง นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้ในการสร้างตลาดและมูลค่าให้กับตัวผลิตภัณฑ์ที่นำเทคโนโลยีมาใช้และส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง (Disrupt) ต่อตลาดของผลิตภัณฑ์เดิมรวมทั้ง อาจจะทำให้ธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีแบบเดิม ๆ ได้รับผลกระทบจนต้องล้มหรือปิดกิจการไปซึ่งจะแตกต่างจากนวัตกรรมทั่วไปที่ถูกนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มคุณภาพของสินค้า หรือลดต้นทุนกระบวนการผลิตแบบเดิม ๆ เท่านั้น กระบวนการที่เทคโนโลยีใหม่ “Disrupt” เทคโนโลยีเดิม ๆ ไม่ใช่สิ่งที่เพิ่งเกิดขึ้นใหม่ แต่เกิดขึ้นมาตั้งแต่อดีตอย่างต่อเนื่องหลาย ๆ คนมักเรียกกระบวนการนี้ว่าเป็นกระบวนการทำลายอย่างสร้างสรรค์เพื่อช่วยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบโจทย์ผู้บริโภคมากขึ้น ช่วยให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าที่มีคุณภาพมากขึ้น ตัวอย่างที่ชัดเจน เช่น กรณีของการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้แทนเครื่องพิมพ์ดีด เนื่องจากมีความสะดวกสบายในการใช้งานมากกว่าสามารถแก้ไขคำผิดได้ง่ายกว่า หรือกรณีของการนำระบบอีเมลมาใช้แทนการส่งจดหมาย เนื่องจากมีความรวดเร็วในการส่งข้อความมากกว่า หรือกรณีของการนำกล้องดิจิทัลมาใช้แทนกล้องประเภทที่ถ่ายรูปด้วยฟิล์ม เนื่องจากผู้ถ่ายภาพสามารถเห็นรูปได้ทันที ภายหลังจากการถ่ายภาพโดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการล้างรูป อีกทั้งยังสามารถถ่ายภาพครั้งละจำนวนมาก (พิพัฒน์ เหลืองนฤมิตชัย, 2559)

1.4.2 การออกแบบบริการ

แนวคิดการออกแบบบริการ (Service Design) เป็นการกำหนดรูปแบบการให้บริการขององค์กรว่าควรเป็นไปในลักษณะใด ตั้งแต่บรรยากาศ สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ ยูนิฟอร์ม รูปแบบการแต่งกาย ขั้นตอนการทำงาน เวลาที่ใช้ บุคลิกภาพ ลักษณะคำพูด ของผู้ให้บริการ

โดยทั้งหมดจะสอดคล้องกับแบรนด์ หรือภาพลักษณ์ขององค์กร อันจะทำให้ลูกค้าได้สัมผัสถึงมาตรฐานการบริการตามที่องค์กร กำหนดได้อย่างแท้จริง เปรียบได้กับการสร้างบ้านที่สวยงาม ตรงตามแนวคิดของเจ้าของบ้าน ในการออกแบบบริการ (Service Design) ของที่ปรึกษา ก็เปรียบเสมือนสถาปนิก ที่ช่วยออกแบบรูปแบบการบริการตาม Concept ของธุรกิจที่สอดคล้องกับแบรนด์ที่วางไว้ เพื่อส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีเอกลักษณ์นั่นเอง ที่ปรึกษาจะเข้าไปช่วยทำการฝึกปฏิบัติ ในการออกแบบบริการและจัดทำมาตรฐานการให้บริการ ให้เหมาะสมกับองค์กรอย่างมีเอกลักษณ์ วัตถุประสงค์ ของการออกแบบบริการ ในห้องสมุดเพื่อให้เข้าใจถึงเครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบบริการ ตลอดจนสามารถออกแบบ การให้บริการในองค์กรของตนเอง ได้อย่างเหมาะสมและเพื่อสามารถนำเอาผลลัพธ์จาก Workshop ในการออกแบบบริการ ไปใช้ในการดำเนินงานให้บริการลูกค้าได้จริง ซึ่งผลที่ได้รับมีรูปแบบการบริการลูกค้าที่แปลกใหม่ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง พร้อมทั้งการส่งมอบบริการลูกค้าจะเป็นไปอย่างราบรื่น และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า(ทรงพันธ์ เจริมประยงค์, 2559)

1.4.3 นโยบายของรัฐต่อการบริการห้องสมุด

นโยบาย หมายถึง ข้อความหรือสิ่งที่กำหนดไว้ เพื่อแนวทางการตัดสินใจของรัฐบาลหรือหน่วยงาน สำหรับการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทำให้การบริหารมีทิศทางและแนวทางที่ชัดเจน นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นนโยบายของรัฐต่อห้องสมุด มีดังนี้ ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นที่พึ่งของท้องถิ่น ในการให้ความรู้ ให้ความจริง มีความเป็นกลางทางการเมือง ประสานความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ในการพัฒนาท้องถิ่นให้บรรลุเป้าหมายภายใต้ 4 ยุทธศาสตร์ คือยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ที่ 2 การผลิตและพัฒนาครู ยุทธศาสตร์ที่ 3 การยกระดับคุณภาพการศึกษา และยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏได้ดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อส่งเสริมเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสู่ชุมชนและท้องถิ่น ดังนี้

- 1) โครงการพัฒนาท้องถิ่น โครงการจัดทำหอจดหมายเหตุของจังหวัด สร้างคลังความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างฐานข้อมูลวัดในท้องถิ่น
- 2) โครงการวิจัยที่เชื่อมโยงท้องถิ่น สร้างแหล่งเรียนรู้สรรพวิทยาท้องถิ่น เพื่อเป็นคลังความรู้และแหล่งศึกษาด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 3) โครงการอบรม/บริการวิชาการ เช่น กิจกรรมถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการ และวิชาชีพบรรณารักษ์แก่ชุมชน และสังคม กิจกรรมเผยแพร่นวัตกรรมการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์ ให้กับชุมชนและสังคม

4) กิจกรรมสัมพันธ์ (พันธกิจสัมพันธ์ (Engagement) หมายถึง โครงการหรือกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยกับองค์กรชุมชนร่วมคิดและร่วมทำกิจกรรมร่วมกัน มีการใช้ความรู้หรือเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เกิดประโยชน์ร่วมกันและเกิดผลกระทบที่ดีต่อสังคมที่ประเมินได้ เช่น โครงการพัฒนาการรู้สารสนเทศของกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเรื่องการใช้ยาสามัญประจำบ้าน โครงการจัดการความรู้ข้อมูลท้องถิ่น



การวิเคราะห์สังเคราะห์รูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ	Gustafsson & Edvardsson, 1990	Tsaia, Hsub & Linc, 2011	Whitely, 1996	Lohan, Conby & Lang, 2011	Bryson, 1999	Best Practices for the Customer Focused Library, 2012	Hossain 2013	Mathews. 2009	ผู้วิจัย
ศึกษาความต้องการลูกค้า	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ศึกษาพฤติกรรมลูกค้า	✓	-	-	✓	✓	✓	-	✓	✓
มีระบบเทคโนโลยีการให้บริการลูกค้า	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓
มีการสร้างมูลค่าสินค้า/บริการ	✓	-	✓	-		✓	-	-	✓
มุ่งคุณภาพการบริการ / Service Delivery	✓	✓	-	✓	✓	-	✓	-	✓
มีระบบการบริหารจัดการ / นโยบาย / วิสัยทัศน์	-	-	✓	-	✓	-	-	✓	✓
สมรรถนะการบริการ / ความเต็มใจในการบริการ	-	-	✓	✓	✓	-	✓	-	✓
ผู้ให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สภาพแวดล้อม / สิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓
การประเมินผล / Feedback	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้ / ความจงรักภักดี	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
มีการพัฒนานวัตกรรมบริการ	-	-	✓	-	✓	✓	-	✓	✓
วัฒนธรรม	-	-	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓

จากผลการการสังเคราะห์องค์ประกอบของการบริการดังกล่าว ผู้วิจัยนำมาพัฒนา รูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนี้

ด้านของผู้ให้บริการ (ผู้บริหารและบรรณารักษ์) เน้นกลไกการขับเคลื่อนการบริการ ห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ มีดังนี้ นโยบาย / วิสัยทัศน์ การจัดองค์กร งบประมาณ เครือข่ายความร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่น

ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย ราชภัฏ มีดังนี้ ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ด้านคุณภาพของบุคลากร ด้านวัฒนธรรมบริการ ด้านนวัตกรรมบริการ

ด้านผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วยอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ จะศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้

ผู้ใช้บริการสารสนเทศ เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบสารสนเทศและการ จัดบริการขององค์การสารสนเทศ เช่น ห้องสมุด ศูนย์เอกสาร หรือศูนย์สารสนเทศ เพราะการ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ คือ เป้าหมายหลักของบริการสารสนเทศ ความเข้าใจแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับผู้ใช้ เช่น ความหมาย บทบาทและความสำคัญของผู้ใช้ จึงมีความจำเป็นต่อการจัดบริการที่มี คุณภาพ

2.1 ความหมายของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการสารสนเทศ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความต้องการสารสนเทศ และแสวงหา หรือค้นหาสารสนเทศ หรือใช้บริการต่างๆ จากองค์การสารสนเทศ ในการให้บริการ สารสนเทศ มีคำที่ใช้เรียกผู้ใช้หลายคำ เนื่องมาจากพัฒนาการของบริการสารสนเทศซึ่งเน้น ความสำคัญของผู้ใช้เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ (Brophy, 2007, pp.118-119 ; อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2555, น. 5-6 – 5-7; สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์, 2546, น.2-4) ได้แก่

ผู้ใช้ (user) เป็นคำกลางที่ใช้เรียกผู้ใช้บริการองค์การสารสนเทศทุกประเภท

ลูกค้า (patron) = เพatron เป็นคำที่ใช้กับกลุ่มที่ให้การสนับสนุนองค์การ สารสนเทศ คำนี้เกิดขึ้นในสหราชอาณาจักร เมื่อมีการนำระบบการจัดการห้องสมุดแบบอเมริกัน มาใช้ ในกลุ่มชาวอังกฤษ คำนี้มีความหมายเหมือนสปอนเซอร์

ลูกค้า (customer) หมายถึง ผู้มาซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ ไป มีนัยเน้นถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ โดยที่ลูกค้าสามารถระบุความต้องการปรับเปลี่ยนความต้องการได้ เจรจาต่อรอง และมีทางเลือกในการรับบริการหลายทางในขณะที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าในแง่ของการจัดบริการที่เน้นคุณภาพ สร้างความพึงพอใจหรือความประทับใจให้ลูกค้าซึ่งจะนำมาซึ่งการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนชักชวนผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วย

ลูกค้า (client) หมายถึง ลูกค้าที่มารับคำปรึกษาหรือคำแนะนำทางวิชาชีพ เช่น ด้านกฎหมาย บัญชี สถาปัตยกรรม เป็นต้น

ผู้อ่าน (reader) หมายถึง ผู้ที่ใช้สารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เหมาะสำหรับการใช้กับห้องสมุดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการอ่าน พร้อมทั้งเน้นการจัดสถานที่เพื่อบริการการอ่าน

ผู้ยืม (borrower) หมายถึง ผู้ที่ยืมวัสดุสารสนเทศจากห้องสมุด

สมาชิก (member) หมายถึง ผู้ใช้ที่ลงทะเบียนเป็นสมาชิกของห้องสมุด และมีสิทธิ์ใช้บริการของห้องสมุดตามข้อกำหนด ในขณะที่ผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสามารถเข้าใช้ห้องสมุดได้แต่ไม่มีสิทธิ์ในการใช้บริการ เช่นเดียวกันผู้ที่ป็นสมาชิก นอกจากนี้อาจต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเข้าใช้ห้องสมุดด้วย

สำหรับงานวิจัยนี้ใช้คำว่า “ผู้ใช้” ซึ่งองค์การสารสนเทศเลือกใช้คำเหล่านี้แตกต่างกันออกไป โบรफी (Brophy, 2007: 93-94) ได้สรุปว่าคำแต่ละคำสะท้อนสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ใช้อับองค์การสารสนเทศเพียงแง่มุมเดียว แต่ในความเป็นจริงสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ใช้อับองค์การสารสนเทศนั้นมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์การสารสนเทศเสนอบริการและกิจกรรมที่หลากหลาย กิจกรรมหนึ่งก็แสดงถึงสัมพันธ์ภาพแบบหนึ่ง เช่น เมื่อผู้ใช้บริการยืมคืนสารสนเทศก็มีฐานะเป็น Customer ซึ่งเน้นแนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มค่าบริการคุณภาพ และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งนับเป็นแนวคิดสำคัญสำหรับบริการขององค์การสารสนเทศ เพราะถ้าองค์การสารสนเทศละเลยแนวคิดนี้เสียแล้ว ลูกค้าผู้ผิดหวังในบริการก็มักจะไม่ได้กลับมาใช้บริการอีก ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศที่ปราศจากผู้ใช้บริการก็ไม่ต่างจากโรงเก็บของราคาแพง แนวคิดดังกล่าวจึงเป็นแรงผลักดันให้องค์การสารสนเทศส่งเสริมคุณภาพบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้าและเพิ่มคุณค่าให้กับองค์การสารสนเทศและองค์การต้นสังกัด หากผู้ใช้บริการช่วยการค้นคว้าก็มีฐานะเป็น client เป็นต้น

2.2 ความสำคัญของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการสารสนเทศเป็นเป้าหมายหลักของการจัดบริการสารสนเทศ และเป็นเหตุผลสำคัญประการเดียวในการดำรงอยู่ของระบบสารสนเทศ หรือองค์การสารสนเทศ อย่างไรก็ตาม การจัดบริการสารสนเทศตามแนวคิดเดิมที่เน้นระบบ มักจะไม่ได้คำนึงถึงผู้ใช่มากไปกว่าผู้ที่

เข้ามาใช้บริการที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้แล้วผู้ใช้งานจะได้รับสารสนเทศที่ต้องการหรือไม่ นั่นไม่ใช่ประเด็นสำคัญ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องมีผลกระทบกับการจัดบริการขององค์กรสารสนเทศ และพฤติกรรมของผู้ใช้ ผู้ให้บริการสารสนเทศ เช่น บรรณารักษ์ นักสารสนเทศ เริ่มตระหนักว่าความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้มีความจำเป็นต่อการจัดบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ความตระหนักนี้กระตุ้นให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศอย่างกว้างขวาง ซึ่งนำไปสู่การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนด้านพฤติกรรมสารสนเทศ ทั้งในการศึกษาวิจัย และนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการจัดบริการสารสนเทศและการออกแบบระบบสารสนเทศจึงได้เปลี่ยนจากการเน้นระบบมาสู่การเน้นผู้ใช้โดยให้ความสำคัญกับความต้องการ พฤติกรรมการแสวงหาและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้

การเปลี่ยนแปลงในการจัดบริการขององค์กรสารสนเทศ เช่น ห้องสมุด ศูนย์อาหาร และ ศูนย์สารสนเทศ ได้สะท้อนให้เห็นถึงความตระหนักในบทบาทและความสำคัญของผู้ใช้ ได้แก่ การนำผลจากการศึกษาผู้ใช้งานมาใช้ปรับปรุงหรือพัฒนาการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และพยายามจัดบริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ เช่น การจัดลำดับความสำคัญของบริการ การเพิ่มช่องทางในการบริการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ส่วนในด้านการออกแบบระบบได้มีการนำผลการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาและค้นหาสารสนเทศมาใช้ในการออกแบบระบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้กลุ่มต่างๆ รวมทั้งการออกแบบระบบโดยเน้นแนวคิด *การใช้ได้ (usability)*

การประเมินบริการสารสนเทศซึ่งได้ปฏิบัติกันมาเป็นเวลานานในองค์กรสารสนเทศก็ปรับเปลี่ยนทั้งแนวคิดและวิธีการประเมิน โดยหันมาเน้นคุณภาพบริการซึ่งให้ความสำคัญกับมิติผู้ใช้ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อบริการ และการตัดสินใจคุณภาพบริการจากประสบการณ์ของผู้ใช้

ในสภาพแวดล้อมดิจิทัล ผู้ใช้มีบทบาทสำคัญนับตั้งแต่การพัฒนาระบบห้องสมุดดิจิทัล การใช้ และการประเมินระบบ จึงมีการศึกษาผู้ใช้เพื่อสร้างตัวแบบพฤติกรรมของผู้ใช้กลุ่มต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบที่ผู้ใช้งานสามารถใช้ระบบเพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาระบบห้องสมุดดิจิทัลที่ส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานกับระบบ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น โดยกลั่นกรองและคัดสรรสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง จัดลำดับและนำเสนอสารสนเทศให้สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ของผู้ใช้(อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2555, น. 5-8 – 5-9)

กล่าวได้ว่าไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมของห้องสมุดแบบเดิมหรือห้องสมุดดิจิทัล องค์การสารสนเทศล้วนมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของผู้ใช้ด้วยการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและพัฒนาบริการที่จะสนับสนุนการค้นหาและการใช้สารสนเทศ อย่างไรก็ตาม พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ช่วยขยายบทบาทของผู้ใช้ที่มีต่อการจัดบริการสารสนเทศออกไปอย่างกว้างขวาง การมีส่วนร่วมของผู้ใช้จึงช่วยเพิ่มศักยภาพขององค์การสารสนเทศในการจัดบริการที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

2.3 พฤติกรรมสารสนเทศ (Information behavior)

เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจวิธีการต่างๆ ที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับสารสนเทศ โดยเฉพาะการสร้าง การแสวงหา และการใช้สารสนเทศ ทฤษฎีทางจิตวิทยา เห็นว่า ความต้องการสารสนเทศเกิดจากแรงกระตุ้นทางกาย ความอยากรู้อยากเห็น และแรงกระตุ้นทางสังคม บทบาทสำคัญของห้องสมุดจึงต้องอำนวยความสะดวก เพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการทราบความต้องการของผู้ใช้ จะเป็นแนวทางในการแสวงหาสารสนเทศ (Brophy, 2007, pp. 146-147)

2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมสารสนเทศ

พฤติกรรมสารสนเทศ (Information Behavior) หมายถึง พฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลหนึ่ง ซึ่งเชื่อมโยงบุคคลผู้นั้นให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่างๆ โดยใช้ช่องทางในการเผยแพร่และในการได้สารสนเทศมา โดยอาจอยู่ในรูปการสื่อสารแบบเผชิญหน้า และการได้รับจากสื่อต่างๆ (Wilson, 2000, pp. 50 อ้างถึงใน สมพร พุทธิพิทักษ์ผล และอารีย์ ชื่นวัฒนา 2554, น. 13-6) ดังนั้น พฤติกรรมสารสนเทศจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้าง และเป็นการมองกิจกรรมของมนุษย์ในระดับมหภาค โดยครอบคลุมกิจกรรมสำคัญ 2 กิจกรรม คือ การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการด้วยวิธีใดๆ ก็ตาม และการใช้สารสนเทศหรือการส่งต่อสารสนเทศนั้นๆ ไปยังผู้อื่นต่อไป

2.3.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมสารสนเทศ

จากคำจำกัดความของพฤติกรรมสารสนเทศ สามารถสรุปเป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมสารสนเทศ 4 แนวคิดคือ (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2555, น. 6-8 – 6-10)

1) *ความต้องการสารสนเทศ (Information need)* เป็นภาวะทางจิตที่เชื่อมโยงกับภาวะอื่นๆ เช่น แรงจูงใจ ความเชื่อ และค่านิยม เป็นต้น นักวิจัยหรือบรรณารักษ์จึงมีอาจสังเกตความต้องการของผู้ใช้ได้ เว้นเสียแต่ว่าผู้ใช้จะแสดงความต้องการนั้นออกมาเอง ดังนั้น ความต้องการสารสนเทศเป็นจุดเริ่มต้นของการแสวงหาสารสนเทศ โดยประกอบด้วย 3 แนวคิด ซึ่งเป็นที่มาของความต้องการสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) การแสวงหาคำตอบ 2) การลดทอนความไม่แน่นอน และ 3) เซ็นส์เมกกิง หรือการทำความเข้าใจด้วยเหตุผล

2) การแสวงหาสารสนเทศ (*Information seeking*) เป็นแนวคิดที่เชื่อมโยงกับความต้องการสารสนเทศ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าจุดเริ่มต้นที่นำไปสู่พฤติกรรมสารสนเทศ คือความต้องการสารสนเทศ โดยเน้นความต้องการของบุคคลผู้แสวงหาสารสนเทศนั้นๆ การแสวงหาสารสนเทศจึงเป็นแนวคิดสำคัญที่มีการวิจัยกันอย่างแพร่หลาย

3) การค้นหาสารสนเทศ (*Information search*) เป็นพฤติกรรมระดับจุลภาคที่ผู้ค้นปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นในระดับปฏิบัติ อาทิ การใช้เมาส์ หรือในระดับการใช้ความคิด สติปัญญาและความรู้ เช่น การใช้ตัวแบบบูลีน หรือการตัดสินใจว่าหนังสือที่พบ 2 เล่มนั้น เล่มใดมีประโยชน์ มากกว่า หรือพิจารณาว่าสารสนเทศที่ได้ค้นคืนนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่

4) การใช้สารสนเทศ (*Information use*) เป็นแนวคิดที่ศึกษาวิจัยกันมากในหลายสาขา แต่ไม่มีการให้คำจำกัดความแนวคิดอย่างชัดเจน ยิ่งไปกว่านั้น นักวิชาการยังอธิบายแนวคิดนี้แตกต่างกันไป บ้างก็ให้ความหมายที่กว้างครอบคลุมพฤติกรรมทั้งหมดของผู้ใช้สารสนเทศ บ้างก็รวมการใช้สารสนเทศเป็นแนวคิดย่อยของการค้นหาสารสนเทศ บ้างก็หมายถึงการประมวลสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ การทำความเข้าใจ การวิเคราะห์ การปรับเปลี่ยนสารสนเทศ นอกจากนี้ การใช้สารสนเทศ ยังหมายรวมถึง การสร้างความรู้ การผลิตสารสนเทศ การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด

3.1 ความหมายของบริการห้องสมุด

งานบริการห้องสมุดเป็นหน้าที่ที่สำคัญของห้องสมุด โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว บริการห้องสมุดจึงยิ่งเพิ่มความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากจำนวนสารสนเทศใหม่ๆ ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันผู้รับบริการสารสนเทศก็มีความต้องการสารสนเทศที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น และต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น ดังนั้น บริการห้องสมุด หมายถึง บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดจัดไว้เพื่อให้บริการสำหรับผู้บริการ ได้แก่ หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อต่างๆ ตลอดจนรวมถึงการเผยแพร่สารสนเทศไปสู่ผู้ใช้บริการ (*Harrod's Librarian Glossary and Reference Book*, 2005: 424)

3.2 การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

ในการศึกษาบริการของห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยที่มีเป็นแนวปฏิบัติที่ดี จากงานวิจัยและเว็บไซต์ของห้องสมุด (*Best Practices for the Customer-Focused Library*, 2012: Online ; Owen, 2007: Online ; Townley, 1999: Online) และ แมทธิว(Mathew, 2009 : XIV) พบว่ามีการจัดให้บริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการที่กล่าวไว้ในบทความวิจัยและเว็บไซต์ห้องสมุดดังนี้

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลักษณ์ออร์ทพาร์ค ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีการให้บริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการซึ่งประกอบด้วย (*Best Practices for the Customer-Focused Library*, 2012: Online)

- 1.1 บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.2 บริการเข้าถึงสารสนเทศผ่านทางอินเทอร์เน็ต
- 1.3 บริการสืบค้นโอแพก
- 1.4 บริการอ้างอิง
- 1.5 บริการให้คำปรึกษาด้านการวิจัย
- 1.6 บริการช่วยเหลือการสืบค้นข้อมูลที่ชั้นหนังสือ

1.7 บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดพื้นที่การอ่าน การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อกระตุ้นสายตา มีสถานที่แสดงหนังสือใหม่ มีเครื่องหมายต่างๆ ในห้องสมุด ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่ของห้องสมุด พื้นที่จัดกิจกรรม พื้นที่สำหรับให้บริการคอมพิวเตอร์ พื้นที่สำหรับพบปะกัน

2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเด็ยคิน ห้องสมุดแห่งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของห้องสมุดและปรัชญาของการบริการว่าเน้นความเป็นศูนย์กลางของการบริการสารสนเทศ เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้บริการ เทคโนโลยี และสารสนเทศเข้าไว้ด้วยกัน โดยกำหนดค่านิยมขององค์กรคือการมุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพ การมุ่งเน้นผู้ใช้บริการ การให้บริการอย่างมีอาชีพ เป็นต้น ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยเด็ยคินให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ การรับรู้ข้อมูลย้อนกลับ และตัวชี้การปฏิบัติงาน ช่วยให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเด็ยคินบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้คือห้องสมุดเชื่อมโยงทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อจัดหาความรู้มาให้บริการ ดังนั้นบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเด็ยคิน (Owen, 2007 : Online) มีดังนี้

2.1 ห้องสมุดออนไลน์ เป็นห้องสมุดที่ได้ออกแบบเว็บไซต์เพื่อส่งเสริมบริการใหม่ๆ มีระบบเว็บโอแพกที่สมบูรณ์พร้อมด้วยกลไกการค้นหาและค้นพบที่เริ่มได้จาก

โฮมเพจ นักศึกษาปริญญาตรีสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในรายวิชาต่างๆ รวมทั้งข้อสอบได้ง่ายดาย

2.2 การช่วยเหลือทางออนไลน์แบบเรียลไทม์แก่ผู้ใช้จากวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (10.00-16.00) โดยใช้บริการส่งข้อความระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ โดยทางอีเมล โทรศัพท์ แบบฟอร์มทางออนไลน์และการให้บริการตัวต่อตัว

2.3 การใช้ซอฟต์แวร์เครือข่ายสังคม ห้องสมุดกำลังศึกษาเทคโนโลยีวิกิและบล็อกโดยในช่วงแรกนั้นต้องการพัฒนาความเชี่ยวชาญและทักษะของบุคลากรห้องสมุดเพื่อจะนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด เช่น การใช้วิกิเพื่อแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อร่วมกันพัฒนาเนื้อหาของเว็บ การใช้บล็อกในการทำจดหมายข่าว เมื่อบุคลากรมีความเข้าใจเทคโนโลยีดีแล้วห้องสมุดจะสอบถามความเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัยต่อไป

2.4 การริเริ่มโครงการ Learning 2.0 โดยร่วมมือกับ ห้องสมุดสวินเบอร์น (Swinburne Library) การให้บริการหนังสือ ห้องสมุดพบว่าสถิติการยืมหนังสือลดลง จึงร่วมมือกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ 5 แห่งเพื่อรวมรายการทรัพยากรสารสนเทศ (catalogs) เข้าด้วยกันสำหรับการใช้คอลเล็กชันหนังสือร่วมกัน ใช้ซอฟต์แวร์ที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงคอลเล็กชันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว บริการยืมระหว่างห้องสมุดยังคงเป็นบริการหลักที่จะช่วยตอบสนองความต้องการของนักวิจัยกลุ่มต่างๆ ที่ขยายจำนวนอย่างต่อเนื่องนอกจากนี้ยังใช้ซอฟต์แวร์ที่ช่วยเร่งกระบวนการระหว่างห้องสมุดให้รวดเร็วขึ้น

2.5 การจัดพื้นที่การเรียนรู้ ห้องสมุดตระหนักถึงรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่ใช้ปัญหาเป็นฐาน จึงเตรียมการที่จะจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ภายในห้องสมุดสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาในปี 2008

2.6 การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ ห้องสมุดทุกแห่งของมหาวิทยาลัยเดียวกัน ให้บริการสารสนเทศจากจุดบริการเดียว ไม่ว่าจะเป็นการยืม การตอบคำถามทั่วไป การตอบคำถามที่ซับซ้อน รูปแบบการบริการเช่นนี้ ช่วยให้ห้องสมุดสามารถจัดสรรบรรณารักษ์ไปจัดบริการอื่นๆ ให้กับคณาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตลอดจนจัดโครงการสอนทักษะสารสนเทศ โดยเฉพาะด้านการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ

3. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนิวแม็กซิโก ได้นำแนวคิดของการเน้นผู้ใช้บริการไปจัดทำแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด โดยมีเป้าหมายดังนี้ 1) พัฒนาความร่วมมือด้านวัฒนธรรมบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ 2) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับภารกิจของมหาวิทยาลัย 3) พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการห้องสมุด กระบวนการดำเนินงาน และระบบสารสนเทศ โดยใช้กระบวนการ

เน้นผู้ใช้บริการ (User-focused) 4) พัฒนาคู่มือการสอนและโปรแกรมที่สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยจากสมรรถนะพื้นฐานในการรู้สารสนเทศให้เป็นทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ 5) ให้ความสำคัญและจัดการกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่มีผลทางด้านวิชาการ ซึ่งเป้าหมายของห้องสมุดมหาวิทยาลัยนิวแม็กซิโก ที่กล่าวมาข้างต้นก็เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของห้องสมุดที่จะสร้างและพัฒนาสารสนเทศ องค์กรความรู้ต่างๆของห้องสมุด โดยใช้กระบวนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ (Townley, 1999) ดังนั้นบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยนิวแม็กซิโก มีดังนี้

- 3.1 บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านเว็บไซต์
- 3.2 บริการข่าวสารทันสมัยผ่านทางเว็บ
- 3.3 บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
- 3.4 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 3.5 บริการสอนการรู้สารสนเทศ
- 3.6 บริการวิเคราะห์การอ้างอิง
- 3.7 บริการ web – base learning

นอกจากบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการที่กล่าวมาข้างต้น เมทิว (Mathew, 2009 : XIV) ได้จำแนกบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการไว้เช่นกัน ในแนวคิดของเมทิว ได้เสนอไว้ความแตกต่างระหว่างการบริการห้องสมุดแบบแนวเดิมกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการไว้ดังนี้

ห้องสมุดแบบเดิม	ห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ
1. การออกแบบชั้นสำหรับการจัดเก็บได้จำนวนมาก (library shelving designed for maximum storage)	1. ออกแบบชั้นหนังสือที่เหมือนร้านหนังสือ (bookstore shelving and fixtures designed for maximum accesibility)
2. มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่คาดว่าจะต้องการ (just-in-case collections)	2. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ใหม่ทันสถานการณ์ (just-in-time collections)
3. เป็นที่จัดเก็บหนังสือ (The warehouse)	3. เป็นสถานที่พบปะกัน (the marketplace)
4. เน้นวัสดุตีพิมพ์ (Print collection)	4. เน้นทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่อผสม (Multimedia collections)
5. ทรัพยากรสารสนเทศเป็นของห้องสมุด (my library's collection)	5. เป็นห้องสมุดที่ไม่มีกำแพงกั้น (library without walls)
6. การสร้างมวลทรัพยากรสารสนเทศที่คิดว่า	6. จัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ(Give'em what they

ห้องสมุดแบบเดิม	ห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ
อะไรที่ผู้ใช้ต้องการ (build a “What they will need ” collection)	want)
7. คำค้นที่มาจากหัวเรื่องที่เป็นมาตรฐาน (precoordinated subject headings)	7. ผู้ใช้สามารถกำหนดคำค้นขึ้นเองได้ (user tagging)
8. การให้ความรู้เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ (user need instruction)	8. ออกแบบระบบมาเพื่อให้เข้าถึงง่ายและเป็นอัจฉริยะ(make systems smarter and easier)
9. มุ่งเน้นการเผยแพร่บริการตามจดหมายข่าว (library-focused newsletters)	9. สร้างกระดานสนทนาให้กับผู้ใช้กับบรรณารักษ์ (customer-created blogs)
10. เมื่อต้องการใช้ต้องไปห้องสมุด(go to library)	10. บริการทุกที่ทุกเวลา (services anywhere, anytime)
11. มีการควบคุมรายการทรัพยากรสารสนเทศ (control the catalog)	11. กระตุ้นให้ผู้ใช้เขียนบทวิจารณ์(encourage users to write reviews)
12. มีกฎเกณฑ์ที่เข้มงวด (Rules that restrict)	12. ช่วยให้ผู้ใช้บรรลุสิ่งที่หวัง(enable users to accomplish what they wish)
13. การบูรณาการเข้ากับระบบห้องสมุด (integrated library system)	13. บริการโดยใช้เว็บ 2.0 (Web 2.0 + services)
14. ห้องสมุดเป็นผู้ควบคุมเนื้อหา (library-controlled content)	14. ผู้ใช้เป็นผู้สร้างเนื้อหา (user-created content)
15. เน้นไปที่ผลผลิตตามพันธกิจที่ตั้งไว้ (focus of mission is output)	15. เน้นการบรรลุผลลัพธ์ตามพันธกิจที่ตั้งไว้ (focus of mission is outcomes)
16. คาดเดาเหตุการณ์ได้ (predictability)	16. เต็มใจรับการเปลี่ยนแปลง (embracing change)
17. มุ่งเน้นในสิ่งที่ผ่านมา(focus on the past)	17. เน้นอนาคตของชุมชน (focus on the Future of the community)
18. เน้นประโยชน์ของส่วนรวม(Altruism)	18. ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุน (return on investment)
19. มีบริการสิ่งที่ดีเลิศหรือสมบูรณ์แบบ (perfectionism)	19. มีบริการที่ดีพอสำหรับผู้ใช้ (good enough is good enough)
20. มีข้อยกเว้นกับข้อผิดพลาด(the exception)	20. ให้เป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดหลักสำคัญ (a

ห้องสมุดแบบเดิม	ห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ
	part of the mainstream)
21. ต้องมาใช้บริการที่ห้องสมุด(come to the library)	21. ใช้กูเกิลในการค้นหาข้อมูล (Google it !)
22. ไม่ยืดหยุ่น (rigidity)	22. เปลี่ยนแปลงได้ (flexibility)
23. เน้นสารสนเทศ(information)	23. เปลี่ยนไปตามพลวัต (transformation)

จากการศึกษาบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยนำมาสังเคราะห์บริการให้เป็นหมวดหมู่การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการตามกิจกรรมของการบริการ(อารีย์ ชื่นวัฒนา 2553, น.19-21) ไว้ดังนี้

1. บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย
 - 1.1 บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางเว็บ
 - 1.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด
2. บริการการอ่าน ประกอบด้วย
 - 2.1 บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
 - 2.2 บริการทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่อผสม
 - 2.3 บริการ web - base learning
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 - 3.1 บริการตอบคำถามผ่านทาง E-mail Facebook Blog Twitter line
 - 3.2 การให้คำปรึกษาด้านการวิจัย
 - 3.3 บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ
 - 3.4 บริการการสอนการรู้สารสนเทศ
 - 3.5 บริการวิเคราะห์การอ้างอิง
 - 3.6 บริการ 24/7
4. บริการค้นคืนสารสนเทศ
 - 4.1 บริการเข้าถึงสารสนเทศผ่านทางอินเทอร์เน็ต
 - 4.2 บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านทางเว็บโอแพค
 - 4.3 บริการสืบค้นวลีหรือรหัสที่เป็นตัวแทนของทรัพยากรสารสนเทศ
5. บริการเผยแพร่สารสนเทศ
 - 5.1 บริการข่าวสารทันสมัยผ่านทางเว็บ

- 5.2 บริการวิกิ เพื่อการแบ่งปันข้อมูล
- 6. บริการส่งเสริมการใช้
 - 6.1 บริการพื้นที่สร้างสรรค์กิจกรรม
 - 6.2 บริการจดหมายข่าวของห้องสมุดผ่านทางเว็บบล็อก
- 7. บริการสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 7.1 จัดพื้นที่การอ่าน
 - 7.2 จัดสภาพแวดล้อมเพื่อกระตุ้นสายตา
 - 7.3 มีเครื่องหมายต่างๆ แสดงสัญลักษณ์พื้นที่ในห้องสมุด
 - 7.4 จัดชั้นหนังสือเหมือนร้านขายหนังสือ
 - 7.5 พื้นที่สำหรับให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 7.6 พื้นที่สำหรับพบปะกัน
 - 7.7 บริการแบบฟอร์มขอใช้บริการผ่านทางออนไลน์

3. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

3.1 ประวัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

มหาวิทยาลัยราชภัฏ ก่อกำเนิดจากโรงเรียนฝึกหัดครู ที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวปฏิรูปประเทศให้ทันสมัยตามแบบตะวันตก ด้วยการวางรากฐาน “การศึกษา” เพื่อการพัฒนาประเทศเกิดการจัดรูปแบบการศึกษาตามแบบตะวันตก เช่น มีโรงเรียนหลักสูตร แบบเรียน และครู

พ.ศ. 2430 เกิดการจัดตั้ง “กรมศึกษาธิการ” เพื่อรับผิดชอบงานด้านการศึกษา พ.ศ. 2432 เกิด “กระทรวงธรรมการ” (รวมกรมต่าง ๆ เช่น กรมธรรมการ กรมพยาบาล กรมพิพิธภัณฑสถาน และกรมศึกษาธิการ) คนนิยมส่งลูกหลานเข้าเรียน เกิดปัญหาขาดแคลนครู สมเด็จพระยาดาราภานุภาพ ของบประมาณเพื่อการฝึกหัดครู เกิดเป็น “โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์” มีการจัดตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูในหัวเมือง ต่าง ๆ ในทุกภูมิภาค

พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงลงพระปรมาภิไธย พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ส่งผลให้สถาบันราชภัฏทั่วประเทศ ได้รับการยกฐานะและปรับเปลี่ยนสถานภาพเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏ” ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา และมีภารกิจและปณิธานตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 คือ มาตรา 7 “ให้มหาวิทยาลัยเป็น

สถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษาการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล และยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทาการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทุนบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู” (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547, 2560)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันการศึกษาในกลุ่มมหาวิทยาลัยใหม่ที่พัฒนามาจากครู แต่ปี พ.ศ. 2535 เป็นต้นมา คำว่า “ราชภัฏ” เป็นชื่อที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าพระราชทานนาม “สถาบันราชภัฏ” แทนคำว่า “วิทยาลัยครู” เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535 ซึ่งมีความหมายว่า “ความเป็นคนของพระราชฯ ผู้อาวุโสของแผ่นดิน หรือนักปราชญ์ของพระราชฯ” มหาวิทยาลัยราชภัฏเริ่มต้นจากความ เป็นโรงเรียนฝึกหัดอาจารย์ โรงเรียนฝึกหัดครู เปลี่ยนมาเป็นวิทยาลัยครู ผู้การเป็นสถาบันราชภัฏ และกลายมาเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏในปัจจุบัน ด้วยเหตุผลคือ เพื่อปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการในสถาบันให้ทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบริหารได้อย่างมีอิสระ ความเป็นนิติบุคคล มีความเป็นมหาวิทยาลัยที่สามารถจัดการศึกษาได้อย่างอิสระพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ได้กำหนดให้สถาบันราชภัฏทั้ง 41 แห่งเป็นนิติบุคคล และเปลี่ยนชื่อเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏ” โดยใช้ชื่อเดิมของสถาบันราชภัฏแต่ละแห่งมาต่อท้ายชื่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้อยู่ในสายบังคับบัญชาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ต่อมาใน ปี พ.ศ. 2548 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม ได้ยุบรวมไปเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยนครพนม

ดังนั้นในปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏจึงมีทั้งสิ้น 38 แห่ง กระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ คือ กรุงเทพมหานคร (กลุ่มรัตนโกสินทร์) จำนวน 5 แห่ง ภาคเหนือจำนวน 8 แห่ง ภาคกลางจำนวน (รวมภาคตะวันออกและภาคตะวันตก) 6 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 12 แห่ง และภาคใต้จำนวน 5 แห่ง (ชำนานู รอดเหตุภัยและคณะ, 2549)

3.2 ปรัชญาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ปรัชญาของการจัดการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาเป็นอย่างมาก เพราะหน้าที่ที่สำคัญของการจัดการศึกษา คือ การทำให้ชีวิตมีคุณค่าทั้งในด้านการพัฒนาสติปัญญา ค่านิยม ทักษะ ทักษะ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนการวางรากฐานของการดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีเป้าหมาย

ดังนั้นการจัดการศึกษาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ย่อมตั้งอยู่บนพื้นฐาน

ของปรัชญาของมหาวิทยาลัยซึ่งเป็น ทิศทางของการศึกษาและการจัดการศึกษา (พิมพ์พรรณ เทพสุเมธานนท์ และคณะ, 2541)

จากการศึกษาปรัชญาของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 38 แห่ง พบว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ได้กำหนดปรัชญาของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับปรัชญาของการตั้งมหาวิทยาลัยคือ มุ่งเน้นการเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม โดยการดำเนินบทบาทตามภารกิจต่างๆ โดยการบูรณาการศาสตร์สากลและศาสตร์ท้องถิ่นตามภารกิจทุกด้าน การเป็นแหล่งวิชาการ เป็นแหล่งการศึกษาและภูมิปัญญาของท้องถิ่น การสร้างคนให้มีความรู้ เป็นคนดี มีคุณธรรม มีการสร้างความรู้และนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม

3.3 บทบาทและหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

แนวคิดหลักของการยกระดับวิทยาลัยครูเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏนั้นมีการกำหนดรากฐานความคิดของการเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ดังนั้นในการจัดการศึกษาจึงยึดหลักการสำคัญเป็นสถาบันเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอนวิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคมปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู

ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏจึงมีภาระหน้าที่ที่สำคัญดังนี้ (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2547)

- 1) แสวงหาความจริงเพื่อสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ บนพื้นฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่นภูมิปัญญาไทย และภูมิปัญญาสากล
- 2) ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม สำนึกในความเป็นไทย มีความรักและความผูกพันต่อท้องถิ่น อีกทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชนเพื่อให้คนในท้องถิ่นรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง การผลิตบัณฑิตดังกล่าวจะต้องให้มีจำนวนและคุณภาพสอดคล้องกับแผนการผลิตบัณฑิตของประเทศ
- 3) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในคุณค่า ความสำนึก และความภูมิใจในวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ
- 4) เรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา และนักการเมืองท้องถิ่นให้มีจิตสำนึกประชาธิปไตย คุณธรรม จริยธรรม และความสามารถในการบริหารงาน พัฒนาชุมชนและท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม
- 5) เสริมสร้างความรู้ความเข้มแข็งของวิชาชีพครู ผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง
- 6) ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างมหาวิทยาลัย ชุมชน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรอื่นทั้งในและต่างประเทศเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

7) ศึกษาและแสวงหาแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น รวมถึงการแสวงหาแนวทางเพื่อส่งเสริมให้เกิดการจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน

8) ศึกษา วิจัย ส่งเสริมการสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริในการปฏิบัติภารกิจของมหาวิทยาลัย

จากการวิเคราะห์วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 38 แห่งพบว่าโดยภาพรวมมหาวิทยาลัยราชภัฏมีวิสัยทัศน์ที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยเนื้อหาสาระอยู่ในกรอบต่อไปนี้ คือ วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาพรวม คือ มุ่งเป็นสถาบันที่ผลิตและพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาที่มีคุณภาพ สามารถเป็นผู้นำทางการศึกษาและเป็นสถาบันที่สามารถค้นคว้าวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นเป็นแหล่งเรียนรู้ที่บูรณาการภูมิปัญญาท้องถิ่นกับศาสตร์สากลที่นำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน รายละเอียดของแต่ละสถาบัน

3.4 ความเป็นมาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในระยะแรกมีฐานะเป็นแผนกห้องสมุด สังกัดสำนักงานอธิการบดี ตามประกาศของกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง การแบ่งส่วนราชการในวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ต่อมาได้ เปลี่ยนเป็นฝ่ายห้องสมุด สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการตามประกาศของกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง การแบ่งส่วนราชการในวิทยาลัยครู ลงวันที่ 17 เมษายน 2530 โดยให้ฝ่ายห้องสมุดมีฐานะเทียบเท่าภาควิชา

ต่อมาในปี พ.ศ.2535 จากฝ่ายห้องสมุดได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักวิทยบริการ (Academic Resource Center) มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชา ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และเมื่อมีพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 สำนักวิทยบริการจึงได้ยกฐานะเป็น “สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ” เป็นหน่วยงานระดับสำนักเทียบเท่าคณะมาจนถึงปัจจุบัน (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ 2547, 2560)

3.5 นโยบายของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

จากการศึกษานโยบายของห้องสมุด สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัย
- 2) ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนการวิจัยและความใฝ่รู้ของประชาคมมหาวิทยาลัยและท้องถิ่น

- 3) เป็นศูนย์กลางการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และประชาชนในท้องถิ่น
- 4) พัฒนาและให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และประชาชนในท้องถิ่น
- 5) ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีความรู้ และมีคุณธรรม
- 6) เป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยและประชาชนในท้องถิ่น
- 7) เป็นแหล่งพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย
- 8) เป็นแหล่งให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 9) เป็นศูนย์กลางระบบบริหารจัดการข้อมูล
- 10) เป็นแหล่งบริการเครื่องมือเทคโนโลยีทางการศึกษาในการพัฒนางานของมหาวิทยาลัย
- 11) เป็นแหล่งสนับสนุนการผลิตสื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา
- 12) เป็นหน่วยงานที่บริหารจัดการ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย
- 13) เป็นแหล่งให้บริการวิชาการแก่บุคลากรในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอก
- 14) เป็นแหล่งสารสนเทศท้องถิ่น สนับสนุนการเผยแพร่ข่าวสารพัฒนาฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.6 บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีหน้าที่จัดเตรียมและบริการสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการกับผู้ใช้ ตลอดจนจัดพื้นที่ห้องสมุดให้เอื้อต่อการเป็นแหล่งเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย และชุมชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร และภายนอกมหาวิทยาลัยซึ่งได้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริการ ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ การเชื่อมโยงความรู้ ข้อมูลข่าวสารถึงกันและกันด้วยระบบออนไลน์ จากประเด็นการศึกษานาถภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558-2568) พบว่าทรัพยากรสารสนเทศพัฒนาจากสิ่งพิมพ์ไปเป็นอิเล็กทรอนิกส์ ดิจิทัลและไปสู่ห้องสมุดเสมือน ไม่นั่นการจัดเก็บทรัพยากรแต่เน้นการบริการผ่านเครือข่ายและให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหา ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์

ต้องมีอาคารที่ตกแต่งทันสมัยปลอดภัย มีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย มีครุภัณฑ์เพียงพอ สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานและเอื้อต่อการเรียนรู้ มีครุภัณฑ์ที่รองรับการใช้งานแบบบริการตนเองมากขึ้น และด้านการบริการ มีรูปแบบการให้บริการเป็นห้องสมุดไร้พรมแดน มีบริการที่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไป การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีบริการแบบไม่จำกัดสถานที่และเวลา มีการนำระบบอัตโนมัติและระบบออนไลน์มาใช้มากขึ้น สำหรับอีกประเด็นที่สำคัญคือด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในระดับภูมิภาค ระดับชาติ และระดับนานาชาติ (ศักดา บุญยี่ด, มาลี ไชยเสนา, และอรทัย เลียงจินดาถาวร (2559) สำหรับบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

1) บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ การบริการต่ออายุสมาชิกห้องสมุดผ่าน Line ของห้องสมุด บริการยืมระหว่างห้องสมุด

2) บริการการอ่าน ประกอบด้วย บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่อผสม บริการ web - base learning

3) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประกอบด้วย บริการตอบคำถามผ่านทาง E-mail Facebook Blog Twitter line การให้คำปรึกษาด้านการวิจัย บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ บริการการสอนการรู้สารสนเทศ บริการวิเคราะห์การอ้างอิง และบริการ 24/7

4) บริการค้นคืนสารสนเทศ ประกอบด้วยบริการเข้าถึงสารสนเทศผ่านทางอินเทอร์เน็ต บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านทางเว็บโอแพค

5) บริการเผยแพร่สารสนเทศ ประกอบด้วย บริการข่าวสารทันสมัยผ่านทางเว็บ บริการวิกิ เพื่อการแบ่งปันข้อมูล บริการส่งเสริมการใช้ บริการพื้นที่สร้างสรรค์กิจกรรม บริการจดหมายข่าวของห้องสมุดผ่านทางเว็บบล็อก

6) บริการสิ่งอำนวยความสะดวก บริการจัดพื้นที่การอ่าน จัดสภาพแวดล้อมเพื่อกระตุ้นสายตา การมีเครื่องหมายต่างๆ แสดงสัญลักษณ์พื้นที่ในห้องสมุด พื้นที่สำหรับให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ พื้นที่สำหรับพบปะกัน บริการแบบฟอร์มขอใช้บริการผ่านทางออนไลน์ บริการห้องเรียนรู้ตามอัธยาศัย (Common Room) บริการพื้นที่ Co-working Space บริการ wireless zone

จากบริการของห้องสมุดที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏตระหนักถึงเป็นแหล่งรวบรวม จัดระบบ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่น จากการศึกษาพบว่าบริการดังกล่าวบริการต่างๆที่เกี่ยวกับบริการข้อมูลท้องถิ่นดังนี้ บริการข้อมูล

ท้องถิ่นของล้านนา บริการหอจดหมายเหตุ บริการฐานข้อมูลจดหมายเหตุ บริการสารสนเทศ
ท้องถิ่น มุมอีสาน บริการสรรพวิทยาท้องถิ่น บริการข้อมูลท้องถิ่นนทบุรี บริการสารสนเทศ
นครศรีธรรมราช บริการสารสนเทศท้องถิ่นอุบลราชธานีบริการข้อมูลท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี
บริการหอจดหมายเหตุและสารสนเทศ บริการห้องเทพสตรีนิทัศน์ บริการห้องสมุดมนุษย์ บริการ
ข้อมูลพื้นถิ่น เป็นต้น

การพัฒนาบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มุ่งสนองตอบความต้องการ
ของผู้ใช้บริการเพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับทุกภาคส่วนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และ
เสริมสร้าง ความเข้มแข็งของผู้นำชุมชนให้มีคุณธรรมและความสามารถในการบริหารงาน เพื่อ
ประโยชน์ต่อส่วนรวม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบบริการ
ห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องและสามารถนำเสนอเป็นประเด็นได้ดังนี้

4.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ (Customer-Focused Library service)

ห้องสมุดประชาชนรัฐอิลลินอยส์ (*Best Practices for the Customer-Focused Library*, 2012: 0nline) จัดทำโครงการวิจัยเรื่องการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ โดยมี
ห้องสมุดที่เข้าร่วมโครงการในครั้งนี้จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วยห้องสมุดประชาชน 3 แห่ง
ประกอบด้วยอินเดีย (Indian) แพร์รี่ (Prairie) เอครอน (Acorn) แฟรงก์พอร์ต (Frankfort) และ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 1 แห่ง นอร์ทพาร์ก (North Park) โครงการวิจัยดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ห้องสมุด 4 แห่งในซิกาโก โดยการศึกษาการออกแบบบริการห้องสมุด
ตามความคาดหวังและความต้องการจากมุมมองของผู้ใช้ รวมถึงการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีจากการ
ใช้พื้นที่ห้องสมุดเพื่อจัดบริการให้กับผู้ใช้ การประเมินการบริการ และนำไปสู่การพัฒนารูปแบบ
การบริการที่มุ่งเน้นผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ในด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เข้า
มาใช้คอมพิวเตอร์ การเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และใช้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านทาง
ฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือ และวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการห้องสมุดเพื่อการ
อ่านหรือพบปะพูดคุยกับเพื่อน และนอกจากนั้น ในประเด็นของการศึกษาประเภทของบริการ
ห้องสมุด ประกอบด้วยการจัดบริการสัญลักษณ์ต่างๆภายในห้องสมุด ซึ่งค้นพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่
มีอายุ 45-64 จะมีความต้องการสัญลักษณ์เพื่อบอกจุดที่ให้บริการต่างๆในห้องสมุด และ

นอกจากนี้การบริการให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้ ผู้ใช้บริการห้องสมุดต้องการให้บรรณารักษ์ เดินสอบถามกับผู้ใช้บริการมากกว่าการนั่งที่เคาเตอร์ที่ให้บริการ สำหรับด้านสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการต้องการพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรม การนั่งใช้อินเทอร์เน็ต และพื้นที่สำหรับนัดหมาย พบปะกับเพื่อน และคาวอร์ และไซน์ (Kaur & Sigh, 2010) ได้ศึกษาการบริการผู้ใช้บริการห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการผ่านเว็บ 3 บริการประกอบด้วย บริการอ้างอิงออนไลน์ บริการให้ความช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการให้มีทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ การสื่อสารกับผู้ใช้และการรับคำติชมจากผู้ใช้ผ่านทางเว็บ ทิดัล (Tidal, 2011) ได้ศึกษาการจัดบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการโดยศึกษาการสร้างเว็บไซต์ของห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้เว็บไซต์ของห้องสมุดสามารถใช้งานได้สะดวก คือต้องมีเครื่องมือสืบค้นด้านการวิจัย เวลาการบริการห้องสมุด ข้าราชการของห้องสมุด บริการโอแพค บริการจองห้องคอมพิวเตอร์ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการรายชื่อบรรณานิตยสารฉบับล่าสุด บริการนิทรรศการออนไลน์ และคอนนาเวย์ (Connaway and other, 2012: Online) ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบระบบและบริการของห้องสมุดโดยใช้การตัดสินใจจากผู้ใช้บริการ ซึ่งพบว่าการบริการที่ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการและทำกิจกรรมผ่านทางออนไลน์เช่นกัน

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

สุวิทย์ วงษ์บุญมาก (2561) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ และ 1 เงื่อนไขแห่งความสำเร็จ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยนำเข้าได้แก่ 1) บุคลากร 2) ขอบข่ายงาน องค์ประกอบที่ 2 กระบวนการมี 7 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผน 2) การจัดองค์กร 3) การปฏิบัติตามแผน 4) การประเมินผล 5) การปรับปรุงและพัฒนา 6) การรายงาน และ 7) การประสานงาน องค์ประกอบที่ 3 ผลผลิต ได้แก่ 1) ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีเงื่อนไขความสำเร็จมี 4 เงื่อนไข คือ 1) การสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย 2) การทำงานเป็นทีม 3) เครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และ 4) วิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่มีทิศทาง ภารกิจ และเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

ศักดา บุญยี่ด, มาลี ไชยเสนา และ อรทัย เลียงจินดาถาวร (2559) ได้ศึกษาเรื่องอนาคตภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏในทศวรรษหน้า (2558-2568) ผลการวิจัยพบว่า อนาคตภาพแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างและการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องเปลี่ยนแปลงและปรับให้

สอดคล้องกับสถานการณ์ 2) ด้านงบประมาณ ควรได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอเพื่อปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในสภาพปัจจุบัน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏได้รับงบประมาณน้อย ดังนั้นการมีความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกันจะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอ ตรงต่อความต้องการมากขึ้น 3) ด้านบุคลากร บุคลากรของสำนักวิทยบริการ จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการบริการและใจรักการบริการที่สูงขึ้น 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศจะต้องมีการปรับเปลี่ยนจากสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล ทรัพยากรสารสนเทศจะพัฒนาไปสู่รูปแบบห้องสมุดเสมือน 5) ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ สำหรับอาคารสถานที่ ควรเป็นอาคารตกแต่งให้ทันสมัยสะดวกตา เชิญชวนให้เข้าใช้บริการ มีความสะดวกและปลอดภัย 6) ด้านการบริการ ควรมีวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อย่างครบถ้วน และตรงตามความต้องการ มีการพัฒนาคุณภาพและบริการใหม่อย่างต่อเนื่อง 7) ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีเครือข่ายความร่วมมือทั้งในระดับภูมิภาค ระดับชาติ และระดับนานาชาติ มีการแลกเปลี่ยนทรัพยากรพัฒนาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน 8) ด้านการประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งจะเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษาและสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาแห่งชาติ

อมรรัตน นาคะโร (2557) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นำเสนอ ในรูปของ RLib LO Model ประกอบด้วยแนวทางการบริหารจัดการ 8 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญในการบริหารจัดการ คือ ด้านนโยบายและแผนงาน (Policies and plans) ได้แก่การกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการพัฒนาห้องสมุดสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยผู้บริหารและคนในองค์กรจะต้องกำหนดไว้เป็นแผนงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นทิศทางในการบริหารงานที่ชัดเจน ด้านวิสัยทัศน์ร่วม (Shared vision) คือการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้บุคลากรมองเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน ด้านการประเมินคุณภาพ (Quality assessment) ได้แก่การกำหนดให้บุคลากรทุกระดับ ดำเนินงานโดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA และมีการประเมินคุณภาพงานอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดขององค์กร คือ การดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ด้านความรู้และเชี่ยวชาญของบุคคล (Personal mastery) ได้แก่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และสร้างความตระหนักให้บุคลากรถึงสมรรถนะที่จำเป็นในการพัฒนาวิชาชีพ ด้านรูปแบบความคิด (Mental models) ได้แก่การส่งเสริมการพัฒนาการบริการและนวัตกรรมบริการ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ (Systems thinking) การจัดการกิจกรรมเพื่อ

ส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้วิธีการคิดอย่างเป็นระบบและสนับสนุนให้บุคลากรใช้วิธีการคิดอย่างเป็นระบบและสนับสนุนให้บุคลากรใช้วิธีการคิดอย่างเป็นระบบและสนับสนุนให้บุคลากรใช้วิธีการคิดอย่างเป็นระบบมาแก้ปัญหาในงาน ด้านการเรียนรู้เป็นทีม (Team learning) ได้แก่การส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในหมู่บุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันและการทำงานแบบเครือข่าย (Networking) ได้แก่การสร้างเครือข่ายการทำงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มชุมชนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เป็นไปตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏมาตรา 7 ของพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ที่ว่าเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

อนันตศักดิ์ พวงอก (2556) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การสร้างคุณค่าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การสร้างคุณค่าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มี 10 กลยุทธ์ ได้แก่ 1) กลยุทธ์ในการปรับโครงสร้างการบริหารงานห้องสมุด 2) กลยุทธ์ในการปรับกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย 3) กลยุทธ์ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาบุคลากรของห้องสมุด 4) กลยุทธ์ในการปรับพื้นที่บริการของห้องสมุด 5) กลยุทธ์ในการขยายพื้นที่ในการบริการ 6) กลยุทธ์ในการให้บริการเชิงรุกและพัฒนาศักยภาพผู้ใช้บริการ 7) กลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 8) กลยุทธ์การสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นเพื่อให้ห้องสมุดมีความร่วมมือกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอื่นๆ เพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏควรจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏขึ้นมา อาจจะเป็นกลุ่มใหญ่ที่รวมห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 40 แห่งทั่วประเทศ หรืออาจจัดตั้งกลุ่มย่อยตามภูมิภาคเพื่อให้สมาชิกของห้องสมุดแต่ละแห่งสามารถขอใช้ทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดได้ และร่วมมือกันในการจัดซื้อทรัพยากรประเภทอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สมาชิกของห้องสมุดทุกแห่งได้ใช้ร่วมกันได้ 9) กลยุทธ์ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 10) กลยุทธ์ในการสร้างความเข้าใจและสื่อสารคุณค่าของห้องสมุด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า องค์ประกอบของการบริหารจัดการประกอบด้วย

1) นโยบาย / วิสัยทัศน์ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์พัฒนามหาวิทยาลัย และสอดคล้องปรัชญาของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เป็น “สถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น” โดยผู้บริหารและคนในองค์กรจะต้องกำหนดไว้เป็นแผนงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นทิศทางในการบริหารงานที่ชัดเจน และการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้บุคลากรมองเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน

2) การจัดองค์กร ประกอบด้วยด้านบุคลากร โดยบุคลากรของสำนักวิทยบริการจะต้องมีทัศนคติต่อการบริการและใจรักการบริการที่สูงขึ้น มีสมรรถนะที่จำเป็นในการพัฒนาวิชาชีพ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จะต้องมีการปรับเปลี่ยนจากสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล ทรัพยากรสารสนเทศจะพัฒนาไปสู่รูปแบบห้องสมุดเสมือน

3) งบประมาณ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอเพื่อปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อจัดหาเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อย่างครบถ้วน และตรงตามความต้องการ ตลอดจนนำมาพัฒนาการบริการและนวัตกรรมบริการ

4) เครือข่ายความร่วมมือ ควรมีเครือข่ายความร่วมมือทั้งในระดับภูมิภาค ระดับชาติ และระดับนานาชาติ มีการแลกเปลี่ยนทรัพยากรพัฒนาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ร่วมกัน รวมถึงการสร้างเครือข่ายการทำงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มชุมชนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบที่ได้จากงานวิจัย ประกอบด้วยการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 3 กระบวนการคือ 1) การได้มาและการกำหนดกลุ่มลูกค้า โดยห้องสมุดจะต้องจัดทำประวัติและรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า มีการจัดทำทะเบียนรายการบริการต่างๆ ของลูกค้า 2) การจัดหาลูกค้า เป็นการบริการให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจในบริการห้องสมุด เช่น การลดกระบวนการบริการด้วยระบบ One Stop Service การสะสมคะแนนเพื่อแลกของที่ระลึกจากห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร กิจกรรม ทุกช่องทางการสื่อสาร และ 3) การรักษาลูกค้า โดยเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการหลากหลายช่องทาง ทั้งนี้ปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ให้ประสบความสำเร็จ มี 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจของบุคลากรห้องสมุด วัฒนธรรมองค์กรและการสื่อสาร กระบวนการจัดการลูกค้า เทคโนโลยีที่สนับสนุนการจัดการลูกค้า และช่องทางการให้บริการ คริบบ์ (Cribb, 2012) ได้ศึกษาการรักษาผู้ใช้บริการให้อยู่กับห้องสมุดและการใช้ห้องสมุด โดยศึกษาจากทัศนคติของนักศึกษาระดับปริญญาตรีห้องสมุดมหาวิทยาลัยตุรกี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่จะช่วยรักษาผู้ใช้บริการให้อยู่กับห้องสมุดประกอบด้วย การใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมกับผู้ใช้บริการเช่น เครือข่ายทางสังคม และการสื่อสารของบรรณารักษ์ที่จะทำให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการใช้ห้องสมุด โดยใช้โปรแกรมการเรียนออนไลน์ หรือ

โปรแกรมด้านการรู้สารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดองค์ความรู้ ทักษะในการใช้ห้องสมุด พรชนิตว์ ลีนาราช (2555) พบว่า รูปแบบการจัดบริการสนับสนุนงานวิจัยสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัย ในประเทศไทย พบว่า มีบริการทั้งสิ้น 5 ประเภท คือ บริการอ้างอิงและสารสนเทศ บริการให้การอบรมให้ความรู้หรือสอนสำหรับนักวิจัย บริการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศสำหรับนักวิจัย บริการสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการ บริการสนับสนุนการสื่อสารทางวิชาการของนักวิจัย ฮอรัทแซน (Hossian, 2013) ที่ศึกษาเรื่องการออกแบบวัฒนธรรมทางการตลาดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าใช้วิธีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้เป็นขั้นตอนหนึ่งในการวิจัยโดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการด้านการส่งมอบผลิตภัณฑ์สารสนเทศ การส่งมอบบริการสารสนเทศ การส่งมอบบริการโดยบุคลากรของห้องสมุด

4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ

งานวิจัยด้านการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาบริการห้องสมุดพบว่า

งานวิจัยการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ (*Best Practices for the Customer-Focused Library*, 2012) พบว่าใช้การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโดยศึกษาผู้ใช้บริการใช้อะไร ผู้ใช้บริการใช้ที่ไหน ผู้ใช้บริการเมื่อไหร่ ผู้ใช้บริการใช้อย่างไร และนอกจากนี้งานวิจัยของคอนนาเวย์ (Connaway and other, 2012) ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบระบบและบริการของห้องสมุดโดยใช้การตัดสินใจจากผู้ใช้บริการ ใช้วิธีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้ระบบและการบริการของห้องสมุดโดยปัจจัยที่จะช่วยตัดสินใจเลือกกระบวนและบริการห้องสมุด จะศึกษาจาก สามารถเข้าถึงทางออนไลน์ได้หรือไม่ มีสารสนเทศที่ต้องการหรือไม่ ใช้ง่ายหรือไม่ การเข้าถึงและการใช้แหล่งสารสนเทศใช้เวลาเท่าไร เป็นแบบที่ผู้ใช้คุ้นเคย และใช้ได้ง่าย เช่น กูเกิล หรือ วิกีพีเดีย หรือไม่ และในขณะเดียวกัน การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการก็มีความสำคัญเช่นกันต่อการออกแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการซึ่งพบว่า จากงานวิจัยของทีดัล (Tidal, 2011) ได้ศึกษาการจัดบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ โดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อนำความต้องการของผู้ใช้มาพัฒนาเว็บไซต์ของห้องสมุด และงานวิจัยของเอสสัน และคณะ (Esson and other, 2012 : 469-478) ได้ทำวิจัยเรื่อง บริการของห้องสมุดสำหรับอนาคต : การนำผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อกำหนดความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวมีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน และสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการในอนาคต โดยสำรวจในด้านการทบทวนบริการของห้องสมุด การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ และการใช้พื้นที่ของห้องสมุด โดยผลการวิจัยพบว่าในบริการของห้องสมุดที่เกิดขึ้นในอนาคตต้องให้

ความสำคัญกับกระบวนการเน้นผู้ใช้บริการเพื่อที่จะออกแบบบริการห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และงานวิจัยของคาลัวร์ และไซน์ (Kaur & Singh, 2010) ได้ศึกษาการบริการผู้ใช้บริการห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ พบว่าใช้วิธีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อสำรวจผู้ใช้บริการอ่านทางเว็บซึ่งประกอบด้วย บริการอ้างอิงออนไลน์ บริการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้มีทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ การสื่อสารกับผู้ใช้และการรับคำติชมจากผู้ใช้ผ่านทางเว็บ ซึ่งการสำรวจครั้งนี้จะเป็นแนวทางต่อการบริการจัดการบริการห้องสมุดในสภาพแวดล้อมอิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยของของพรชนิตว์ ลีนาราช (2555) ที่ศึกษา รูปแบบการจัดบริการสนับสนุนงานวิจัยสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยในประเทศไทย ใช้วิธีการศึกษาความต้องการสารสนเทศของนักวิจัยโดยใช้โมเดลของวิลสัน(Wilson,1999, 2000) โดยศึกษาในด้านประเภทของผู้ใช้สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ต้องการใช้เพื่อการวิจัย ประเภทของสารสนเทศเพื่อการวิจัย ลักษณะของสารสนเทศเพื่อการวิจัย ประกอบกับงานวิจัยของ ฮอรัทเซน (Hossian, 2013) ที่ศึกษา เรื่องการออกแบบวัฒนธรรมทางการตลาดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าใช้วิธีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้เป็นขั้นตอนหนึ่งในการวิจัย โดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการด้านการส่งมอบผลิตภัณฑ์สารสนเทศ การส่งมอบบริการสารสนเทศ การส่งมอบบริการโดยบุคลากรของห้องสมุด



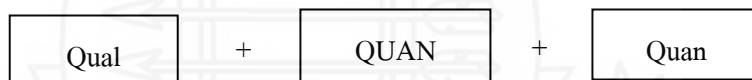
บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงแบบผสมผสาน ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด รวมทั้งปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยนำผลการศึกษามาวิเคราะห์และพัฒนาเป็นรูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งมีระเบียบวิธีวิจัยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินงานวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ จากนั้นนำผลมาพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีวิธีการวิจัยดังแผนภาพการดำเนินงาน ดังนี้



1.1 การศึกษาสภาพห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ใช้วิธีการวิจัยดังนี้

1.1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ศึกษาในประเด็นการบริหารงานห้องสมุดด้านการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้โดยศึกษาวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์การบริการห้องสมุดปัจจัยที่สนับสนุนการบริการและการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ

1.1.2 การศึกษาเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง ในประเด็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ / นโยบาย บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และเครือข่ายความร่วมมือ

1.2 การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ราชภัฏและปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ นักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง

1.3 การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ 7 คน ใช้วิธีสนทนากลุ่ม เพื่อวิพากษ์ (ร่าง) รูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ และยืนยันรูปแบบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้ง จำนวน 3 คน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลที่ศึกษาสามารถจำแนกได้ ตามวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1 การศึกษาสภาพห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

2.1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยแบ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็น 5 กลุ่ม จากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยวิธีการจับฉลากรายชื่อห้องสมุด (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วน 20 % ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มภูมิภาค ได้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 8 แห่ง ดังนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ 2 แห่ง ประกอบด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคกลาง 2 แห่ง ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ 1 แห่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 แห่ง ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มกรุงเทพมหานคร 1 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 8 แห่ง ได้ผู้บริหาร จำนวน 8 คน บรรณารักษ์ จำนวน 8 คน

2.1.2 การสำรวจเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง ใช้แบบบันทึกข้อมูล โดยศึกษานโยบาย/วิสัยทัศน์ การบริการห้องสมุด เครือข่ายความร่วมมือ เพื่อนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์สภาพห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

2.2 การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ 38 แห่ง โดยมีจำนวน อาจารย์ 16,775 คน และนักศึกษา จำนวน 468,820 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างต่อจำนวนตัวแปรที่สังเกตตามสัดส่วน จำนวน 1 ตัวแปรสังเกต ต่อ 20 คน (Schumacker & Lomax, 2010) ซึ่งตัวแปรที่สังเกตได้มีจำนวน 13 ตัวแปร ดังนั้นจะได้ ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน แต่เนื่องจากผู้วิจัยเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามออนไลน์ โดย จำกัดเวลาตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 – 10 มีนาคม 2562 เมื่อครบกำหนดมีกลุ่มตัวอย่าง ตอบ แบบสอบถามเป็นอาจารย์จำนวน 416 คน และนักศึกษา จำนวน 1,607 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำ ที่กำหนดไว้ จึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

มหาวิทยาลัย ราชภัฏ	อาจารย์		นักศึกษา		จำนวน แบบสอบถาม ที่เก็บได้
	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	
ภาคเหนือ	3,566	86	97,938	85	373
ภาคกลาง	3,276	79	85,552	74	319
ภาคใต้	2,026	49	59,708	52	232
ภาค ตะวันออก	5,077	122	147,897	127	350
เฉิงเหนือ					
กรุงเทพ	2,831	68	86,656	75	333
มหานคร					
	16,775*	404	**468,820	413	1,607

ที่มา: * ข้อมูลสถิติอาจารย์การศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ข้อมูลภาคเรียนที่ 1 การศึกษา 2560 จาก http://www.info.mua.go.th/information/show_all_statdata_table.php?data_show=4

** ข้อมูลสถิติการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ข้อมูลภาคเรียนที่ 1 ปี การศึกษา 2560 จาก http://www.info.mua.go.th/information/show_all_statdata_table.php?data_show=2

2.3 การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย ราชภัฏและประเมินรูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการ

สนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ 7 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่เหมาะสมที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม คือ 7-8 คน (เก็จกนก เอื้อวงศ์, 2562, น.24) การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก กำหนดและคัดเลือกโดยเป็นผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับงานวิจัย เช่น เป็นผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นผู้ใช้บริการ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ และยืนยันรูปแบบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้ง จำนวน 3 คน จากนั้นประเมินรูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 5 แห่ง ดังนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

3. การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

3.1 การศึกษาสภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

3.1.1 เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย

1) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารและปฏิบัติงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 8 แห่ง มีขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างมีดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

ขั้นที่ 2 นำแนวคิดที่ได้จากขั้นที่ 1 มาสร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อนำไปสัมภาษณ์ผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งแบบสัมภาษณ์ของผู้บริหารจะสัมภาษณ์ในประเด็น เกี่ยวกับสภาพการบริหารและการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยด้านนโยบาย/วิสัยทัศน์ ด้านการจัดองค์กร ด้านงบประมาณ ด้านเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน ท้องถิ่น และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้

ขั้นที่ 3 นำเสนอประเด็นการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่อประธาน และกรรมการควบคุมคุณภาพเพื่อตรวจสอบแก้ไข

2) แบบบันทึกข้อมูล เพื่อใช้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ปรัชญา วิสัยทัศน์ นโยบายการบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เครือข่ายความร่วมมือ ผ่านทางเว็บไซต์ ห้องสมุด

3.1.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดย ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านความตรงเชิงเนื้อหา ความชัดเจนในการใช้ภาษาประเด็นการสัมภาษณ์ จำนวน 3 คน ดังนี้

(1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ์ ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(2) ดร. รุจเรขา วิทยาวุฑฒิกุล รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศและสื่อสาร องค์กร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

(3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริสุภา เอมหยวก หลักสูตรสาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม

เมื่อได้รับแบบสัมภาษณ์จากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำมาปรับประเด็นการ สัมภาษณ์และนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพ เพื่อผ่านความเห็นชอบก่อนนำไปใช้ จริง

2) แบบบันทึกข้อมูล ผู้วิจัยสร้างตารางแบบบันทึกข้อมูลและนำเสนอต่อ อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ ก่อนนำไปใช้จริง

3.2 ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และศึกษาปัจจัยสนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม 1 ชุด ซึ่งครอบคลุมประเด็น พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ความต้องการของผู้ใช้บริการ และปัจจัยที่สนับสนุนการบริการ ห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของแนวคิดเกี่ยวกับการ เน้นผู้ให้บริการ เกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดปัจจัยที่สนับสนุน

การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับบริการห้องสมุด แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดกับการบริการห้องสมุด

ขั้นที่ 2 นำแนวคิดที่ได้จากขั้นที่ 1 มาสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ โดยใช้มาตรวัดแบบช่วงระยะลิเคิร์ต (Likert Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ค่าคะแนน	5
ระดับมาก	ค่าคะแนน	4
ระดับปานกลาง	ค่าคะแนน	3
ระดับน้อย	ค่าคะแนน	2
ระดับน้อยที่สุด	ค่าคะแนน	1

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมคณิพนธ์เพื่อตรวจสอบแก้ไข

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา เชิงสถิติ ตลอดจนความชัดเจนในการใช้ภาษาประเด็นการสัมภาษณ์ จำนวน 3 คน ดังนี้

(1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ ชื่นชม ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

(2) ดร.รุจเรขา วิทยาอุฒิกุล ผู้อำนวยการหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

(3) รองศาสตราจารย์ ดร.สุขแก้ว คำสอน รองศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

2) นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งกำหนดเป็นค่าคะแนนดังนี้ (ดังภาคผนวก จ)

+1 คะแนน หมายถึง เนื้อหาสอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา เป็นคำถามใช้ได้

0 คะแนน หมายถึง ไม่แน่ใจว่าเนื้อหาสอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา เป็นคำถามที่ไม่แน่ใจหรือไม่มีความเห็น

-1 คะแนน หมายถึง เนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา เป็นคำถามใช้ไม่ได้

สำหรับสูตรที่ใช้คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) คือ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

R แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องที่ถือว่ามีความเหมาะสมได้คือมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ข้อใดมีน้อยกว่า 0.5 ถือว่าเป็นคำถามที่ใช้ไม่ได้ สำหรับค่าดัชนีความสอดคล้องที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบบสอบถามของนักศึกษาเท่ากับ 0.93 แบบสอบถามของอาจารย์เท่ากับ 0.91

3) ปรับแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และเสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมคณาจารย์เพื่อพิจารณา ก่อนนำไปสู่ขั้นตอนที่ 5

4) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับอาจารย์ 30 คน และนักศึกษา 30 คน ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยภาพรวมทั้งฉบับของนักศึกษาเท่ากับ 0.975 และของอาจารย์เท่ากับ 0.969 เมื่อพิจารณาแสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง มีความเหมาะสมที่จะนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

5) ปรับแบบสอบถามเพื่อนำเสนอประธานและคณะกรรมการควบคุมคณาจารย์ ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงกับมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อไปโดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ราชภัฏ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้น

ผู้ให้บริการ

4) พัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและประเมินรูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย

1) แบบบันทึกข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์ (ร่าง) รูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และแบบสอบถามเพื่อยืนยันรูปแบบ

2) แบบประเมินรูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ โดยจัดทำคู่มือการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ที่เน้นผู้ใช้บริการ บริการสรรพวิทยาท้องถิ่น และใช้วิธีประเมินความพึงพอใจต่อคู่มือ การประเมินประกอบด้วย ด้านเนื้อหาของคู่มือ ด้านรูปแบบของคู่มือ การนำไปใช้ประโยชน์ ใช้มาตรวัดแบบช่วงระยะ (Interval scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ค่าคะแนน	5
ระดับมาก	ค่าคะแนน	4
ระดับปานกลาง	ค่าคะแนน	3
ระดับน้อย	ค่าคะแนน	2
ระดับน้อยที่สุด	ค่าคะแนน	1

3.2.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างแบบบันทึกข้อมูล แบบสอบถาม นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาการประเมินก่อนนำไปใช้จริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

4.1 การศึกษาสภาพห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

4.1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์ ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 8 คน บรรณารักษ์ จำนวน 8 คน จากมหาวิทยาลัยราชภัฏ 8 แห่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏที่ไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ได้แก่มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคกลาง ได้แก่มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ในพระบรมราชูปถัมภ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มกรุงเทพมหานครได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 29 ธันวาคม 2558 – กุมภาพันธ์ 2559 ปัญหาและอุปสรรคในการเก็บข้อมูล มีเพียง 1 แห่ง คือ การเก็บข้อมูลที่มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ช่วงนั้นผู้วิจัยมีปัญหาเรื่องสุขภาพ จึงใช้วิธีการแก้ปัญหาโดยสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

4.1.2 การเก็บข้อมูล โดยการสำรวจเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง ใช้แบบบันทึกข้อมูล โดยศึกษานโยบาย/วิสัยทัศน์ การบริการห้องสมุด เครือข่ายความร่วมมือ เพื่อนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์สภาพห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

4.2 การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลอาจารย์จำนวน 416 คน และนักศึกษา จำนวน 1,607 คน ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือ ในการเก็บข้อมูลจาก สาขาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสุโขทัยธรรมมาธิราช ถึงผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ พร้อมแนบโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลา 15 วัน ตั้งแต่วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2562 – 25 กุมภาพันธ์ 2562 จากนั้นส่งโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์การเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ พร้อมแจ้งของรางวัลแทนค่าขอบคุณกลุ่มตัวอย่าง สุ่มจับฉลาก iPad WIFI 128 GB จำนวน 1 เครื่อง แนบหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ และอีกหนึ่งช่องทางคือขอความอนุเคราะห์จากเพื่อนร่วมวิชาชีพที่เป็นเครือข่ายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ช่วยจัดเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจัดกิจกรรมจับรางวัลผู้โชคดีจาก Email ที่กรอกมาในแบบสอบถามออนไลน์ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 พร้อม Live ผ่าน Facebook ของผู้วิจัย ในวันที่ 10 มีนาคม 2562 ณ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมเชิญผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าว



ภาพที่ 1 แสดงกิจกรรมจับรางวัล
“การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ
สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ”

แบบสอบถามอาจารย์



แบบสอบถามนักศึกษา



ข้อมูลผู้วิจัย : นางสาวสนทยา สาธิ
นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาศิลปศาสตร์
แผนกวิชาสารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ราชบุรี
e-mail : sonthayasalee@hotmail.com

ร่วมตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ - 25 กุมภาพันธ์ 2562

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือนของท่าน มา ณ โอกาสนี้
และขอบของขวัญแทนค่าขอบคุณ คือ iPad กับชุดตอบแบบสอบถามจำนวน 1 รางวัล
และจะติดต่อผู้รับรางวัลในโอกาสต่อไป ตาม E-MAIL ที่ท่านให้ไว้



แจกฟรี iPad

ภาพที่ 3.1 ไปสเตอร์ประชาสัมพันธ์เพื่อเก็บข้อมูลวิจัย



ภาพที่ 3.2 นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ได้รับรางวัล

4.3 การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การวิพากษ์ (ร่าง) รูปแบบ ใช้การสนทนากลุ่มโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 2 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ 3 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนารูปแบบงานวิจัย 2 คน และใช้แบบบันทึกข้อมูลการวิพากษ์ (ร่าง) รูปแบบ หลังจากนั้นนำรูปแบบที่ผ่านวิพากษ์จากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุง และส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านยืนยันรูปแบบอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้ และนำไปทดลองรูปแบบกับมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 5 แห่ง และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบประเมินคู่มือ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การศึกษาสภาพห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ข้อมูลเชิงคุณภาพ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาถอดเทปเนื้อหาคำสัมภาษณ์ พิมพ์เป็นเอกสาร และนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ร่วมกับข้อมูลเชิงปริมาณ ที่ได้จากการสำรวจเว็บไซต์

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และนำข้อมูลมาเรียบเรียงเป็นประเด็นต่างๆ ที่แสดงให้เห็นด้านนโยบาย/วิสัยทัศน์ ด้านการจัดองค์กร ด้านงบประมาณ การบริการห้องสมุด ด้านเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน ท้องถิ่น

5.2 การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้บริการ ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำผลจากแบบสอบถามออนไลน์ มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และทำการวิเคราะห์สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ความถี่ และค่าร้อยละ วิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ จากนั้นวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ และปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้บริการใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งกำหนดระดับการแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้

1.00 – 1.49	หมายถึง น้อยที่สุด
1.50 – 2.49	หมายถึง น้อย
2.50 – 3.49	หมายถึง ปานกลาง
3.50 – 4.49	หมายถึง มาก
4.50 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด

จากนั้นวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อพัฒนาโมเดลการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ใช้โปรแกรม Mplus 7.3 โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในงานวิจัย ซึ่งส่วนนี้เป็นการรายงานผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในกลุ่มรวมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 1,607 คน และอาจารย์จำนวน 416 คน ในการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปร โดยการหาค่าความสัมพันธ์แบบ Pearson เพื่อแสดงถึงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด (Confirmatory Factor Analysis) โดยมีเกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Cohen, 1988) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
$r > .90$	สูง
$.70 < r < .89$	ค่อนข้างสูง
$.50 < r < .69$	ปานกลาง
$.30 < r < .49$	ค่อนข้างต่ำ
$r < .29$	ต่ำ

และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลซึ่งเป็นการตรวจสอบความตรงหรือความสอดคล้องของโมเดล โดยมีเกณฑ์การพิจารณาค่าดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้

- 1) ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics) มีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ .05 ขึ้นไป (Bollen, 1989; Steiger, 2007)
- 2) ค่า Normed Chi-Square หรือ Relative Chi-Square หรือ ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ($2 \chi^2 / df$) เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาคือ โมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดีเมื่อค่า $2 \chi^2 / df$ น้อยกว่า 2.00 (Bollen, 1989)
- 3) Hu & Bentler (1999) เสนอว่าค่า SRMR น้อยกว่า .05 ($SRMR < .05$) แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี
- 4) ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square error of Approximation : RMSEA) เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาคือ โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในระดับดีเมื่อค่า RMSEA น้อยกว่า .05 ($RMSEA < .05$) (Diamantopoulos and Siguaw, 2000 ; Fan & Sivo, 2005)
- 5) ค่า Tucker – Lewis Index (TLI) Schumacker & Lomax (2010) เสนอว่า ดัชนี TLI มีค่ามากกว่า 0.95 ($TLI > .95$) แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี
- 6) ค่า Comparative Fit Index (CFI) เป็นดัชนีที่ปรับปรุงมาจากดัชนี NFI ของ Bentler & Bonett (1980) โดย Schumacker & Lomax (2010) เสนอว่า ดัชนี CFI มีค่ามากกว่า 0.95 ($CFI > .95$) แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี

5.3 ข้อมูลที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ 7 ท่าน ที่ร่วมวิพากษ์รูปแบบ นำมาเรียบเรียงและใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

5.4 ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินรูปแบบ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งกำหนดระดับการแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้

1.00 – 1.49	หมายถึง น้อยที่สุด
1.50 – 2.49	หมายถึง น้อย
2.50 – 3.49	หมายถึง ปานกลาง
3.50 – 4.49	หมายถึง มาก
4.50 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด

6. การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินงานดังนี้

6.1 นำผลวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ได้จากการศึกษาสภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และผลการวิจัยเชิงปริมาณ ที่ได้จากการศึกษาพฤติกรรมความต้องการของผู้ใช้บริการ และปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ มาสังเคราะห์เป็น (ร่าง) รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

6.2 นำรูปแบบที่ได้มาวิพากษ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 คน การประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ระดมสมองร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่างๆ จำนวน 7 คน เพื่อวิพากษ์รูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 2 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ 3 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนารูปแบบงานวิจัย 2 คน

6.3 นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงรูปแบบตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ได้ร่างรูปแบบครั้งที่ 2

6.4 ยืนยันรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง คือ $+1 =$ แน่ใจว่ารูปแบบมีความเหมาะสม $0 =$ รูปแบบไม่เหมาะสม $-1 =$ ไม่แน่ใจว่ารูปแบบมีความเหมาะสม หลังจากนั้นนำมาค่าการหาค่าดัชนีความสอดคล้องที่ถือว่ารูปแบบมีคุณภาพยอมรับได้คือมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ข้อใดมีน้อยกว่า 0.5 ถือว่าเป็นคำถามที่ใช้ไม่ได้ สำหรับค่าดัชนีความสอดคล้องของรูปแบบที่สร้างขึ้น ผลประเมินได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.87 ซึ่งถือว่ารูปแบบการจัดการความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมสำหรับผู้ให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความเหมาะสมสามารถนำรูปแบบไปใช้ได้

7. การประเมินรูปแบบ

การประเมินรูปแบบการจัดการความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมสำหรับผู้ให้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีขั้นตอนการประเมินดังนี้

7.1 จัดทำคู่มือการใช้รูปแบบจัดการความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมสำหรับผู้ให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยศึกษากับบริการสรรพวิชาท้องถิ่น โดยเน้นกิจกรรมการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด

7.2 นำคู่มือที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 5 แห่ง ประกอบด้วย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

7.3 ประเมินคู่มือโดยใช้แบบสอบถาม จากนั้นจึงนำผลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ และสรุปผลการนำรูปแบบจัดการความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมสำหรับผู้ให้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ” ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 สภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เรื่อง สภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
2. ด้านนโยบาย/วิสัยทัศน์
3. ด้านการจัดองค์กร
4. ด้านงบประมาณ
5. ด้านเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน ท้องถิ่น

ส่วนที่ 2 การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของการใช้บริการห้องสมุด และปัจจัย ที่สนับสนุน การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด ประกอบด้วย
 - 2.1 ด้านวัตถุประสงค์การใช้
 - 2.2 ด้านช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2.3 ด้านการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุด
 - 2.4 ด้านวิธีการสืบค้นสารสนเทศ
3. การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด
 - 3.1 สรุปภาพรวมระดับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด
 - 3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
 - 3.3 ด้านบริการ
 - 3.4 ด้านบุคลากรของห้องสมุด
 - 3.5 ด้านสภาพแวดล้อม
4. ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ

4.1 สรุปภาพรวมความสำคัญของปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

4.2 ด้านบุคลากร

4.3 ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

4.4 ด้านวัฒนธรรม

4.5 ด้านนวัตกรรมบริการ

ส่วนที่ 3 การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

1. วิเคราะห์โมเดลการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของอาจารย์

2. วิเคราะห์โมเดลการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของนักศึกษา

3. พัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

4. การประเมินโมเดลการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ส่วนที่ 1 สภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ผลการศึกษาสภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในบริบทของผู้บริหาร พบว่า

1.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เรื่อง สภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เรื่องสภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ให้สัมภาษณ์เป็นเพศหญิง จำนวน 6 คน (ร้อยละ 75) เพศชาย 2 คน (ร้อยละ 25) ระดับการศึกษาอยู่ระดับปริญญาโท 6 คน (ร้อยละ 75) รองลงมาปริญญาเอก 2 คน (ร้อยละ 25) มีประสบการณ์การบริหารห้องสมุด 1-8 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 75) มากกว่า 8 ปี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 25) สำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ให้สัมภาษณ์เป็นเพศหญิง จำนวน 8 คน (ร้อยละ 100) ระดับการศึกษาอยู่

ระดับปริญญาโท 6 คน (ร้อยละ 75) รองลงมาปริญญาตรี 2 คน (ร้อยละ 25) มีประสบการณ์การทำงานห้องสมุด มากกว่า 5 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 75) และ 1-5 ปี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 25)

1.2 ด้านนโยบาย/วิสัยทัศน์

จากการศึกษาพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ส่วนใหญ่กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย ทิศทางยุทธศาสตร์ หรือแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับการบริการห้องสมุดให้กับผู้ใช้บริการไว้ในวิสัยทัศน์ ของห้องสมุด เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประเด็นดังนี้

“สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นศูนย์รวมแห่งการเรียนรู้และบริการที่เป็นเลิศแห่งภูมิภาค”

“เป็นแหล่งเรียนรู้ที่เป็นเลิศในการให้บริการ พร้อมเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการของมหาวิทยาลัยและชุมชน”

“ศูนย์การเรียนรู้อัจฉริยะ หรือ Smart & Living Learning Center”

รองลงมา ได้กำหนดไว้ในปรัชญาของห้องสมุด 2 แห่งคิดเป็นร้อยละ 25 โดยมีปรัชญาดังนี้

“แหล่งเรียนรู้ทันสมัย เทคโนโลยีก้าวไกล ล้ำเลิศในคุณภาพบริการ สาขามหาวิทยาลัยชุมชน

“เพื่อเป็นศูนย์กลางของทรัพยากรการเรียนรู้ที่ทันสมัยของท้องถิ่นและภูมิภาค มีเทคโนโลยีที่ให้ผู้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้หลายรูปแบบอย่างรวดเร็ว มุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สมบูรณ์ และเป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทรงไว้ซึ่งคุณภาพได้มาตรฐาน ภายใต้คำขวัญ “เทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัย เต็มใจให้บริการ พัฒนางานอย่างมีคุณภาพ”

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้กำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ นโยบาย ทิศทางยุทธศาสตร์ หรือแผนกลยุทธ์ สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดย มีแนวทางการดำเนินการเพื่อทำงานให้เข้าเป้าในการพัฒนาท้องถิ่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จะต้อง จะมีวิธีการดำเนินงาน ได้จัดทำแผนพัฒนาซึ่งที่มาของแผนส่วนใหญ่ได้มาจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการห้องสมุด

บรรณารักษ์มีส่วนในการกำหนดนโยบายการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการคือ การวิเคราะห์ผู้ที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน ห้องสมุดจะกระตุ้นผู้ใช้ด้วยวิธีการแบบใดเพื่อให้เข้ามาใช้บริการห้องสมุด ซึ่งในขณะนี้ที่ทำได้ ให้ผู้ใช้เกิดความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการที่

ห้องสมุด และยึดหยุ่นกับผู้ใช้บริการมากขึ้น ทำให้บรรณารักษ์ต้องจัดบริการห้องสมุดที่ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการนอกจากนั้นบรรณารักษ์ต้องปรับปรุงตัวเองและทบทวนบทบาทมากขึ้นเพื่อจัดบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้และทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดดังที่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้กำหนดคำขวัญ WE CARE FOR YOUR NEEDS” เป็นคำขวัญที่บรรณารักษ์จะต้องสร้างความประทับใจในบริการโดยเข้าหาผู้ใ้บริการมากขึ้น และจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการใช้บริการให้ผู้ใช้บริการห้องสมุด เกิดความผูกพันกับห้องสมุดบรรณารักษ์จะรวบรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการและใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ขั้นตอนต่อไปคือการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงโครงการและนำเสนอผู้อำนวยการ และรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ เช่น การจัดบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการมาเข้าใช้บริการของห้องสมุดมากขึ้น ผู้ใช้บริการห้องสมุดทุกกลุ่มมีความสำคัญการบริการทรัพยากรสารสนเทศ ต้องทันสมัย และรวดเร็ว ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศึกษาสถิติการใช้บริการซึ่งมีจำนวนมาก การให้บริการเชิงรุก กับผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ เช่น ช่วยสืบค้นหนังสือเพื่อทำผลงานวิชาการ โดยบรรณารักษ์นำนโยบาย เกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการไปปฏิบัติดังนี้

1) บุคลากร ต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ สามารถทำงานแทนกันได้ บรรณารักษ์ต้องมีความตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญและต้องพัฒนาความรู้ทางด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง

2) การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลการบริการและข้อมูลขององค์กรอย่างสม่ำเสมอผ่านทาง Facebook Line Twitte ตามช่องทางที่ผู้ใช้บริการนิยมใช้ในปัจจุบัน ห้องสมุดมีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น ส่งโปสเตอร์ชิ้นการยืมหนังสือ โดยขยายเวลายืมในวันเกิด ลดค่าปรับหนังสือในวันสถาปนามหาวิทยาลัยห้องสมุดจัดกิจกรรมพบผู้ใช้บริการตามคณะและหน่วยงาน โดยบรรณารักษ์ทุกคนมีความตระหนักว่าผู้ใช้บริการคือลูกค้าที่สำคัญ

3) วัฒนธรรมการบริการยึดความต้องการของผู้ใช้เป็นแนวทางหลักในการจัดบริการ เน้นการให้บริการแบบเชิงรุกเพื่อเข้าถึงผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วให้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกันการจัดบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการมาเข้าใช้บริการของห้องสมุดมากขึ้น

4) เทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดมีรหัส VPN แจกนักศึกษาเพื่อให้สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดได้ทุกที่ทุกเวลาเป็นสื่อกลางในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ควรเน้นไปที่สื่อออนไลน์ เพื่อให้เข้ากับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ ในปัจจุบัน

นำเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการให้บริการสารสนเทศในยุคปัจจุบัน ดังนั้น ห้องสมุดจะต้องปรับตัวและตามให้ทันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป

5) การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดำเนินการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยให้โอกาสแก่บรรณารักษ์ที่รับผิดชอบงานในแต่ละฝ่ายได้จัดทำแผน เพื่อพัฒนางานของตนเองเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดการจัดบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการมาเข้าใช้บริการของห้องสมุดมากขึ้น ให้นักศึกษาและผู้ใช้บริการห้องสมุดได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะบริการของห้องสมุด

ปัญหาอุปสรรคจากการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการพบว่าทุกแห่งมีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบุคลากรไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 100

6) ปัจจัยที่สนับสนุนแนวคิด การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ มีดังนี้ บริการที่ห้องสมุด ที่หลากหลายจะทำให้ ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการขั้นตอนการทำงานต้องชัดเจนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่ต้องทั่วถึงในทุกระดับไม่ว่าจะเป็น คณะ หรือ สาขาวิชา ตลอดจนหาช่องทางในการเผยแพร่กิจกรรมต่างๆ ของทางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจในขณะนั้นการเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการประทับใจ เทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยอำนวยความสะดวกในการบริการสารสนเทศ ความสามัคคีของบุคลากรในห้องสมุดจะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอ และทันสมัยงบประมาณผู้บริหารให้การสนับสนุนบุคลากรต้องมีจิตบริการ

1.3 ด้านการจัดองค์กร

ห้องสมุดมีการจัดองค์กรเพื่อผลักดันการนำนโยบายเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการไปปฏิบัติมีดังนี้

1.3.1 บุคลากร จากการศึกษาพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏได้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนของห้องสมุดเพื่อนำไปพัฒนาแผนของห้องสมุด ส่วนในด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมีนโยบาย เช่น การส่งข่าวสาร แจ้งกำหนดส่งหนังสือมีการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลการบริการและข้อมูลขององค์กรอย่างสม่ำเสมอมีหน่วยงานที่ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย ห้องสมุดมีการแจ้งข่าวหรือกิจกรรมของห้องสมุดผ่านทาง Facebook Line Twitter ส่งกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมการยืมหนังสือโดยขยายเวลาืมในวันเกิด ลดค่าปรับหนังสือในวันสถาปนามหาวิทยาลัย เป็นต้น

ห้องสมุดมีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น บรรณารักษ์มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ใช้ทำให้สะดวกต่อผู้ใช้ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถสอบถาม

บรรณารักษ์ถึงบริการใหม่ๆ หรือกิจกรรมใหม่ๆ ของห้องสมุดได้บ่อยครั้ง แต่ไม่มีห้องสมุดใดที่กำหนดนโยบายเรื่องการสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ อาจเป็นเพราะตัวชี้วัดในการทำงานไม่มีประเด็นดังกล่าว

1.3.2 วัฒนธรรมการบริการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏตระหนักถึงปัจจัยที่ทำให้การออกแบบวัฒนธรรมการตลาดที่เน้นผู้ใช้บริการในห้องสมุด ประกอบด้วย การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้ การประเมินคุณภาพบริการที่ผู้ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพของห้องสมุด การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำเพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่แต่ในบางครั้งข้อเสนอแนะบางประเด็นไม่สามารถดำเนินการทำได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ต้องรองบประมาณ หรือขาดบุคลากร

1.3.3 เทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริการห้องสมุด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการห้องสมุดโดยการเชื่อมโยงผู้ใช้บริการผ่านเครือข่ายสังคม (Social Network) Facebook Line Youtube Twitter Instragram Online Database เป็นต้น

การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดได้มีการสำรวจผู้ใช้บริการ เป็นประจำทุกภาคการศึกษา ยกเว้น มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีการจัดทำการสำรวจทุกเดือน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาบริการห้องสมุดต่อไป

1.3.4 งบประมาณ ปัญหาการนำนโยบายเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการไปปฏิบัติ จากการศึกษาพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่มีปัญหาการนำนโยบายเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการไปปฏิบัติได้แก่ ขาดบุคลากรในการให้บริการอย่างทั่วถึงและงบประมาณที่จะนำมาพัฒนางานบริการตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้

1.3.5 เครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน ท้องถิ่น จากการศึกษาพบว่า ห้องสมุดได้จัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ดังนี้

1) ห้องสมุดจัดโครงการและกิจกรรมเพื่อให้ผู้ใช้มาใช้บริการ โดยแจ้งข้อมูลข่าวสารกับผู้ใช้บริการทาง e-mail Line และทาง Facebook ของห้องสมุด

2) จัดงาน Book Fair เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ

3) จัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการวิชาการของห้องสมุด ซึ่งผู้รับบริการกลุ่มนี้ห้องสมุดมีเครือข่ายกับบุคคลภายนอก ดังนั้น ผลที่เกิดขึ้น เมื่อมีประชุม หรือสัมมนาทางวิชาการจะมีผู้เข้าร่วมประชุมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและจัดกิจกรรมร่วมกับเครือข่ายภายนอก เช่น วิทยาลัยพยาบาล โดยมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน. ศิลป์ในสวน

4) การมอบหมายหน้าที่ให้บรรณารักษ์ดูแลงานด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการคณาจารย์ และนักศึกษาโดยมอบหมายให้คณะละ 1 คน นอกจากนั้นบรรณารักษ์จะประสานงานอาจารย์ที่เสนอแนะรายชื่อนั่งโต๊ะเมื่อหนังสือ โดยทาง E-Mail โทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นๆ เพื่อให้อาจารย์ได้รับทราบ

5) โครงการและเชิญผู้มีชื่อเสียงในสังคมเช่น นักแสดง นักร้องที่มีชื่อเสียงเพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้กับนักศึกษา โดยนักศึกษาสนใจเข้าร่วมโครงการอย่างมาก ส่วนงานบริการอื่นๆที่น่าสนใจและโครงการนี้เกิดจากการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการคือ การจัดทำบรรณนิเวศในระบอบอิเล็กทรอนิกส์ คือ รายการที่ทำบรรณนิเวศจะมี File บทความฉบับเต็ม (Full text) แนบทุกบทความเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ

6) การทำความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ตลอดจนรับฟังข้อเสนอแนะของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย แต่ข้อเสนอแนะบางอย่างก็ไม่สามารถปรับปรุงได้ เนื่องจากข้อจำกัดด้วยเรื่องสถานที่และงบประมาณ เช่นเรื่องสภาพแวดล้อมของห้องสมุด

ส่วนที่ 2 การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของการใช้บริการห้องสมุด และปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	อาจารย์		นักศึกษา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ				
หญิง	302	72.60	1,185	73.74
ชาย	114	27.40	424	26.38
รวม	416	100.00	1,607	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	อาจารย์		นักศึกษา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คณะ				
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร	4	1.00	8	0.49
คณะวิทยาการจัดการ	76	18.30	219	13.63
คณะครุศาสตร์	74	17.80	290	18.05
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	33	7.90	63	3.92
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	206	49.50	990	61.61
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	9	2.20	22	1.37
วิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น	5	1.20	4	0.25
วิทยาลัยนานาชาติ	9	2.20	11	0.68
รวม	416	100.00	1,607	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า อาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 416 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 302 คน คิดเป็นร้อยละ 72.60 รองลงมาเป็นเพศชาย 114 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 สำหรับคณะที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 รองลงมาคณะครุศาสตร์ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 คน

นักศึกษาทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 1,607 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 1,185 คนคิดเป็นร้อยละ 73.74 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 424 คนคิดเป็นร้อยละ 26.38 สำหรับคณะที่สังกัดส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 990 คน คิดเป็นร้อยละ 61.61 รองลงมาคณะครุศาสตร์ จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 18.05 และคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 219 คนคิดเป็นร้อยละ 13.63

2.2 การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด

2.2.1 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดด้านวัตถุประสงค์

ตารางที่ 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ด้านวัตถุประสงค์

รายการ	อาจารย์		นักศึกษา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทำรายงาน/ทำวิจัย	0	-	1,102	68.60
2. ทำวิจัย	254	61.10	0	-
3. ทำผลงานวิชาการ	232	55.80	0	-
4. ความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ	163	39.20	693	43.10
5. เป็นสถานที่ นั่งอ่านหนังสือ/ใช้อินเทอร์เน็ต	246	59.10	894	55.70
6. หาความรู้เพิ่มเติมนอกจากตำราเรียน	0	-	981	61.00
7. ประชุม ทำงานกลุ่ม ดิวข้อสอบ	0	-	630	32.20
8. นัดหมายพบปะพูดคุยกับเพื่อน/นักศึกษา	113	27.20	0	-
9. ประชุม	131	31.50	0	-
7. นัดหมายพบปะพูดคุย	0	-	351	21.80
8. อื่นๆ โปรรดระบุ มาเข้าห้องน้ำ คืมกาแฟ	15	3.60	29	1.80

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.2 พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อทำวิจัย จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 รองลงมาพบว่ามีวัตถุประสงค์เรื่องเป็นสถานที่นั่งอ่านหนังสือ/ใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 ประเด็นต่อมามีวัตถุประสงค์เพื่อทำผลงานวิชาการจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80

สำหรับนักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อทำรายงาน/วิจัยจำนวน 1,102 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 รองลงมาพบว่ามีวัตถุประสงค์เรื่องหาความรู้เพิ่มเติมนอกจากตำราเรียนจำนวน 981 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 ประเด็นต่อมามีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสถานที่นั่งอ่านหนังสือหรือใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 894 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70

2.2.2 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดด้านช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 4.3 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ด้านช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ	อาจารย์		นักศึกษา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มาใช้บริการห้องสมุด	18	4.30	82	5.10
2. ใช้บริการช่วงเช้า	171	41.10	667	41.50
3. ใช้บริการช่วงกลางวัน	296	71.20	1,209	75.20
4. ช่วงหลังเวลาราชการ	84	20.20	245	15.20
5. ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	88	21.20	228	14.20

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.3 พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มาใช้บริการช่วงกลางวันจำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 รองลงมาใช้บริการช่วงเช้าจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 และใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20

นักศึกษาส่วนใหญ่มาใช้บริการช่วงกลางวันจำนวน 1,209 คน คิดเป็นร้อยละ 75.20 รองลงมาใช้บริการช่วงเช้า จำนวน 667 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 และช่วงหลังเวลาราชการ จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20

2.2.3 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดด้านทรัพยากรและบริการห้องสมุด

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดด้านทรัพยากรและบริการห้องสมุด ประกอบด้วย ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ ภาษาแรกในการเลือกใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศ อายุของทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศ

ตารางที่ 4.4 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ด้านทรัพยากรและบริการห้องสมุด ประเด็นทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการ
เลือกใช้

รายการ	อาจารย์		นักศึกษา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สื่อสิ่งพิมพ์				
1. หนังสือที่ใช้ประกอบการสอน	261	62.70	993	61.80
2. ตำราวิชาการ	255	61.30	610	38.00
3. รายงานการวิจัย	169	40.60	633	39.40
4. วารสารวิชาการ	131	31.50	286	17.80
5. นิตยสารบันเทิง	64	15.40	256	15.90
6. นวนิยาย	66	15.90	383	23.80
7. หนังสือพิมพ์	66	15.90	196	12.20
8. สิ่งตีพิมพ์อื่นๆ	1	0.20	7	0.40
สื่อไม่ตีพิมพ์				
9. โสตทัศนวัสดุ	50	12.00	200	12.40
10. ภาพยนตร์	65	15.60	388	24.10
11. ซีดีเพลง	13	3.10	86	5.40
12. สื่อไม่ตีพิมพ์อื่นๆ	1	0.20	4	0.20
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	131	31.50	383	23.80

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.4 พบว่า อาจารย์มีพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่
เลือกใช้หนังสือที่ใช้ประกอบการสอนจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 62.70 รองลงมาตำราวิชาการ
จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 และรายงานการวิจัยจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60

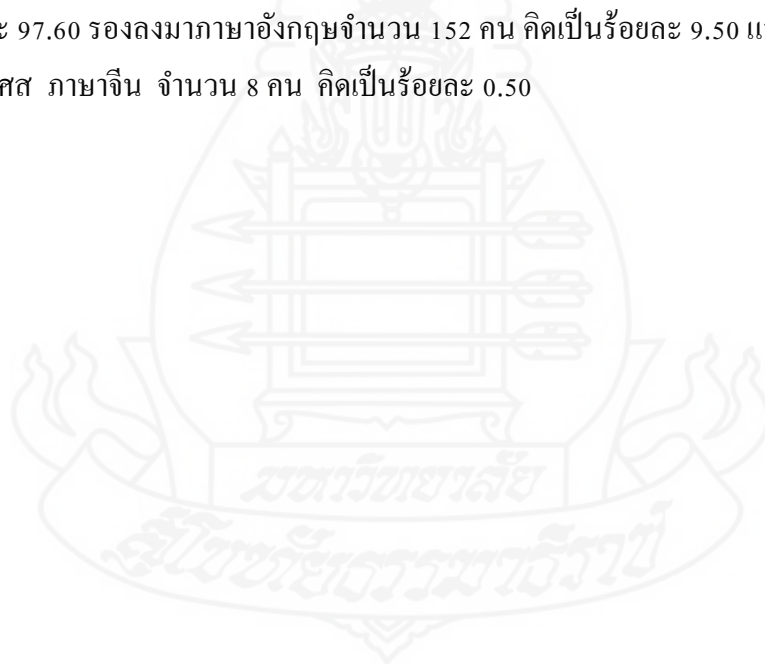
นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับอาจารย์ คือ ส่วน
ใหญ่ใช้หนังสือที่ใช้ประกอบการเรียนจำนวน 993 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 รองลงมารายงานการวิจัย
จำนวน 633 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 และใช้ตำราวิชาการ จำนวน 610 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ด้านทรัพยากรและบริการห้องสมุด ประเด็นภาษาแรกในการเลือกใช้ทรัพยากร
สารสนเทศ

รายการ	อาจารย์		นักศึกษา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ภาษาไทย	387	93.00	1,568	97.60
2. ภาษาอังกฤษ	65	15.60	152	9.50
3. อื่นๆ (ภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีน)	0	-	8	0.50

จากตารางที่ 4.5 พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่เลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทย จำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาภาษาอังกฤษจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60

นักศึกษาเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทยเป็นภาษาแรกจำนวน 1,568 คน คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาภาษาอังกฤษจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และลำดับสุดท้าย เช่น ภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50



ตารางที่ 4.6 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ด้านทรัพยากรและบริการห้องสมุด ประเด็นความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ
ที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศ

รายการ	อาจารย์		นักศึกษา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. 1-3 ปี	164	39.40	561	34.90
2. 4-6 ปี	97	23.30	383	23.80
3. มากกว่า 6 ปี	37	8.90	172	10.70
4. ไม่สนใจอายุของตัวทรัพยากร	143	34.40	635	39.60

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.6 พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยในช่วงระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 รองลงมาไม่สนใจความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 และสนใจในช่วง ระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30

นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่สนใจความทันสมัยของตัวทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการจำนวน 635 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงระหว่างอายุ 1-3 ปี จำนวน 561 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 และช่วงระหว่างอายุ 4-6 ปีจำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏด้าน
ทรัพยากรและบริการห้องสมุด ประเด็นช่องทางการใช้บริการห้องสมุดที่เคยใช้

รายการ	อาจารย์		นักศึกษา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการยืมผ่านตู้ยืมอัตโนมัติ	107	25.70	533	33.20
2. บริการต่ออายุการยืมผ่านระบบออนไลน์	110	26.40	356	22.20
3. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่านทาง E-mail Facebook Blog Twitter Line	67	16.10	267	16.70
4. บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น E-Book ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูล ThaiLis ฐานข้อมูลกฤตภาค	172	41.30	421	26.20
5. บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านเว็บไซต์	50	12.00	262	15.70
6. บริการอบรมการสอนการสืบค้นสารสนเทศ	91	21.90	265	16.50
7. บริการแบบฟอร์มออนไลน์	31	7.50	146	9.10
8. บริการให้คำปรึกษาเรื่องการเขียนบรรณานุกรม	47	11.30	159	9.90
9. บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้อง ประชุมกลุ่มย่อย ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่ของ ห้องสมุดพื้นที่จัดกิจกรรม พื้นที่สำหรับใช้ บริการคอมพิวเตอร์เป็นต้น	114	27.40	466	29.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ช่องทางการใช้บริการห้องสมุดที่อาจารย์เคยใช้ ส่วนใหญ่ คือ บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น E-Book, ฐานข้อมูลออนไลน์, ฐานข้อมูล ThaiLis, ฐานข้อมูลกฤตภาค เป็นต้น จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมาคือบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องประชุมกลุ่มย่อย ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่ของห้องสมุด พื้นที่จัดกิจกรรม พื้นที่สำหรับใช้บริการคอมพิวเตอร์เป็นต้น จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 และบริการต่ออายุการยืมผ่านระบบออนไลน์จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40

สำหรับนักศึกษาส่วนใหญ่ช่องทางการใช้บริการห้องสมุดที่เคยใช้ คือบริการยืมผ่านตู้ยืมอัตโนมัติจำนวน 533 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 รองลงมาบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น

ห้องประชุมกลุ่มย่อย ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่ของห้องสมุด พื้นที่จัดกิจกรรม พื้นที่สำหรับใช้
บริการคอมพิวเตอร์เป็นต้น จำนวน 466 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และบริการทรัพยากรสารสนเทศ
อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 421 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ด้านทรัพยากรและบริการห้องสมุด ประเด็นช่องทางการใช้บริการ

รายการ	อาจารย์		นักศึกษา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ของห้องสมุด	243	58.40	810	50.40
2. บริการทางโทรศัพท์	46	11.40	211	13.10
3. มาใช้บริการที่ห้องสมุด	306	73.60	1,190	74.10
4. ตรวจสอบข้อมูลผ่านQR Code	38	9.10	174	10.80
5. การบริการผ่านทาง Facebook.Line	66	15.90	249	15.50

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.8..พบว่าอาจารย์มีช่องทางการใช้บริการห้องสมุด ส่วนใหญ่มาใช้บริการ
ที่ห้องสมุดจำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 73.60 รองลงมาใช้ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดจำนวน 243
คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 และใช้บริการผ่านทาง Facebook Line จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ
15.90

นักศึกษาส่วนใหญ่มีมาใช้บริการที่ห้องสมุดจำนวน 1,190 คน คิดเป็นร้อยละ 74.10
รองลงมาใช้ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดจำนวน 810 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 และใช้บริการผ่านทาง
Facebook. Line จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ.15.50 ตามลำดับ

2.2.4 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดด้านวิธีการสืบค้นสารสนเทศ

พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดด้านวิธีการสืบค้นสารสนเทศ

ประกอบด้วย วิธีการที่ใช้สืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด และวิธีการติดต่อ แจ้งกลับ ร้องเรียนมายัง
ห้องสมุด เมื่อพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 4.9 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดด้านวิธีการสืบค้นสารสนเทศ ประเด็นวิธีการที่ใช้สืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด

รายการ	อาจารย์		นักศึกษา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สอบถามจากบรรณารักษ์	184	44.20	785	48.80
2. สืบค้นด้วยตนเอง	185	44.50	690	43.00
3. สืบค้นจาก OPAC	237	57.00	662	41.20
4. สืบค้นจากเว็บไซต์ห้องสมุด	169	40.60	651	40.50
5. สืบค้นจากเว็บ เช่น google.com	86	20.70	296	18.40
6. ใช้เครือข่ายทางสังคม	47	11.30	199	12.40
7. ถามเพื่อนๆ	47	11.30	299	18.60

จากตารางที่ 4.9 พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่มีวิธีการที่ใช้สืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด โดยสืบค้นจาก OPAC จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาสืบค้นด้วยตนเองจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 และสอบถามจากบรรณารักษ์จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20

นักศึกษาส่วนใหญ่มีวิธีการที่ใช้สืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด โดยสอบถามจากบรรณารักษ์จำนวน 785 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมาสืบค้นด้วยตนเองจำนวน 690 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 และสืบค้นจาก OPAC จำนวน 662 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดด้านวิธีการสืบค้นสารสนเทศ ประเด็นวิธีการติดต่อแจ้งกลับ ร้องเรียนมายังห้องสมุด เมื่อพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด

รายการ	อาจารย์		นักศึกษา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บอกล่าปัญหาใน Facebook ของห้องสมุด	72	17.30	345	21.50
2. ระบายความไม่พอใจใน Facebook ของท่าน	52	12.50	123	7.70
3. ส่ง e-mail	58	13.90	256	15.90
4. ใช้ Web board ของห้องสมุด	61	14.70	173	10.80
5. แจ้งกับบรรณารักษ์ทันที /เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	285	68.50	1,018	63.30
6. เข้าพบผู้อำนวยการห้องสมุด	15	3.60	57	3.50
7. ใช้โทรศัพท์พูดคุยงานกับบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	67	16.10	135	8.40

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.10 พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่มีวิธีการติดต่อ แจ้งกลับร้องเรียนมายังห้องสมุดเมื่อพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด โดยแจ้งกับบรรณารักษ์ทันที /เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจำนวน 285 คนคิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมาบอกเล่าปัญหาใน Facebook ของห้องสมุดจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 และใช้โทรศัพท์พูดคุยกับบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10

นักศึกษาส่วนใหญ่มีวิธีการติดต่อ แจ้งกลับ ร้องเรียน มายังห้องสมุดเมื่อพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด โดยแจ้งกับบรรณารักษ์ทันที / เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจำนวน 1,018 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 รองลงมาบอกเล่าปัญหาใน Facebook ของห้องสมุดจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และส่ง e-mail จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 ตามลำดับ

2.3 การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด

2.3.1 สรุปภาพรวมระดับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 4.11 สรุปภาพรวมระดับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด

รายการ	อาจารย์			นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.11	0.64	มาก	4.13	0.75	มาก
ด้านบริการ	4.24	0.65	มาก	4.19	0.64	มาก
ด้านบุคลากร	4.22	0.81	มาก	4.11	0.77	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	4.10	0.82	มาก	4.09	0.77	มาก
ภาพรวม	4.17	0.62	มาก	4.13	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า อาจารย์มีระดับความต้องการโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการด้านบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.24$) รองลงมาคือ ความต้องการด้านบุคลากร ($\bar{X}=4.22$) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=4.11$)

สำหรับนักศึกษามีระดับความต้องการโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความต้องการด้านบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.19$) รองลงมา คือความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=4.13$) และด้านบุคลากร ($\bar{X}=4.11$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ	อาจารย์			นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. สื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น หนังสือที่ใช้ประกอบการสอน และตำราวิชาการ รายงานวิจัย วารสารวิชาการ นิตยสาร หนังสือทั่วไป หนังสือพิมพ์ เป็นต้น)	4.34	0.77	มาก	4.29	0.71	มาก
2. วัสดุไมติพิมพ์ (โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ เพลง)	3.75	0.91	มาก	3.98	0.83	มาก
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์(e-book..e-Journal e-Magazine ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ สกอ. บอกรับ เช่น Humanities FullText (H.W.Wilson) เป็นต้น	4.23	0.80	มาก	4.12	0.78	มาก
ภาพรวม	4.11	0.64	มาก	4.13	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า อาจารย์มีความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอาจารย์มีความต้องการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ (เช่นหนังสือที่ใช้ประกอบการสอน ตำราวิชาการ รายงานการวิจัย วารสารวิชาการ นิตยสาร หนังสือทั่วไป เป็นต้น) อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.34$) รองลงมาคือ อิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ สกอ.บอกรับ เช่น Humanities FullText (H.W.Wilson) เป็นต้น) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$) และวัสดุไมติพิมพ์ (โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ เพลง) ($\bar{X}=3.75$)

นักศึกษามีความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความต้องการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือที่ใช้ประกอบการสอน ตำราวิชาการ รายงานการวิจัย วารสารวิชาการ นิตยสาร หนังสือทั่วไป เป็นต้น อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.29$) รองลงมาคืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ สกอ. บอกรับ เช่น Humanities FullText (H.W.Wilson) เป็นต้น) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$) และวัสดุไมติพิมพ์ (โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ เพลง) ($\bar{X}=3.98$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการด้านบริการสารสนเทศ

รายการ	อาจารย์			นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด จากที่บ้าน หรือจากที่ทำงานได้	4.32	0.75	มาก	4.22	0.74	มาก
2. เว็บไซต์ ให้บริการข่าวสารของห้องสมุด และสารสนเทศต่างๆ	4.27	0.77	มาก	4.18	0.78	มาก
3. บริการสืบค้นผ่าน OPAC ช่วยให้ผู้ใช้ ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ด้วยตนเอง	4.30	0.75	มาก	4.20	0.76	มาก
4. บริการการสอนการรู้สารสนเทศ	4.15	0.79	มาก	4.13	0.78	มาก
5. บริการช่วยเหลือผู้ใช้ค้นหาหนังสือและ วารสารที่ชั้น	4.16	0.82	มาก	4.21	0.76	มาก
ภาพรวม	4.24	0.65	มาก	4.19	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าอาจารย์มีระดับความต้องการด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอาจารย์ มีความต้องการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้ อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.32$) รองลงมาคือการบริการสืบค้นผ่าน OPAC ช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.30$) และเว็บไซต์ ให้บริการข่าวสารของห้องสมุดและสารสนเทศต่างๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$)

นักศึกษามีความต้องการใช้บริการห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความต้องการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านได้ อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.22$) รองลงมาใช้บริการช่วยเหลือผู้ใช้ค้นหาหนังสือและวารสารที่ชั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.21$) และบริการสืบค้นผ่าน OPAC ช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการด้านบุคลากร

รายการ	อาจารย์			นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	4.22	0.89	มาก	4.12	0.85	มาก
2. ความสุภาพอ่อนโยน	4.22	0.87	มาก	4.10	0.84	มาก
3. มีความรู้ความสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้	4.24	0.84	มาก	4.12	0.84	มาก
4. เข้าใจความต้องการของผู้ใช้	4.21	0.86	มาก	4.11	0.86	มาก
ภาพรวม	4.22	0.81	มาก	4.11	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่าอาจารย์มีระดับความต้องการด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอาจารย์มีความต้องการให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$) รองลงมาคือเรื่องความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้และเรื่องความสุภาพอ่อนโยนมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ($\bar{X}=4.22$) และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}=4.21$)

นักศึกษามีความต้องการด้านบุคลากรของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความต้องการด้านบุคลากรเรื่องความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้และมีความรู้ความสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$) รองลงมาเข้าใจความต้องการของผู้ใช้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) และ ความสุภาพอ่อนโยน ($\bar{X}=4.10$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการด้านสภาพแวดล้อม

รายการ	อาจารย์			นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. บริเวณที่มีการจัด โซนเจียบเฉพาะบุคคล เช่น co-working space, learning space, co-maker space	4.22	0.86	มาก	4.17	0.83	มาก
2. มุมกาแฟ WIFI และปลั๊กไฟ	3.94	0.60	มาก	3.92	0.99	มาก
3. สถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มมากขึ้น	4.10	0.92	มาก	4.13	0.87	มาก
4. ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของห้องสมุดในชั้นต่างๆ ชัดเจน	4.16	0.88	มาก	4.14	0.82	มาก
ภาพรวม	4.10	0.82	มาก	4.09	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่าอาจารย์มีความต้องการด้านสภาพแวดล้อมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอาจารย์มีความต้องการเรื่องการจัดบริเวณโซนเจียบเฉพาะบุคคล เช่น co-working space, learning space, co-maker space มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) รองลงมาป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$) และสถานที่ศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มมากขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$)

นักศึกษามีความต้องการด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความต้องการเรื่องการจัดบริเวณโซนเจียบเฉพาะบุคคล เช่น co-working space, learning space, co-maker space มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$) รองลงมาป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$) และสถานที่ศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มมากขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$)

2.4 ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

2.4.1 สรุปภาพรวมระดับความสำคัญของปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ตารางที่ 4.16 สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ

รายการ	อาจารย์			นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
ด้านบุคลากร	4.31	0.62	มาก	4.18	0.64	มาก
ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	4.18	0.70	มาก	4.06	0.71	มาก
ด้านวัฒนธรรมบริการ	4.27	0.71	มาก	4.09	0.72	มาก
ด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้น ผู้ใช้บริการ	4.13	0.75	มาก	4.04	0.74	มาก
ภาพรวม	4.22	0.64	มาก	4.09	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า อาจารย์มีความเห็นว่าปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.31$) รองลงมาคือด้านวัฒนธรรมการบริการ ($\bar{X}=4.27$) ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.18$) และด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.13$)

สำหรับนักศึกษา มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีเฉลี่ยสูงสุดคือด้านบุคลากร ($\bar{X}=4.18$) รองลงมาคือด้านวัฒนธรรมการบริการ ($\bar{X}=4.09$) ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.06$) และด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.04$)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้น
ผู้ใช้บริการปัจจัยด้านบุคลากร

รายการ	อาจารย์			นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ความรู้พื้นฐาน ทางวิชาชีพด้านการ บริการห้องสมุด และความรู้ในสาขาวิชา อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	4.33	0.67	มาก	4.21	0.70	มาก
2. ทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้	4.38	0.69	มาก	4.23	0.71	มาก
3. ความรู้เรื่องลิขสิทธิ์และกฎหมายต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง	4.23	0.70	มาก	4.14	0.76	มาก
4. มนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	4.40	0.74	มาก	4.24	0.78	มาก
5. ทักษะในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเจรจาต่อรอง	4.27	0.74	มาก	4.16	0.73	มาก
6. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม	4.24	0.75	มาก	4.16	0.77	มาก
7. ความสามารถทางการตลาด และการ จัดการลูกค้าสัมพันธ์ในงานบริการ ห้องสมุด	4.17	0.82	มาก	4.10	0.79	มาก
8. ภาวะผู้นำด้านการบริการ	4.22	0.80	มาก	4.14	0.78	มาก
9. ทักษะการรู้สารสนเทศ สามารถตอบ คำถามช่วยการค้นคว้า	4.36	0.75	มาก	4.19	0.76	มาก
10. การสร้างสัมพันธ์และความผูกพันของ ผู้รับบริการ	4.33	0.72	มาก	4.18	0.79	มาก
11. ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.39	0.72	มาก	4.19	0.77	มาก
12. ทักษะการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้ อย่างเหมาะสม	4.34	0.74	มาก	4.18	0.79	มาก
ภาพรวม	4.31	0.62	มาก	4.18	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่าอาจารย์มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่อาจารย์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.40$) รองลงมาเรื่องทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการและเรื่องทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.39$) และเรื่องทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้ ($\bar{X}=4.38$)

นักศึกษามีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นที่นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.24$) รองลงมาเรื่องทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.23$) และเรื่องความรู้พื้นฐานทางอาชีพด้านการบริการห้องสมุด และความรู้ในสาขาวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=4.21$)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

รายการ	อาจารย์			นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ ของปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ ของปัจจัย
1. การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมผ่าน E-mail Facebook. line. twitter หรือทางโทรศัพท์	4.25	0.80	มาก	4.09	0.80	มาก
2. การใช้ Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เมื่อมาใช้บริการ	4.29	0.78	มาก	4.14	0.80	มาก
3. การใช้ระบบ Call center เพื่อบริการผู้ใช้	4.10	0.87	มาก	4.02	0.83	มาก
4. การบริการช่วยเหลือผู้ใช้ทุกที่ ทุกเวลา	4.19	0.85	มาก	4.07	0.83	มาก
5. การประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลการบริการและข้อมูลขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	4.29	0.76	มาก	4.11	0.80	มาก
6. การสร้างความผูกพันเพื่อรักษาผู้ใช้บริการไว้ใน ระยะยาว	4.25	0.76	มาก	4.12	0.80	มาก

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

รายการ	อาจารย์			นักศึกษา		
			ระดับ			ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความสำคัญ ของปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ความสำคัญ ของปัจจัย
7. การแจ้งวันกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการยืมไปโดยหลากหลายช่องทาง	4.29	0.76	มาก	4.14	0.78	มาก
8. กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น ส่งโปรมอชันการยืมหนังสือ โดยขยายเวลาขยืมในวันเกิดลดค่าปรับหนังสือในวันสถาปนามหาวิทยาลัย	4.21	0.80	มาก	4.08	0.84	มาก
9. การจัดกิจกรรมพบผู้ใช้บริการตามคณะและหน่วยงาน	4.10	0.83	มาก	4.02	0.85	มาก
10. กิจกรรมแฟนพันธุ์แท้ห้องสมุด	4.01	0.91	มาก	3.95	0.91	มาก
11. กิจกรรมสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล	4.06	0.90	มาก	4.00	0.91	มาก
ภาพรวม	4.18	0.70	มาก	4.06	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่าอาจารย์มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นที่อาจารย์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ประเด็นคือเรื่องการใช้ Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เมื่อมาใช้บริการ และการแจ้งวันกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการยืมไปโดยหลากหลายช่องทาง และการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลบริการและข้อมูลขององค์กรอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ($\bar{X}=4.29$)

สำหรับนักศึกษาปัจจัยด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นที่นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เรื่องการใช้ Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เมื่อมาใช้บริการและการแจ้งวันกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการยืมไปโดยหลากหลาย

ช่องทางมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=4.14$) รองลงมาคือเรื่องการสร้างความผูกพันเพื่อรักษาผู้ใช้บริการไว้ในระยะยาว ($\bar{X}=4.12$)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการด้านวัฒนธรรมบริการ

รายการ	อาจารย์			นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. การตระหนักถึงเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	4.22	0.78	มาก	4.08	0.78	มาก
2. การตอบสนองบริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่	4.30	0.78	มาก	4.11	0.83	มาก
3. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.27	0.78	มาก	4.08	0.83	มาก
4. การปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	4.29	0.78	มาก	4.09	0.82	มาก
5. ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลการปรับปรุงบริการผ่านช่องทางการสื่อสารของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ	4.27	0.81	มาก	4.07	0.82	มาก
6. การให้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน	4.30	0.79	มาก	4.12	0.80	มาก
7. กิจกรรมและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.27	0.79	มาก	4.09	0.82	มาก
ภาพรวม	4.27	0.71	มาก	4.09	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่าอาจารย์มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นที่อาจารย์มีความคิดเห็นในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ประเด็นคือเรื่องการตอบสนองการบริการด้วยความ

รวดเร็วและเอาใจใส่ และเรื่องการให้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ($\bar{X}=4.30$) รองลงมาเรื่องการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.29$)

สำหรับนักศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมบริการมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นที่นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือเรื่องการให้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=4.12$) รองลงมาเรื่องการตอบสนองการบริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.11$) และการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง และกิจกรรมและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\bar{X}=4.09$)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ ด้านนวัตกรรมบริการ

รายการ	อาจารย์			นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. การใช้ Facebook live เพื่อการสื่อสารหรือถ่ายทอดสดบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ	4.15	0.78	มาก	4.00	0.86	มาก
2. การใช้ Line Bot Application เพื่อบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ	4.15	0.87	มาก	4.04	0.84	มาก
3. การใช้ QR Code ในงานบริการห้องสมุด เช่น เชื่อมโยง เลขเรียกหนังสือ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด เป็นต้น	4.19	0.84	มาก	4.10	0.81	มาก
4. การใช้ Youtube เพื่อเผยแพร่บริการของห้องสมุด	4.08	0.90	มาก	4.01	0.86	มาก
5. การใช้ Library SMS เพื่อส่งข้อความให้ผู้ใช้บริการ	4.04	0.89	มาก	4.00	0.88	มาก
6. การมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์	4.15	0.83	มาก	4.06	0.83	มาก

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

รายการ	อาจารย์			นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
7. โปรแกรมสอนการใช้ห้องสมุดผ่าน เว็บไซต์ (Information Literacy Program)	4.13	0.84	มาก	4.06	0.81	มาก
8. ระบบการจองห้องค้นคว้ากลุ่มผ่าน ออนไลน์	4.14	0.89	มาก	4.05	0.86	มาก
ภาพรวม	4.22	0.64	มาก	4.04	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่าอาจารย์มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นที่อาจารย์มีความคิดเห็นในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ เรื่องการใช้ QR Code ในงานบริการห้องสมุด เช่น เชื่อมโยง เลขเรียกหนังสือการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด ($\bar{X}=4.19$) รองลงมาคือเรื่องการใช้ Facebook live เพื่อการสื่อสารหรือถ่ายทอดสดบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ และเรื่องการใช้ Line Bot Application เพื่อบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการและมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ ($\bar{X}=4.15$)

สำหรับนักศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นที่นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เรื่องการใช้ QR Code ในงานบริการห้องสมุด เช่น เชื่อมโยงเลขเรียกหนังสือการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด ($\bar{X}=4.10$) รองลงมา คือเรื่องโปรแกรมสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ (Information.Literacy Program) และมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ($\bar{X}=4.06$)

ส่วนที่ 3 การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

3.1 วิเคราะห์โมเดลการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ (อาจารย์)

3.1.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียว (Single level confirmatory factor analysis) ของอาจารย์

การวิเคราะห์โมเดลโดยการตรวจสอบความตรงหรือความสอดคล้องของโมเดลการวัดฝ่ายอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งเป็นโมเดลสมมุติฐานทางทฤษฎีในความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียว โดยการวิจัยนี้ประกอบไปด้วยข้อมูลที่เป็นตัวแปรแฝง 3 ตัว ได้แก่ ตัวแปรแฝงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ตัวแปรแฝงความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและตัวแปรแฝงปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการกลุ่มอาจารย์มีรายละเอียด ดังนี้

1) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียว (Single level confirmatory factor analysis) ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ (อาจารย์)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบไปด้วยวัตถุประสงค์การใช้บริการห้องสมุด ช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากรทรัพยากรและบริการ วิธีการสืบค้นสารสนเทศ ปัญหาในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวด้านวัตถุประสงค์การใช้บริการ
ห้องสมุด

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ยืนยัน ระดับเดียว		
		น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R ²
1. วัตถุประสงค์ การใช้บริการ ห้องสมุด	1. ทำรายงาน/ทำวิจัย	0.205	0.000	0.042
	2. ทำผลงานทางวิชาการ	-0.212	0.021	0.028
	3. ความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ	0.332	0.000	0.101
	4. เป็นสถานที่ นั่งอ่านหนังสือ/ใช้ อินเทอร์เน็ต	0.287	0.000	0.081
	5. ประชุม ทำงานกลุ่ม ดิวข้อสอบ	0.472	0.000	0.229
	6. นัดหมายพบปะพูดคุยกับเพื่อน./นักศึกษา	0.864	0.000	0.748
	7. อื่นๆ โปรกระบุ ต้มกาแฟ	-0.023	0.661	0.002

$\chi^2 = 8.132$ (df = 7) P-Value = 0.3211; Tucker Lewis index (TLI) = 0.989; comparative fit index (CFI) = 0.996; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.020 SRMR = 0.026

จากตารางที่ 4.21 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 7 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงวัตถุประสงค์การใช้บริการห้องสมุด พบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้เกือบทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นข้อที่ 2 และ 7 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือ นัดหมายพบปะพูดคุย โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.864 รองลงมาคือประชุม ทำงานกลุ่มดิวข้อสอบ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.472 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือทำผลงานทางวิชาการ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ -0.212

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R²) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงวัตถุประสงค์การใช้บริการห้องสมุด โดยมีค่าระหว่าง 0.002-0.748 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุด คือ นัดหมายพบปะพูดคุย โดยมีค่าเท่ากับ 0.748

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 7 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดวัตถุประสงค์การใช้บริการห้องสมุด โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าถึงตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 7 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวด้านช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากร
สารสนเทศ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R ²
2. ช่วงเวลาที่ ใช้ทรัพยากร	1. ไม่มาใช้บริการห้องสมุด	0.498	0.000	0.248
	2. ใช้บริการช่วงเช้า	0.082	0.519	0.007
	3. ใช้บริการช่วงกลางวัน	-0.364	0.000	0.133
	4. ช่วงหลังเวลาราชการ	-0.112	0.046	0.012
	5. ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	0.631	0.000	0.398

$\chi^2 = 4.016$ (df = 3) P-Value = 0.2597; tucker Lewis index (TLI) = 0.957; comparative fit index (CFI) = 0.987; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.029 SRMR=0.022

จากตารางที่ 4.22 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากรพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้เกือบทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้น ข้อที่ 3 และ 4 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุด คือ ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.631 รองลงมาคือ ไม่มาใช้บริการห้องสมุด โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.498 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือ ใช้บริการช่วงกลางวัน โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ -0.364

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R²) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากร โดยมีค่าระหว่าง 0.007 - 0.398 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุดคือ ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ โดยมีค่าเท่ากับ 0.398

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปร เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากร โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกและลบ ซึ่งหมายความว่าถึงตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากร

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R ²
3. ทรัพยากร สารสนเทศ และบริการ	1. หนังสือที่ใช้ประกอบการเรียน	0.150	0.000	0.022
	2. ตำราวิชาการ	-0.265	0.000	0.070
	3. รายงานการวิจัย	-0.019	0.748	0.000
	4. วารสารวิชาการ	-0.112	0.071	0.013
	5. นิตยสารบันเทิง	0.315	0.000	0.099
	6. นวนิยาย	0.348	0.000	0.121
	7. หนังสือพิมพ์	0.243	0.000	0.059
	8. สิ่งตีพิมพ์อื่น ๆ	-0.033	0.577	0.001
	9. โสตทัศนวัสดุ	0.509	0.000	0.259
	10. ภาพยนตร์	0.633	0.000	0.401
	11. ซีดีเพลง	0.478	0.000	0.229
	12. สื่อไม่ตีพิมพ์อื่น ๆ	-0.037	0.537	0.001
	13. สื่ออิเล็กทรอนิกส์	0.041	0.491	0.002

$\chi^2 = 65.213$ (df = 58) P-Value =0.2404; tucker Lewis index (TLI) = 0.971; comparative fit index (CFI) = 0.979; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.017 SRMR=0.038

จากตารางที่ 4.23 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 13 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงทรัพยากรสารสนเทศและบริการ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของเกือบทุกตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้น ข้อที่ 2,3, 4, 8 และ 12 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือ ภาพยนตร์ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.633 รองลงมาคือโสตทัศนวัสดุ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.509 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือตำราวิชาการ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ -0.265

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงทรัพยากรสารสนเทศและบริการ โดยมีค่าระหว่าง 0.001-0.401 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุด คือ ภาพยนตร์ โดยมีค่าเท่ากับ 0.401

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 13 ตัวแปร เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดทรัพยากรสารสนเทศและบริการ โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกและลบซึ่งหมายความว่าถึงตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 13 ตัวแปร มีความสอดคล้องกับทรัพยากรสารสนเทศและบริการ

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของการใช้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน(B)	P-Value	R^2
4. การใช้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	1. สอบถามจากบรรณารักษ์	0.199	0.000	0.039
	2. สืบค้นด้วยตนเอง	0.088	0.191	0.008
	3. สืบค้นจาก OPAC	-0.166	0.004	0.028
	4. สืบค้นจากเว็บไซต์ห้องสมุด	0.034	0.542	0.001
	5. สืบค้นจากเว็บ เช่น google.com	-0.328	0.113	0.107
	6. ใช้เครือข่ายทางสังคม	0.387	0.000	0.150
	7. ถามเพื่อนๆ	0.695	0.000	0.484
	8. อื่น ๆ	0.049	0.383	0.002

$\chi^2 = 18.888$ (df = 15) P-Value =0.2189; tucker Lewis index (TLI) = 0.941; comparative fit index (CFI) = 0.968; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.025SRMR=0.035

จากตารางที่ 4.24 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงการใช้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้เกือบทุกตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้น ข้อที่ 3 และ 5 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือถามเพื่อนๆ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบ

เท่ากับ 0.695 รองลงมาคือใช้เครือข่ายทางสังคม โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.387 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือสืบค้นจากเว็บ เช่น google.com โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.328

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วม ของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝง การใช้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โดยมิต่ำระหว่าง 0.001-0.484 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุดคือถามเพื่อนๆ โดยมีค่าเท่ากับ 0.484

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 8 ตัวแปร เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัด การใช้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกและบางตัวเป็นลบ ซึ่งหมายความว่าถึงตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับการใช้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวด้านวิธีการติดต่อ แจ้งกลับ ร้องเรียน หากพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R^2
5. วิธีการ ติดต่อ แจ้ง กลับ ร้องเรียน หาก พบปัญหาใน การใช้บริการ ห้องสมุด	1. บอกเล่าปัญหาใน Facebook ของ ห้องสมุด	0.442	0.000	0.196
	2. ระบายความไม่พอใจใน Facebook.ของ ท่าน	0.368	0.000	0.135
	3. ส่ง E-mail	0.274	0.000	0.075
	4. ใช้ Web board ของห้องสมุด	0.259	0.000	0.067
	5. แจ้งกับบรรณารักษ์ทันที / เจ้าหน้าที่ ห้องสมุด	-0.536	0.000	0.287
	6. เข้าพบผู้อำนวยการห้องสมุด	0.629	0.000	0.395
	7. ใช้โทรศัพท์พูดคุยงานกับบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	0.247	0.000	0.061
	8. อื่น ๆ	0.240	0.000	0.058

$\chi^2 = 25.392$ (df = 17) P-Value =0.0863; tucker Lewis index (TLI) = 0.966; comparative fit index (CFI) = 0.980; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.034SRMR=0.032

จากตารางที่ 4.25 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงวิธีการติดต่อ แจ็งกลับ ร้องเรียน หากพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุด คือ เข้าพบผู้อำนวยการห้องสมุดโดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.629 รองลงมา คือบอกเล่าปัญหาใน Facebook ของห้องสมุดโดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.442 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือแจ้งกับบรรณารักษ์ทันที / เจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ -0.536

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงวิธีการติดต่อ แจ็งกลับ ร้องเรียน หากพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด โดยมีค่าระหว่าง 0.058-0.395 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุดคือเข้าพบผู้อำนวยการห้องสมุดโดยมีค่าเท่ากับ 0.395

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 8 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดวิธีการติดต่อ แจ็งกลับ ร้องเรียน หากพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดโดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกและลบ ซึ่งหมายความว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับวิธีการติดต่อ แจ็งกลับ ร้องเรียน หากพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด

2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียว (Single level confirmatory factor analysis)

ด้านความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
(อาจารย์)

ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบไปด้วย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสภาพแวดล้อม

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R ²
1. ด้าน ทรัพยากร สารสนเทศ	1. สื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น หนังสือที่ใช้ประกอบการสอน และตำราวิชาการ รายงานวิจัยวารสารวิชาการ นิตยสารหนังสือทั่วไป หนังสือพิมพ์ เป็นต้น)	0.654	0.000	0.427
	2. วัสดุไม่ตีพิมพ์ (โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ เพลง)	0.365	0.000	0.133
	3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e- Magazine ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ สกอ. รองรับ เช่น Humanities FullText (H.W.Wilson) เป็นต้น	0.935	0.000	0.874

$\chi^2 = 2.604$ (df = 1) P-Value = 0.1066; tucker Lewis index (TLI) = 0.980; comparative fit index (CFI) = 0.993; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.062 SRMR=0.018

จากตารางที่ 4.26 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงด้านทรัพยากรสารสนเทศพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้เกือบทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุด คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine) ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ สกอ. รองรับ เช่น Humanities FullText (H.W.Wilson) เป็นต้น โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.935 รองลงมาคือสื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น หนังสือที่ใช้ประกอบการสอนและตำราวิชาการ รายงานวิจัยวารสารวิชาการ นิตยสาร หนังสือทั่วไป หนังสือพิมพ์ เป็นต้น) โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.654 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือวัสดุไม่ตีพิมพ์ (โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ เพลง) โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.365

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R²) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วม ของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยมีค่าระหว่าง 0.133-0.874 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุดคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine) ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ สกอ. รองรับ เช่น Humanities FullText (H.W.Wilson) เป็นต้น โดยมีค่าเท่ากับ 0.874

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 3 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดด้าน
ทรัพยากรสารสนเทศโดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวแปรมี
ความสัมพันธ์กับด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของด้านบริการ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R ²
2. ด้าน บริการ	1. ห้องสมุดให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด จากที่บ้านหรือที่ทำงานได้	0.842	0.000	0.709
	2. ห้องสมุดให้บริการเว็บไซต์ เพื่อบริการข่าวสารของ ห้องสมุด และสารสนเทศต่าง ๆ	0.881	0.000	0.776
	3. ห้องสมุดให้บริการสืบค้นผ่าน OPAC ช่วยให้ผู้ ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองด้วยตนเอง	0.833	0.000	0.695
	4. ห้องสมุดให้บริการการสอนการรู้สารสนเทศ	0.710	0.000	0.504
	5. ห้องสมุดให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้ค้นหาหนังสือ และวารสารที่ขึ้น	0.646	0.000	0.417

$\chi^2 = 1.414$ (df = 4) P-Value = 0.8418; tucker Lewis index (TLI) = 1.005; comparative fit index (CFI) = 1.000; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.000 SRMR=0.005

จากตารางที่ 4.27 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกต
ได้ทั้ง 5 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงด้านบริการพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของ
ทุกตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือ
ห้องสมุดให้บริการเว็บไซต์ เพื่อบริการข่าวสารของห้องสมุด และสารสนเทศต่างๆ โดยมีน้ำหนัก
องค์ประกอบเท่ากับ 0.881 รองลงมาคือห้องสมุดให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ
อิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด จากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.842
และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือห้องสมุดให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้ค้นหาหนังสือและวารสารที่ขึ้น
โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.646

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้านบริการ โดยมีค่าระหว่าง 0.417 - 0.776 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุดคือ ห้องสมุดให้บริการเว็บไซต์ เพื่อบริการข่าวสารของห้องสมุด และสารสนเทศต่างๆ โดยมีค่าเท่ากับ 0.776

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปร เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดด้านบริการโดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับด้านบริการ

ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวด้านบุคลากรของห้องสมุด

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์		
		ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R^2
3. ด้าน บุคลากร ของ ห้องสมุด	1. เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	0.872	0.000	0.760
	2. สุภาพอ่อนโยน	0.877	0.000	0.769
	3. มีความรู้ความสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้	0.946	0.000	0.895
	4. เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.917	0.000	0.840

$\chi^2 = 0.306$ (df = 1) P-Value = 0.5804; tucker Lewis index (TLI) = 1.002; comparative fit index (CFI) = 1.000; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.000SRMR=0.001

จากตารางที่ 4.28 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงด้านบุคลากรของห้องสมุดพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือมีความรู้ความสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.946 รองลงมา คือเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.917 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.872

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้านบุคลิกภาพของห้องสมุด โดยมีค่าระหว่าง 0.760 - 0.895 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุด คือ มีความรู้ความสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้ โดยมีค่าเท่ากับ 0.895

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 4 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดด้านบุคลิกภาพของห้องสมุดโดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับด้านบุคลิกภาพของห้องสมุด

ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวด้านสภาพแวดล้อม

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R^2
4. ด้านสภาพ แวดล้อม	1. การจัดโซนเงียบเฉพาะบุคคล เช่น co-working space, learning space, co-maker space	0.740	0.000	0.547
	2. มุมกาแฟ WIFI และปลั๊กไฟ	0.837	0.000	0.700
	3. สถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มมากขึ้น	0.905	0.000	0.818
	4. ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของห้องสมุด ในชั้นต่างๆ ชัดเจน	0.879	0.000	0.773

$\chi^2 = 0.192$ (df = 1) P-Value = 0.6613; tucker Lewis index (TLI) = 1.005; comparative fit index (CFI) = 1.000; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.000 SRMR = 0.002

จากตารางที่ 4.29 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงด้านสภาพแวดล้อมพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มมากขึ้น โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.905 รองลงมาคือป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของห้องสมุดในชั้นต่างๆ ชัดเจน โดยมีน้ำหนัก

องค์ประกอบเท่ากับ 0.879 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือการจัดโซนเงียบเฉพาะบุคคลเช่น co-working space, learning.space, co-maker space โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.740

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วม ของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้านสภาพแวดล้อม โดยมีค่าระหว่าง 0.547 - 0.818 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุดคือ สถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มมากขึ้น โดยมีค่าเท่ากับ 0.818

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 4 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดด้านสภาพแวดล้อม โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าความถึงตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับด้านสภาพแวดล้อม

3) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียว (Single level

confirmatory factor analysis)

ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ (อาจารย์)

ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการประกอบไปด้วย ด้านบุคลากรด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ด้านวัฒนธรรมบริการ ด้านนวัตกรรมบริการ ห้องสมุด

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของด้านบุคลากร

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R^2
1. ด้าน บุคลากร	1.ความรู้พื้นฐาน ทางวิชาชีพด้านการบริการ ห้องสมุด และความรู้ในสาขาวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	0.754	0.000	0.569
	2. ทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้	0.808	0.000	0.653
	3.ความรู้เรื่องลิขสิทธิ์และกฎหมายต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง	0.681	0.000	0.463
	4. มนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	0.808	0.000	0.653

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R ²
	5. ทักษะในการตัดสินใจ การแก้ปัญหาการ เจรจาต่อรอง	0.854	0.000	0.730
	6. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม	0.812	0.000	0.659
	7. ความสามารถทางการตลาด และการจัดการ ลูกค้าสัมพันธ์ในงานบริการห้องสมุด	0.760	0.000	0.577
	8. ภาวะผู้นำด้านการบริการ	0.846	0.000	0.715
1. ด้าน บุคลากร	9. ทักษะการรู้สารสนเทศ สามารถตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า	0.869	0.000	0.756
	10. การสร้างสัมพันธ์และความผูกพันของ ผู้รับบริการ	0.890	0.000	0.793
	11. ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.866	0.000	0.749
	12. ทักษะการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้อย่าง เหมาะสม	0.895	0.000	0.801
$\chi^2 = 53.244$ (df = 40) P-Value =0.0784; tucker Lewis index (TLI) = 0.995; comparative fit index (CFI) = 0.997; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.028SRMR=0.014				

จากตารางที่ 4.30 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ ทั้ง 12 ตัวแปร ที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงด้านบุคลากรพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือทักษะการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้อย่างเหมาะสม โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.895 รองลงมาคือการสร้างสัมพันธ์และความผูกพันของผู้รับบริการ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.890 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือความรู้เรื่องลิขสิทธิ์และกฎหมายต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.681

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้านบุคลิก โดยมิต่ำระหว่าง 0.463-0.801 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุดคือ ทักษะการรู้สารสนเทศ สามารถตอบคำถามช่วยการค้นคว้า โดยมีค่าเท่ากับ 0.801

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 12 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดด้านบุคลิก โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 12 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับด้านบุคลิก

ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R^2
2. ด้านการ จัดการลูกค้า สัมพันธ์	1. การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมผ่าน E-mail Facebook line twitter หรือทางโทรศัพท์	0.814	0.000	0.663
	2. การใช้ Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เมื่อมาใช้บริการ	0.804	0.000	0.647
	3.การใช้ระบบ Call center เพื่อบริการผู้ใช้	0.793	0.000	0.629
	4. การบริการช่วยเหลือผู้ใช้ทุกที่ ทุกเวลา	0.785	0.000	0.617
	5. การประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลการบริการ และข้อมูลขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	0.844	0.000	0.712
	6. การสร้างความผูกพันเพื่อรักษาผู้ใช้บริการไว้ในระยะยาว	0.848	0.000	0.719
	7. การแจ้งวันกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการยืมไปโดยหลากหลายช่องทาง	0.834	0.000	0.695

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R ²
	8. กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น ส่งโปรโมชั่นการยืมหนังสือ โดยขยาย เวลายืมในวันเกิด ลดค่าปรับหนังสือในวัน สถาปนามหาวิทยาลัย	0.884	0.000	0.781
	9. การจัดกิจกรรมพบผู้ใช้บริการตามคณะ และหน่วยงาน	0.857	0.000	0.734
	10. กิจกรรมแฟนพันธุ์แท้ห้องสมุด	0.785	0.000	0.616
	11. กิจกรรมสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล	0.793	0.000	0.629

$\chi^2 = 40.216$ (df = 28) P-Value =0.0632; tucker Lewis index (TLI) = 0.995; comparative fit index (CFI) = 0.997; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.032SRMR=0.011

จากตารางที่ 4.31 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 11 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการเช่น ส่งโปรโมชั่นการยืมหนังสือ โดยขยายเวลายืมในวันเกิด ลดค่าปรับหนังสือในวันสถาปนามหาวิทยาลัยโดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.884 รองลงมาคือการจัดกิจกรรมพบผู้ใช้บริการตามคณะและหน่วยงานโดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.857 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือกิจกรรมแฟนพันธุ์แท้ห้องสมุดและการบริการช่วยเหลือผู้ใช้ทุกที่ทุกเวลา โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.785 เท่ากัน

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R²) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยมีค่าระหว่าง 0.616 - 0.781 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุด คือ กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น ส่ง

โปรโมชันการชิมหนังสือ โดยขยายเวลาชิมในวันเกิด ลดค่าปรับหนังสือในวันสถาปนา มหาวิทยาลัยโดยมีค่าเท่ากับ 0.781

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 11 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 11 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับ ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

ตารางที่ 4.32 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวด้านวัฒนธรรมบริการ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R ²
3. ด้าน วัฒนธรรม บริการ	1. การตระหนักถึงเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการ	0.882	0.000	0.778
	2. การตอบสนองบริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจ ใส่	0.865	0.000	0.748
	3. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็น ประจำ	0.890	0.000	0.792
	4. การปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	0.882	0.000	0.778
	5. ผู้ให้บริการรับทราบข้อมูลการปรับปรุงบริการผ่าน ช่องทางการสื่อสารของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ	0.859	0.000	0.738
	6. การให้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน	0.864	0.000	0.746
	7. กิจกรรมและบริการเพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า	0.928	0.000	0.861

$\chi^2 = 12.531$ (df=10) P-Value =0.2511; tucker Lewis index (TLI) = 0.998; comparative fit index (CFI) = 0.999; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.025SRMR=0.006

จากตารางที่ 4.32 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 7 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงด้านวัฒนธรรมบริการพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มี

น้ำหนักมากที่สุดคือกิจกรรมและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.928 รองลงมาคือการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.890 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือการใช้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.864

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วม ของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้านวัฒนธรรมบริการ โดยมีค่าระหว่าง 0.746 - 0.861 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุดคือ กิจกรรมและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีค่าเท่ากับ 0.861

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 7 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดด้านวัฒนธรรมบริการ โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าถึงตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 7 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับด้านวัฒนธรรมบริการ

ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของด้านนวัตกรรมบริการ
ห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R^2
4. ด้าน นวัตกรรมการ บริการ	1. การใช้ Facebook live เพื่อการสื่อสารหรือ ถ่ายทอดสดบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ	0.802	0.000	0.643
	4. ด้าน นวัตกรรม การบริการ	2. การใช้ Line Bot Application เพื่อบริการ สารสนเทศกับผู้ใช้บริการ	0.829	0.000
ห้องสมุดที่ เน้น ผู้ใช้บริการ	3. การใช้ QR Code ในงานบริการห้องสมุด เช่น เชื่อมโยง เลขเรียกหนังสือ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด เป็นต้น	0.834	0.000	0.696
	4. การใช้ YouTube เพื่อเผยแพร่บริการของ ห้องสมุด	0.875	0.000	0.765

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R ²
	5. การใช้ Library SMS เพื่อส่งข้อความให้ ผู้ใช้บริการ	0.875	0.000	0.765
	6. การมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ผ่าน เว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์	0.884	0.000	0.782
	7. โปรแกรมสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ (Information Literacy Program)	0.877	0.000	0.769
	8. ระบบการจองห้องค้นคว้ากลุ่มผ่าน ออนไลน์	0.794	0.000	0.631

$\chi^2 = 14.258$ (df = 10) P-Value =0.1615; tucker Lewis index (TLI) = 0.996; comparative fit index (CFI) = 0.999; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.032SRMR=0.007

จากตารางที่ 4.33 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือการมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.884 รองลงมาคือโปรแกรมสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ (Information Literacy Program) โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.877 เท่ากัน ส่วนตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือระบบการจองห้องค้นคว้ากลุ่มผ่านออนไลน์โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.794

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R²) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วม ของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ โดยมีค่าระหว่าง 0.631-0.782 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุด คือ การมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์โดยมีค่าเท่ากับ 0.782

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 8 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าตัวแปรดังกล่าวได้ทั้ง 8 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

3.1.2 การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อ

พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ส่วนนี้เป็นการรายงานผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามด้วยคะแนนรวมของตัวแปรแฝงในกลุ่มรวมของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 416 คน ในการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปร โดยการหาค่าความสัมพันธ์ แบบ Pearson เพื่อแสดงถึงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด (Confirmatory Factor Analysis) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในกลุ่มรวมของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏจากตารางที่ 1 มีรายละเอียด ดังนี้

1) ในกลุ่มตัวแปรพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดวัตถุประสงค์และทรัพยากรและบริการห้องสมุด เป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ($r=.442, p<.01$) ส่วนปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดกับเวลาที่ใช้ทรัพยากรห้องสมุดเป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุดในกลุ่ม ($r=.149, p<.01$)

2) ในกลุ่มตัวแปรความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่า ตัวแปรความต้องการด้านการบริการกับความต้องการด้านบุคลากรเป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ($r=.740, p<.01$) ส่วนตัวแปรความต้องการด้านบุคลากรกับความต้องการด้านทรัพยากรเป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุดในกลุ่ม ($r=.4761, p<.01$)

3) ในกลุ่มตัวแปรปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านการจัดการลูกค้าและปัจจัยด้านวัฒนธรรมเป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ($r=.869, p<.01$) ส่วนตัวแปรปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านวัฒนธรรมเป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุดในกลุ่ม ($r=.744, p<.01$)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละกลุ่มจากตารางที่ 4.21 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มตัวแปรพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดกลุ่มตัวแปรความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด และกลุ่มตัวแปรปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการมีค่าอยู่ระหว่าง -0.004 ถึง $.869$ โดยพบว่ากลุ่มตัวแปรพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดกับกลุ่มตัวแปรความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด มีคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ ความต้องการด้านสภาพแวดล้อมกับเวลาที่ใช้

ทรัพยากรห้องสมุด ($r=.118, p<.05$) ส่วนกลุ่มตัวแปรพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดกับกลุ่มปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กัน และกลุ่มตัวแปรความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดกับกลุ่มปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการพบว่า ความต้องการด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยด้านบุคลากร คือกลุ่มที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด ($r=.710 p<.01$)



ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ในกลุ่มรวมอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ (N=416)

ตัวแปร	mean	S.D.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. วัตถุประสงค์	2.774	1.419	1												
2. เวลาที่ใช้ทรัพยากร	1.581	0.710	.439**	1											
3. ทรัพยากรและบริการ	3.091	1.733	.442**	.352**	1										
4. วิธีการสืบค้น	2.305	1.224	.360**	.283**	.387**	1									
5. ปัญหาในการใช้บริการ	1.492	0.974	.241**	.149**	.270**	.370**	1								
6. ความต้องการด้านทรัพยากร	12.319	1.920	0.036	0.072	0.059	0.010	0.047	1							
7. ความต้องการด้านการบริการ	21.197	3.261	0.035	.098*	0.091	0.016	0.041	.684**	1						
8. ความต้องการด้านบุคลากร	16.891	3.231	-0.021	0.005	0.020	0.000	0.020	.476**	.665**	1					
9. ความต้องการด้านสภาพแวดล้อม	20.745	3.674	0.031	.118*	0.081	0.015	0.053	.569**	.732**	.740**	1				
10. ปัจจัยด้านบุคลากร	51.584	7.490	0.003	0.061	0.062	-0.004	0.027	.526**	.636**	.629**	.710**	1			
11. ปัจจัยด้านการจัดการลูกค้า	46.016	7.619	-0.005	0.077	0.064	0.031	0.022	.525**	.640**	.562**	.660**	.835**	1		
12. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม	29.848	4.838	0.031	0.080	0.077	0.016	0.014	.508**	.636**	.661**	.683**	.817**	.869**	1	
13. ปัจจัยด้านนวัตกรรม	28.889	5.331	-0.015	0.096	0.087	0.000	0.024	.509**	.622**	.547**	.671**	.744**	.821**	.845**	1

หมายเหตุ *p< .05, **p< .01

3.1.3 การวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันันของโมเดลการวัด (Confirmatory

Factor Analysis) (กลุ่มอาจารย์)

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันันของโมเดลการวัด (Confirmatory Factor Analysis) ฝ่ายนักศีกษา เพื่อทำการตรวจสอบและยืนยันันโมเดลการวัดในกลุ่มตัวแปรแฝงแต่ละกลุ่ม โดยเป็นการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันันลำดับที่สอง (second Order CFA model) โดยผลการวิเคราะห์ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันันของโมเดลการวัด (Confirmatory Factor Analysis)

โมเดลสมการ โครงสร้าง(Cronbach's alpha)	น้ำหนัก องค้ประกอบ มาตรฐาน	P-Value	CCR	AVE
พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด (0.695)			0.640	0.210
วัตถุประสงค์	0.071	0.000		
ช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากร	0.480	0.000		
ทรัพยากรและบริการ	0.699	0.000		
วิธีการสืบค้นสารสนเทศ	0.520	0.000		
ปัญหาในการใช้บริการ	0.245	0.000		
ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด (0.896)			0.885	0.623
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	0.626	0.000		
ด้านบริการ	0.810	0.000		
ด้านบุคลากรของห้องสมุด	0.815	0.000		
ด้านสภาพแวดล้อม	0.904	0.000		
ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้บริการ (0.934)			0.965	0.823
ด้านบุคลากร	0.896	0.000		
ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	0.937	0.000		
ด้านวัฒนธรรมบริการ	0.918	0.000		
ด้านนวัตกรรมบริการที่เน้นผู้บริการ	0.877	0.000		

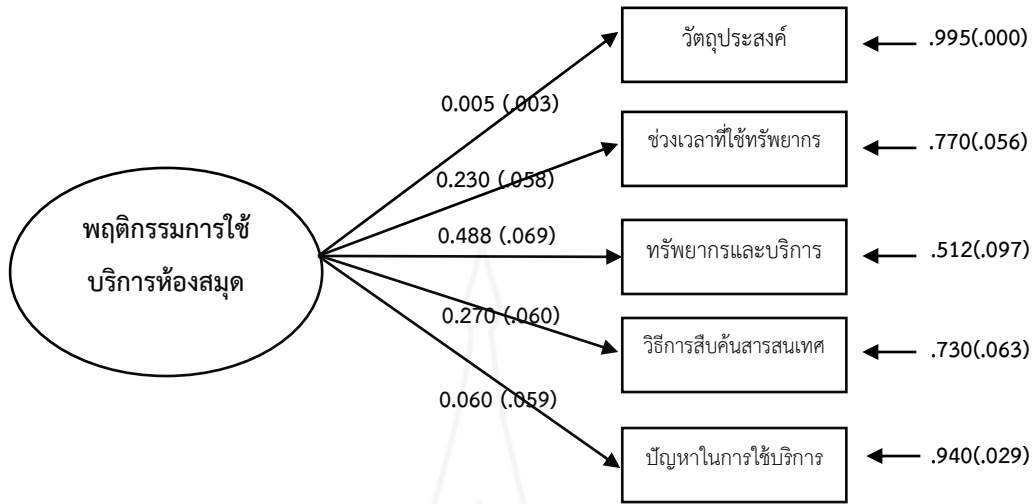
การวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันันแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ของคุณสมบัติการวัด (Model fit) $\chi^2 = 69.131$ (df = 53) P-Value = 0.0675; tucker Lewis index (TLI) = 0.993; comparative fit index (CFI) = 0.995; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.027SRMR=0.035

หมายเหตุ ความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง (CCR); ค่าเฉลี่ยความแปรปรวน (AVE) มีนัยสำคัญทางสถิติ (P-Value) < 0.001

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นของโมเดลการวัดในกลุ่มตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.695 มีความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝงเท่ากับ 0.640 และค่าเฉลี่ยความแปรปรวน เท่ากับ 0.210 นอกจากนี้ ตัวแปรสังเกตได้ (Observe Variables) ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือ ทรัพยากรและบริการ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.699 ลำดับรองลงมาคือ วิธีการสืบค้นสารสนเทศ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.520 ส่วนตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดคือ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.071

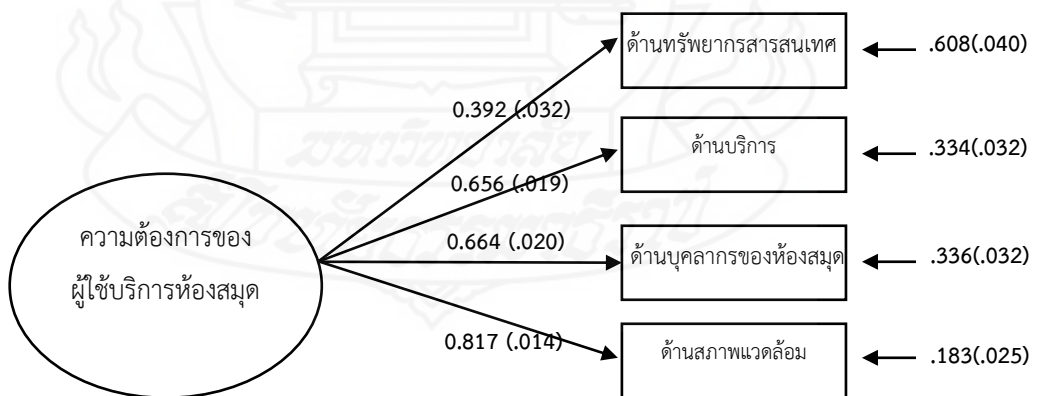
ผลการวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นของโมเดลการวัดในกลุ่มตัวแปรแฝงความต้องการ ของผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่า ตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.896 มีความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝงเท่ากับ 0.885 และค่าเฉลี่ยความแปรปรวน เท่ากับ 0.623 นอกจากนี้ตัวแปรสังเกตได้ (Observe Variables) ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.904 ลำดับรองลงมาคือ ด้านบุคลากรของห้องสมุด มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.815 ส่วนตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดด้านทรัพยากรสารสนเทศมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.626

ผลการวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นของโมเดลการวัดในกลุ่มตัวแปรแฝงปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ พบว่า ตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.934 มีความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝงเท่ากับ 0.965 และค่าเฉลี่ยความแปรปรวน เท่ากับ 0.823 นอกจากนี้ตัวแปรสังเกตได้ (Observe Variables) ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือ ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.937 ลำดับรองลงมาคือ ด้านวัฒนธรรมบริการมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.918 ส่วนตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดคือ ด้านนวัตกรรมบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.877 และนอกจากนี้ ยังพบว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001



ภาพที่ 4.1 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ

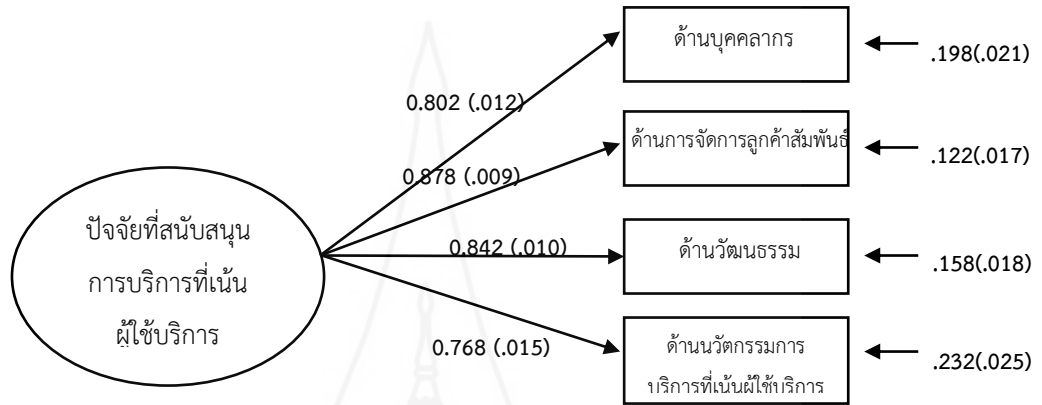
จากภาพที่ 4.1 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด พบว่าตัวแปรสังเกตได้มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) อยู่ระหว่าง 0.005-0.488 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ ทรัพยากรและบริการ มีค่าเท่ากับ 0.488 ลำดับรองลงมา คือ วิธีการสืบค้นสารสนเทศ มีค่าเท่ากับ 0.270 ส่วนตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์น้อยที่สุด คือ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.005



ภาพที่ 4.2 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ

จากภาพที่ 4.2 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่าตัวแปรสังเกตได้มีค่าสัมประสิทธิ์การ

พยากรณ์ (R^2) อยู่ระหว่าง 0.392 - 0.817 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเท่ากับ 0.817 ลำดับรองลงมา คือ ด้านบุคลากรของห้องสมุด มีค่าเท่ากับ 0.664 ส่วนตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์น้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเท่ากับ 0.392



ภาพที่ 4.3 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ

จากภาพที่ 4.3 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ พบว่าตัวแปรสังเกตได้มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) อยู่ระหว่าง 0.768-0.878 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.878 ลำดับรองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรม เท่ากับ 0.842 ส่วนตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์น้อยที่สุด คือ ด้านนวัตกรรมบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.768

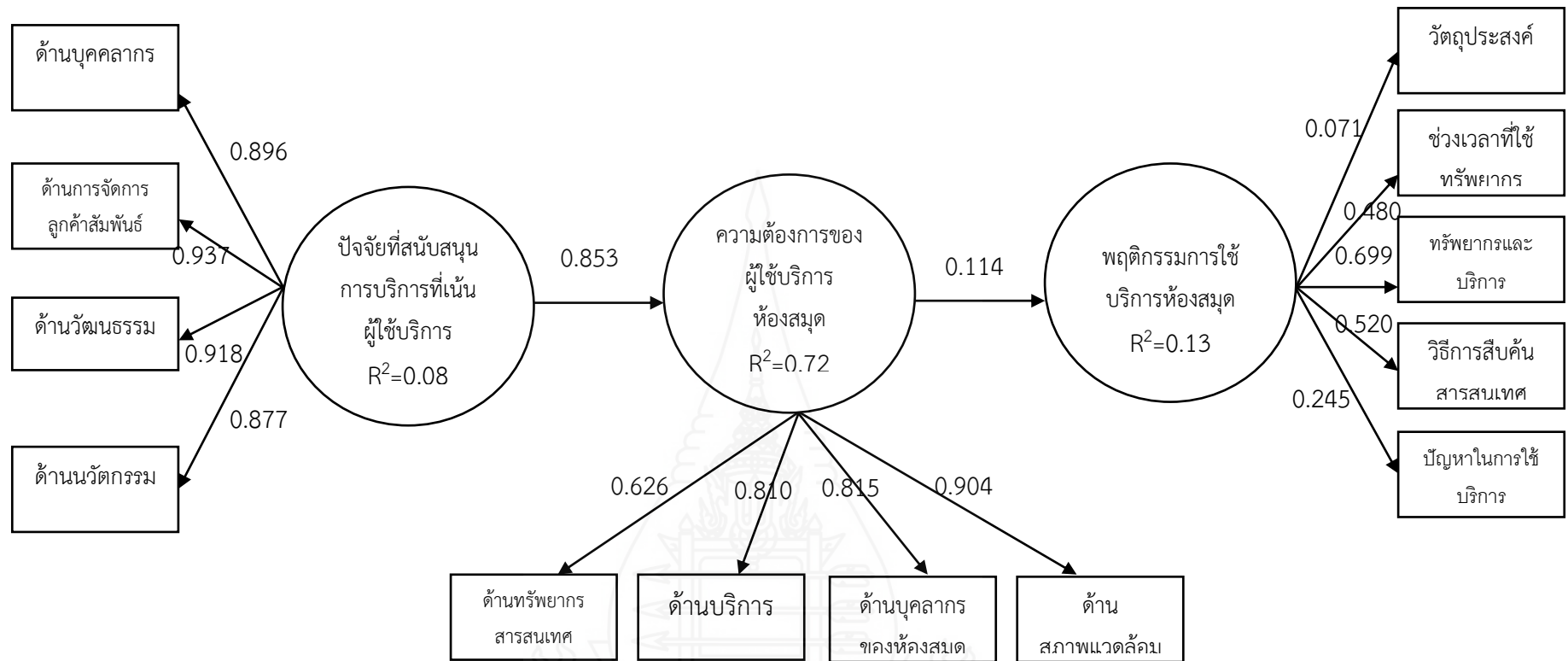
3.1.4 การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นวิเคราะห์ด้วยโมเดลแฝง (Latent Model) โดยใช้การประมาณค่าโดยวิธี Maximum Likelihood พบว่าผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลพบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งมีดัชนีความกลมกลืนที่เป็นไปตามเกณฑ์ คือ

$\chi^2 = 69.131$ (df = 53) P-Value = 0.0675; tucker Lewis index (TLI) = 0.993; comparative fit index (CFI) = 0.995; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.027 SRMR=0.035

การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของ
ฝ่ายอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ให้บริการ ไม่มีอิทธิพล
ทางตรงไปยังพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดจึงต้องอาศัยตัวแปรความต้องการของผู้ใช้บริการ
ห้องสมุดซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลางที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ให้บริการ
กับพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา อย่างไรก็ตามปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้น
ผู้ให้บริการยังคงมีอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด จากการวิเคราะห์
การพัฒนาโมเดลของฝ่ายอาจารย์มีความสอดคล้องของข้อมูลที่ใกล้เคียงเช่นเดียวกับ โมเดลของฝ่าย
นักศึกษา (ดังแสดงในภาพที่ 4.4)





ภาพที่ 4.4 โมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดฝ่ายอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ (N=416)
 $\chi^2 = 69.131$ (df = 53) P-Value = 0.0675; Tucker Lewis index (TLI) = 0.993; comparative fit index (CFI) = 0.995;
 Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.027 SRMR=0.035

3.2 วิเคราะห์โมเดลการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ (นักศึกษา)

3.2.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียว (Single level confirmatory factor analysis) ของนักศึกษา

การวิเคราะห์โมเดลโดยการตรวจสอบความตรงหรือความสอดคล้องของโมเดลการวัดซึ่งเป็นโมเดลสมมุติฐานทางทฤษฎีในความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียว โดยการวิจัยนี้ประกอบไปด้วยข้อมูลที่เป็นตัวแปรแฝง 3 ตัว ได้แก่ ตัวแปรแฝงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ตัวแปรแฝงความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และตัวแปรแฝงปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการกลุ่มนักศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

1) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียว (Single level confirmatory factor analysis) ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ (นักศึกษา)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์การใช้บริการห้องสมุด ช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากรทรัพยากรและบริการ วิธีการสืบค้นสารสนเทศ ปัญหาในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.36 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวด้านวัตถุประสงค์การใช้บริการห้องสมุด

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ยืนยันชั้นระดับเดียว		
		น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน(B)	P-Value	R ²
1. วัตถุประสงค์การใช้บริการห้องสมุด	1. ทำรายงาน/ทำวิจัย	0.199	0.000	0.040
	2. หาความรู้เพิ่มเติมนอกจาก ตำราเรียน	0.188	0.000	0.036
	3. ความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ	0.425	0.000	0.181
	4. เป็นสถานที่ นั่งอ่านหนังสือ/ใช้อินเทอร์เน็ต	0.371	0.000	0.138
	5. ประชุม ทำงานกลุ่ม ทิวข้อสอบ	0.594	0.000	0.352
	6. นัดหมายพบปะพูดคุย	0.606	0.000	0.367
	7. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0.068	0.032	0.005

$\chi^2 = 20.540$ (df = 13) P-Value = 0.0825; tucker Lewis index (TLI) = 0.981; comparative fit index (CFI) = 0.988; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.019 SRMR = 0.016

จากตารางที่ 4.36 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 7 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงวัตถุประสงค์การใช้บริการห้องสมุดพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้เกือบทุกตัวยกเว้น ข้อที่ 7 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือนัดหมายพบปะพูดคุย โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.606 รองลงมาคือประชุม ทำงานกลุ่ม ทิวข้อสอบโดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.594 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุด คืออื่น ๆ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.068

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วม ของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงวัตถุประสงค์การใช้บริการห้องสมุดโดยมีค่าระหว่าง 0.005-0.367 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุดคือ นัดหมายพบปะพูดคุย โดยมีค่าเท่ากับ 0.367

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 7 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดวัตถุประสงค์การใช้บริการห้องสมุด โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าความถึงตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 7 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 4.37 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากร

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R^2
2. ช่วงเวลาที่ใช้ ทรัพยากร	1. ไม่มาใช้บริการห้องสมุด	0.456	0.000	0.208
	2. ใช้บริการช่วงเช้า	-0.124	0.007	0.015
	3. ใช้บริการช่วงกลางวัน	-0.687	0.000	0.471
	4. ช่วงหลังเวลาราชการ	0.166	0.000	0.027
	5. ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	0.279	0.000	0.078

$\chi^2 = 3.962$ (df = 3) P-Value =0.2656; tucker Lewis index (TLI) = 0.990; comparative fit index (CFI) = 0.997; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.014 SRMR=0.011

จากตารางที่ 4.37 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากรพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้เกือบทุกตัวยกเว้น ข้อที่ 2 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือ ไม่มาใช้บริการห้องสมุด โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ

0.456 รองลงมา คือ ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.279 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือใช้บริการช่วงเช้า โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ -0.124

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากร โดยมีค่าระหว่าง 0.015-0.208 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุดคือ ไม่มาใช้บริการห้องสมุด โดยมีค่าเท่ากับ 0.208

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปร เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากร โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกและลบซึ่งหมายความว่าถึงตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากร

ตารางที่ 4.38 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของทรัพยากรสารสนเทศและบริการ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน(B)	P-Value	R^2
3. ทรัพยากรสารสนเทศและบริการ	1. หนังสือที่ใช้ประกอบการเรียน	0.184	0.000	0.034
	2. ตำราวิชาการ	0.078	0.020	0.006
	3. รายงานการวิจัย	0.023	0.513	0.001
	4. วารสารวิชาการ	0.179	0.000	0.032
	5. นิตยสารบันเทิง	0.402	0.000	0.161
	6. นวนิยาย	0.384	0.000	0.147
	7. หนังสือพิมพ์	0.280	0.000	0.078
	8. สิ่งตีพิมพ์อื่นๆ	0.136	0.000	0.019
	9. โสตทัศนวัสดุ	0.483	0.000	0.233
	10. ภาพยนตร์	0.338	0.000	0.114
	11. ซีดีเพลง	0.468	0.000	0.219
	12. สื่อไม่ตีพิมพ์อื่น ๆ	0.197	0.000	0.039
	13. สื่ออิเล็กทรอนิกส์	0.203	0.000	0.041

$\chi^2 = 60.192$ (df = 48) P-Value =0.1114; tucker Lewis index (TLI) = 0.989; comparative fit index (CFI) = 0.993; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.013SRMR=0.020

จากตารางที่ 4.38 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 13 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงทรัพยากรสารสนเทศและบริการ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นข้อที่ 3 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือ โสตทัศนวัสดุ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.483 รองลงมาคือซีดีเพลง โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.468 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือ รายงานการวิจัย โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.023

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงทรัพยากรสารสนเทศและบริการ โดยมีค่าระหว่าง 0.001-0.233 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุดคือ โสตทัศนวัสดุ โดยมีค่าเท่ากับ 0.233

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 13 ตัวแปรเป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดทรัพยากรสารสนเทศและบริการ โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าความถึงตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 13 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับทรัพยากรสารสนเทศและบริการ

ตารางที่ 4.39 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของการใช้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน(B)	P-Value	R^2
4. การใช้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	1. สอบถามจากบรรณารักษ์	0.200	0.000	0.040
	2. สืบค้นด้วยตนเอง	0.177	0.000	0.031
	3. สืบค้นจาก OPAC	-0.064	0.136	0.004
	4. สืบค้นจากเว็บไซต์ห้องสมุด	0.107	0.012	0.012
	5. สืบค้นจากเว็บ เช่น google.com	0.251	0.000	0.063
	6. ใช้เครือข่ายทางสังคม	0.385	0.000	0.148
	7. ถามเพื่อนๆ	0.417	0.000	0.174
	8. อื่น ๆ	-0.045	0.294	0.002

$\chi^2 = 22.713$ (df = 17) P-Value =0.1588; tucker Lewis index (TLI) = 0.967; comparative fit index (CFI) = 0.980; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.014 SRMR=0.017

จากตารางที่ 4.39 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงการใช้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้เกือบทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้น ข้อที่ 3 และ 8 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือถามเพื่อนๆ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.417 รองลงมาคือใช้เครือข่ายทางสังคม โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.385 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคืออื่น ๆ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ -0.045

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงการใช้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีค่าระหว่าง 0.002-0.174 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุด คือ ถามเพื่อนๆ โดยมีค่าเท่ากับ 0.174

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 8 ตัวแปรเป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดการใช้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศโดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกและบางตัวเป็นลบซึ่งหมายความว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับการใช้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 4.40 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของวิธีการติดต่อ แจ้งกลับ ร้องเรียน หากพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน(B)	P-Value	R^2
5. วิธีการติดต่อ แจ้งกลับ ร้องเรียน หาก พบปัญหาใน การใช้บริการ ห้องสมุด	1. บอกเล่าปัญหาใน Facebookของห้องสมุด	0.243	0.000	0.059
	2. ระบายความไม่พอใจใน Facebook ของท่าน	0.304	0.000	0.092
	3. ส่ง e-mail	0.453	0.000	0.206
	4. ใช้ Web board ของห้องสมุด	0.242	0.000	0.058
	5. แจ้งกับบรรณารักษ์ทันที/ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	-0.598	0.000	0.357
	6. เข้าพบผู้อำนวยการห้องสมุด	0.111	0.003	0.012
	7. ใช้โทรศัพท์พูดคุยงานกับบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	0.120	0.001	0.014
	8. อื่น ๆ	-0.001	0.986	0.000

$\chi^2 = 19.086$ (df = 14) P-Value = 0.1617; tucker Lewis index (TLI) = 0.984; comparative fit index (CFI) = 0.992; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.015 SRMR=0.013

จากตารางที่ 4.40 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงวิธีการติดต่อ แจ็งกลับ ร้องเรียน หากพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้เกือบทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้น ข้อที่ 8 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือส่ง e-mail โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.453 รองลงมา คือระบายความไม่พอใจใน Facebook ของท่าน โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.304 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคืออื่น ๆ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ -0.001

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงวิธีการติดต่อ แจ็งกลับ ร้องเรียน หากพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด โดยมีค่าระหว่าง 0.000-0.357 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุดคือ แจ็งกับบรรณารักษ์ทันที / เจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยมีค่าเท่ากับ 0.357

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 8 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดวิธีการติดต่อ แจ็งกลับ ร้องเรียน หากพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดโดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกและลบ ซึ่งหมายความว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับวิธีการติดต่อ แจ็งกลับ ร้องเรียน หากพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด

2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียว (Single level confirmatory factor analysis)

ด้านความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ (นักศึกษา)

ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบไปด้วย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสภาพแวดล้อม

ตารางที่ 4.41 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวด้านความต้องการของด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R ²
1. ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	1. สื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น หนังสือที่ใช้ประกอบการสอนและตำราวิชาการ รายงานวิจัยวารสารวิชาการ นิตยสารหนังสือทั่วไป หนังสือพิมพ์ เป็นต้น)	0.991	0.000	0.982
	2. วัสดุไม่ตีพิมพ์ (โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ เพลง)	0.998	0.000	0.995
	3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ สกอ. รองรับ เช่น Humanities FullText(H.W.Wilson) เป็นต้น	0.993	0.000	0.985

$\chi^2 = 2.315$ (df = 1) P-Value = 0.1281; tucker Lewis index (TLI) = 0.865; comparative fit index (CFI) = 0.955; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.573 SRMR=0.004

จากตารางที่ 4.41 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงด้านทรัพยากรสารสนเทศพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้เกือบทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือวัสดุไม่ตีพิมพ์ (โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ เพลง) โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.998 รองลงมาคือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ สกอ. รองรับ เช่น Humanities FullText(H.W.Wilson) เป็นต้น โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.993 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือสื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น หนังสือที่ใช้ประกอบการสอนและตำราวิชาการ รายงานวิจัย วารสารวิชาการ นิตยสาร หนังสือทั่วไป หนังสือพิมพ์ เป็นต้น) โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.991

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยมีค่าระหว่าง 0.982-0.998 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุด คือ วัสดุไม่ตีพิมพ์ (โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ เพลง) โดยมีค่าเท่ากับ 0.995

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 3 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 4.42 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวของด้านบริการ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ยืนยันชั้นระดับเดียว		
		น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน(B)	P-Value	R^2
2. ด้านบริการ	1. ห้องสมุดให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด จากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	0.786	0.000	0.619
	2. ห้องสมุดให้บริการเว็บไซต์ เพื่อบริการข่าวสารของห้องสมุด และสารสนเทศต่างๆ	0.836	0.000	0.699
	3. ห้องสมุดให้บริการสืบค้นผ่าน OPAC ช่วยให้ผู้สืบค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองด้วยตนเอง	0.807	0.000	0.651
	4. ห้องสมุดให้บริการการสอนการรู้สารสนเทศ	0.784	0.000	0.614
	5. ห้องสมุดให้บริการช่วยเหลือผู้สืบค้นหาหนังสือและวารสารที่ขึ้น	0.720	0.000	0.519

$\chi^2 = 3.464$ (df = 3) P-Value = 0.3255; tucker Lewis index (TLI) = 1.000; comparative fit index (CFI) = 1.000; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.010 SRMR=0.004

จากตารางที่ 4.42 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงด้านบริการพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของ

ทุกตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือ ห้องสมุดให้บริการเว็บไซต์ เพื่อบริการข่าวสารของห้องสมุด และสารสนเทศต่างๆ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.836 รองลงมาคือห้องสมุดให้บริการสืบค้นผ่าน OPAC ช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองด้วยตนเอง โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.807 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือห้องสมุดให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้ค้นหาหนังสือและวารสารที่ชั้น โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.720

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้านบริการ โดยมีค่าระหว่าง 0.519-0.699 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุด คือ ห้องสมุดให้บริการเว็บไซต์ เพื่อบริการข่าวสารของห้องสมุด และสารสนเทศต่างๆ โดยมีค่าเท่ากับ 0.699

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรเป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดด้านบริการ โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับด้านบริการ

ตารางที่ 4.43 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของด้านบุคลากรของห้องสมุด

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน(B)	P-Value	R^2
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	1. เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	0.854	0.000	0.729
	2. สุภาพอ่อนโยน	0.806	0.000	0.649
	3. มีความรู้ความสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้	0.906	0.000	0.821
	4. เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.894	0.000	0.799

$\chi^2 = 4.009$ (df = 1) P-Value = 0.0453; tucker Lewis index (TLI) = 0.996; comparative fit index (CFI) = 0.999; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.043 SRMR=0.003

จากตารางที่ 4.43 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงด้านบุคลากรของห้องสมุดพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนัก

องค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้เกือบทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือมีความรู้ความสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.906 รองลงมาคือ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.894 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือสภาพอ่อนโยน โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.806

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วม ของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้านบุคลิกกรของห้องสมุด โดยมีค่าระหว่าง 0.649-0.821 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุดคือ มีความรู้ความสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้โดยมีค่าเท่ากับ 0.821

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 4 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดด้านบุคลิกกร ของห้องสมุดโดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับด้านบุคลิกกรของห้องสมุด

ตารางที่ 4.44 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของด้านสภาพแวดล้อม

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน(B)	P-Value	R^2
4. ด้านสภาพแวดล้อม	1. การจัดโซนเฉพาะบุคคล เช่น co-working space, learning space, co-maker space	0.773	0.000	0.598
	2. มุมกาแฟ WIFI และปลั๊กไฟ	0.808	0.000	0.653
	3. สถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มมากขึ้น	0.904	0.000	0.816
	4. ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของห้องสมุดในชั้นต่างๆ ชัดเจน	0.834	0.000	0.696

$\chi^2 = 4.201$ (df = 2) P-Value = 0.1224; tucker Lewis index (TLI) = 0.998; comparative fit index (CFI) = 0.999; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.026 SRMR=0.005

จากตารางที่ 4.44 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงด้านสภาพแวดล้อมพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้เกือบทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มมากขึ้น โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.904 รองลงมาคือป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของห้องสมุดในชั้นต่างๆ ชัดเจน โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.834 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือการจัดโซนเงียบเฉพาะบุคคล เช่น co-working space, learning space, co-maker space โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.773

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้านสภาพแวดล้อม โดยมีค่าระหว่าง 0.598-0.816 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุดคือ สถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มมากขึ้น โดยมีค่าเท่ากับ 0.816

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 4 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดด้านสภาพแวดล้อม โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับด้านสภาพแวดล้อม

3) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียว (Single level confirmatory factor analysis)

ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)
ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการประกอบไปด้วย
ด้านบุคลากร ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ด้านวัฒนธรรมบริการ ด้านนวัตกรรมบริการ
ห้องสมุด

ตารางที่ 4.45 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของด้านบุคลิกภาพ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน (B)	P-Value	R ²
1. ด้าน บุคลิกภาพ	1.ความรู้พื้นฐาน ทางวิชาชีพด้านการบริการห้องสมุด และความรู้ในสาขาวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	0.754	0.000	0.568
	2. ทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้	0.779	0.000	0.607
	3.ความรู้เรื่องลิขสิทธิ์และกฎหมายต่างๆ ทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง	0.701	0.000	0.492
	4. มนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	0.832	0.000	0.692
	5. ทักษะในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเจรจา ต่อรอง	0.829	0.000	0.686
	6. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม	0.807	0.000	0.651
	7. ความสามารถทางการตลาดและการจัดการลูกค้า สัมพันธ์ในงานบริการห้องสมุด	0.827	0.000	0.685
	8. ภาวะผู้นำด้านการบริการ	0.851	0.000	0.725
	9. ทักษะการรู้สารสนเทศ สามารถตอบคำถามช่วย ค้นคว้า	0.860	0.000	0.739
	10. การสร้างสัมพันธ์และความผูกพันของผู้รับบริการ	0.851	0.000	0.725
	11. ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.835	0.000	0.697
	12. ทักษะการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้ อย่าง เหมาะสม	0.845	0.000	0.715

$\chi^2 = 46.689$ (df = 33) P-Value = 0.0576; tucker Lewis index (TLI) = 0.998; comparative fit index (CFI) = 0.999; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.016 SRMR=0.006

จากตารางที่ 4.45 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 12 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงด้านบุคลิกภาพพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้เกือบทุกตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมาก

ที่สุดคือทักษะการรู้สารสนเทศ สามารถตอบคำถามช่วยการค้นคว้า โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.860 รองลงมาคือภาวะผู้นำด้านการบริการและการสร้างสัมพันธ์และความผูกพันของผู้รับบริการ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.851 เท่ากับและตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือความรู้เรื่องลิขสิทธิ์และกฎหมายต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.701

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้านบุคลิกภาพ โดยมีค่าระหว่าง 0.492-0.739 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุด คือ ทักษะการรู้สารสนเทศ สามารถตอบคำถามช่วยการค้นคว้าโดยมีค่าเท่ากับ 0.739

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 12 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดด้านบุคลิกภาพ โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าความถึงตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 12 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับด้านบุคลิกภาพ

ตารางที่ 4.46 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน.(B)	P-Value	R^2
2. ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	1. การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมผ่าน e-mail Facebook. Line หรือ ทางโทรศัพท์	0.826	0.000	0.682
	2. การใช้ Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ผู้ใช้เมื่อมาใช้บริการ	0.811	0.000	0.658
	3. การใช้ระบบ Call center เพื่อบริการผู้ใช้	0.833	0.000	0.694
	4. การบริการช่วยเหลือผู้ใช้ทุกที่ ทุกเวลา	0.840	0.000	0.705
	5. การประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลการบริการ และข้อมูล ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	0.867	0.000	0.751
	6. การสร้างความผูกพันเพื่อรักษา ผู้ใช้บริการไว้ในระยะยาว	0.849	0.000	0.721

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ขั้นต้น		
		ระดับเดียว		
		น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน.(B)	P-Value	R ²
	7. การแจ้งวันกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการยืมไปโดยหลากหลายช่องทาง	0.839	0.000	0.704
	8. กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น ส่งโปรมอชั่นการยืมหนังสือ โดยขยายเวลาืมในวันเกิดลดค่าปรับหนังสือในวันสถาปนามหาวิทยาลัย	0.854	0.000	0.729
	9. การจัดกิจกรรมพบผู้ใช้บริการตามคณะและหน่วยงาน	0.809	0.000	0.654
	10. กิจกรรมแฟนพันธุ์แท้ห้องสมุด	0.773	0.000	0.598
	11. กิจกรรมสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล	0.777	0.000	0.603

$\chi^2 = 34.899$ (df = 26) P-Value = 0.1138; tucker Lewis index (TLI) = 0.999; comparative fit index (CFI) = 0.999; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.015 SRMR=0.005

ตารางที่ 4.46 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ ทั้ง 11 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้เกือบทุกตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลการบริการและข้อมูลขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.867 รองลงมาคือกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น ส่งโปรมอชั่นการยืมหนังสือโดยขยายเวลาืมในวันเกิด ลดค่าปรับหนังสือในวันสถาปนามหาวิทยาลัย โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.854 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือ กิจกรรมแฟนพันธุ์แท้ห้องสมุด โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.773

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วม ของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยมีค่าระหว่าง 0.598-0.751 ซึ่งตัว ที่มีค่ามากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลการบริการและข้อมูลขององค์กรอย่างสม่ำเสมอโดยมีค่าเท่ากับ 0.751

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 11 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 11 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

ตารางที่ 4.47 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวของด้านวัฒนธรรมบริการ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ยืนยันระดับเดียว		
		น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน (B)	P-Value	R^2
3. ด้าน วัฒนธรรม บริการ	1. การตระหนักถึงเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการ	0.851	0.000	0.724
	2. การตอบสนองบริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่	0.842	0.000	0.709
	3. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำ	0.865	0.000	0.749
	4. การปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	0.871	0.000	0.759
	5. ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลการปรับปรุง บริการ ผ่าน ช่องทางการสื่อสารของ ห้องสมุดอย่าง สม่ำเสมอ	0.891	0.000	0.794
	6. การให้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน	0.858	0.000	0.737
	7. กิจกรรมและบริการเพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า	0.875	0.000	0.766

$\chi^2 = 9.369$ (df = 7) P-Value = 0.2272; tucker Lewis index (TLI) = 0.999; comparative fit index (CFI) = 1.000;
Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.015 SRMR=0.003

จากตารางที่ 4.47 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 7 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงด้านวัฒนธรรมบริการพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนัก

องค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้เกือบทุกตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลการปรับปรุงบริการผ่านช่องทางการสื่อสารของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.891 รองลงมาคือกิจกรรมและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.875 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือการตอบสนองบริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.842

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้านวัฒนธรรมบริการ โดยมีค่าระหว่าง 0.709-0.794 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลการปรับปรุงบริการผ่านช่องทางการสื่อสารของห้องสมุด อย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเท่ากับ 0.794

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 7 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดด้านวัฒนธรรมบริการ โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 7 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับด้านวัฒนธรรมบริการ

ตารางที่ 4.48 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันชั้นระดับเดียวของด้านนวัตกรรมบริการ
ห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ยืนยันชั้นระดับเดียว		
		น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน(B)	P-Value	R^2
4. ด้านนวัตกรรมบริการ ห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ	1. การใช้ Facebook live เพื่อการสื่อสารหรือถ่ายทอดสดบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ	0.821	0.000	0.675
	2. การใช้ Line Bot Application เพื่อบริการสารสนเทศ กับผู้ใช้บริการ	0.867	0.000	0.752
	3. การใช้ QR Code ในงานบริการห้องสมุด เช่น เชื่อมโยง เลขเรียกหนังสือ การประชาสัมพันธ์ กิจกรรมของห้องสมุด เป็นต้น	0.853	0.000	0.727

ตารางที่ 4.48 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบค่าสถิติการวิเคราะห์ขั้นสูง ระดับเดียว		
		น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน(B)	P-Value	R ²
	4. การใช้ YouTube เพื่อเผยแพร่บริการ ของห้องสมุด	0.876	0.000	0.768
	5. การใช้ Library SMS เพื่อส่งข้อความ ให้ผู้ใช้บริการ	0.849	0.000	0.721
	6. การมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์	0.867	0.000	0.752
	7. โปรแกรมสอนการใช้ห้องสมุดผ่าน เว็บไซต์ (Information Literacy Program)	0.812	0.000	0.659
	8. ระบบการจองห้องค้นคว้ากลุ่มผ่าน ออนไลน์	0.813	0.000	0.661

$\chi^2 = 16.052$ (df = 9) P-Value = 0.0658; Tucker Lewis index (TLI) = 0.998; comparative fit index (CFI) = 0.999; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.022 SRMR = 0.004

จากตารางที่ 4.48 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปรที่ใช้อธิบายตัวแปรแฝงด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการพบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบของทุกตัวแปรสังเกตได้เกือบทุกตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้วยตัวแปรที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือการใช้ YouTube เพื่อเผยแพร่บริการของห้องสมุด โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.876 รองลงมาคือการมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.867 และตัวแปรที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือโปรแกรมสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ (Information Literacy Program) โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.812

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (R²) ของตัวแปรสังเกตได้แสดงให้เห็นถึงความแปรปรวนร่วม ของตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ โดยมีค่าระหว่าง 0.659-0.768 ซึ่งตัวที่มีค่ามากที่สุด คือ การใช้ YouTube เพื่อเผยแพร่บริการของห้องสมุดโดยมีค่าเท่ากับ 0.768

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 8 เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ โดยมีค่าน้ำหนักเป็นบวกซึ่งหมายความว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปร มีความสอดคล้องกับด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

3.2.2 การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ

ส่วนนี้เป็นการรายงานผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามด้วยคะแนนรวมของแต่ละตัวแปรแฝงในกลุ่มรวมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 1,607 คน ในการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปร โดยการหาค่าความสัมพันธ์แบบ Pearson เพื่อแสดงถึงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด (Confirmatory Factor Analysis) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ในกลุ่มตัวแปรพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดวัตถุประสงค์และทรัพยากรและบริการห้องสมุด เป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ($r=.438, p<.01$) ส่วนปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดกับวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการห้องสมุดเป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุดในกลุ่ม ($r=.201, p<.01$)

2) ในกลุ่มตัวแปรความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่า ตัวแปรความต้องการด้านการบริการกับความต้องการด้านทรัพยากรเป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ($r=.715, p<.01$) ส่วนตัวแปรความต้องการด้านบุคลากรกับความต้องการด้านทรัพยากรเป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุดในกลุ่ม ($r=.621, p<.01$)

3) ในกลุ่มตัวแปรปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์และปัจจัยด้านวัฒนธรรมเป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ($r=.845, p<.01$) ส่วนตัวแปรปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านวัฒนธรรมเป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุดในกลุ่ม ($r=.697, p<.01$)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละกลุ่มจากตารางที่ 4.49 พบว่า 1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มตัวแปรพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดกลุ่มตัวแปรความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด และกลุ่มตัวแปรปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการมีค่าอยู่ระหว่าง -0.007 ถึง .845 โดยพบว่ากลุ่มตัวแปรพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดกับกลุ่มตัวแปรความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด มีคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ ความต้องการด้านการบริการกับวัตถุประสงค์ ($r=.092, p<.01$)

ส่วนกลุ่มตัวแปรพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดกับกลุ่มปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ พบว่า วิธีการสืบค้นกับปัจจัยด้านบุคลากร คือ คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ($r=.113, p<.01$). และกลุ่มตัวแปรความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดกับกลุ่มปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมกับความต้องการด้านบุคลากร คือคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ($r=.680, p<.01$)



ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ในกลุ่มรวม (N=1607)

ตัวแปร	mean	S.D.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. วัตถุประสงค์	2.911	1.570	1												
2. เวลาที่ใช้ทรัพยากร	1.507	0.691	.371**	1											
3. ทรัพยากรและบริการ	2.760	1.810	.438**	.402**	1										
4. วิธีการสืบค้น	2.230	1.310	.354**	.321**	.412**	1									
5. ปัญหาในการใช้บริการ	1.351	0.779	.201**	.252**	.370**	.348**	1								
6. ความต้องการด้านทรัพยากร	12.342	1.914	.088**	-0.005	.050*	.074**	.079**	1							
7. ความต้องการด้านการบริการ	20.939	3.192	.092**	0.026	.054*	.080**	.089**	.715**	1						
8. ความต้องการด้านบุคลากร	16.448	3.064	.057*	0.022	0.017	.078**	0.044	.545**	.653**	1					
9. ความต้องการด้านสภาพแวดล้อม	16.368	3.077	.075**	-0.007	0.029	.067**	.088**	.621**	.640**	.686**	1				
10. ปัจจัยด้านบุคลากร	50.123	7.621	0.049	.050*	0.025	.113**	.086**	.581**	.655**	.665**	.615**	1			
11. ปัจจัยด้านการจัดการลูกค้า	44.743	7.809	.061*	0.038	0.008	.096**	.092**	.596**	.655**	.628**	.659**	.796**	1		
12. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม	28.644	5.057	.089**	.050*	0.025	.111**	.078**	.575**	.640**	.680**	.645**	.795**	.845**	1	
13. ปัจจัยด้านนวัตกรรม	32.318	5.886	.067**	0.015	0.020	.090**	.104**	.593**	.612**	.560**	.641**	.697**	.829**	.797**	1

หมายเหตุ *p< .05, **p< .01

3.2.3 การวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด (Confirmatory Factor Analysis) ฝ่ายนักศึกษา

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด (Confirmatory Factor Analysis) ฝ่ายนักศึกษา เพื่อทำการตรวจสอบและยืนยันโมเดลการวัดในกลุ่มตัวแปรแฝงแต่ละกลุ่ม โดยเป็นการวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่สอง (second order CFA model) โดยผลการวิเคราะห์ห้มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.50 การวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด (Confirmatory Factor Analysis)

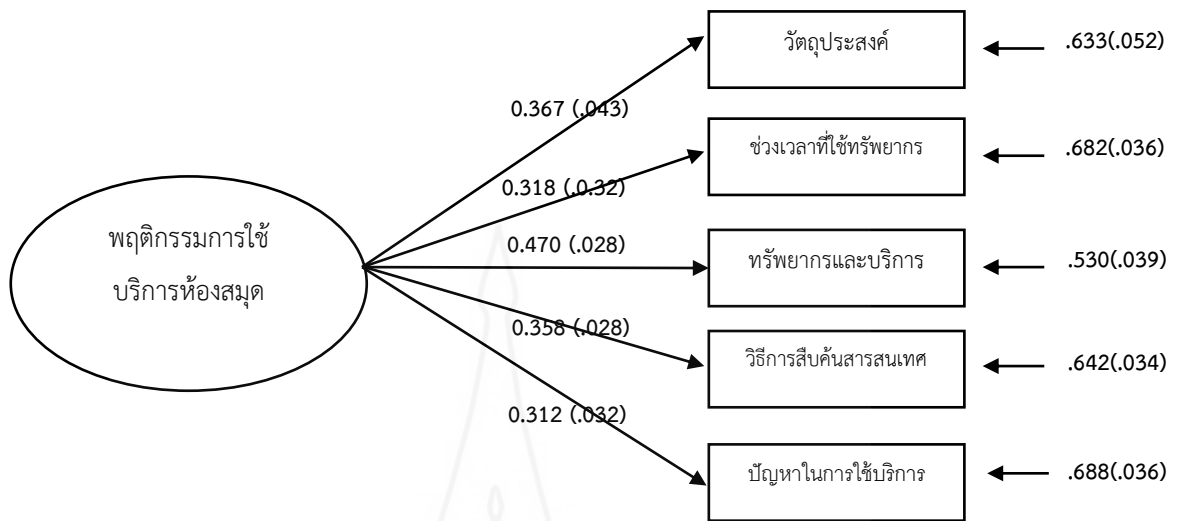
โครงสร้างโมเดล (Cronbach's alpha)	น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน	P-Value	CCR	AVE
พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด (0.698)			0.830	0.364
วัตถุประสงค์	0.606	0.000		
ช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากร	0.564	0.000		
ทรัพยากรและบริการ	0.685	0.000		
วิธีการสืบค้นสารสนเทศ	0.598	0.000		
ปัญหาในการใช้บริการ	0.558	0.000		
ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด (0.867)			0.902	0.639
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	0.759	0.000		
ด้านบริการ	0.783	0.000		
ด้านบุคลากรของห้องสมุด	0.843	0.000		
ด้านสภาพแวดล้อม	0.812	0.000		
ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ให้บริการ (0.927)			0.958	0.806
ด้านบุคลากร	0.867	0.000		
ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	0.929	0.000		
ด้านวัฒนธรรมบริการ	0.908	0.000		
ด้านนวัตกรรมบริการที่เน้นผู้ให้บริการ	0.886	0.000		
การวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ของคุณสมบัติการวัด				
$\chi^2 = 60.784$ (df = 50) P-Value = 0.1412; tucker Lewis index (TLI) = 0.998; comparative fit index (CFI) = 0.999; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.014SRMR=0.022				

หมายเหตุ ความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง (CCR); ค่าเฉลี่ยความแปรปรวน (AVE)
มีนัยสำคัญทางสถิติ (P-Value) < 0.001

จากตารางที่ 4.50 ผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดในกลุ่มตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด พบว่า ตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดมีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา เท่ากับ 0.698 มีความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝงเท่ากับ 0.830 และค่าเฉลี่ยความแปรปรวน เท่ากับ 0.364 นอกจากนี้ตัวแปรสังเกตได้ (Observe Variables) ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือ ทรัพยากรและบริการ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.685 ลำดับรองลงมาคือ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุด มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.606 ส่วนตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดคือ ปัญหาในการใช้บริการ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.558

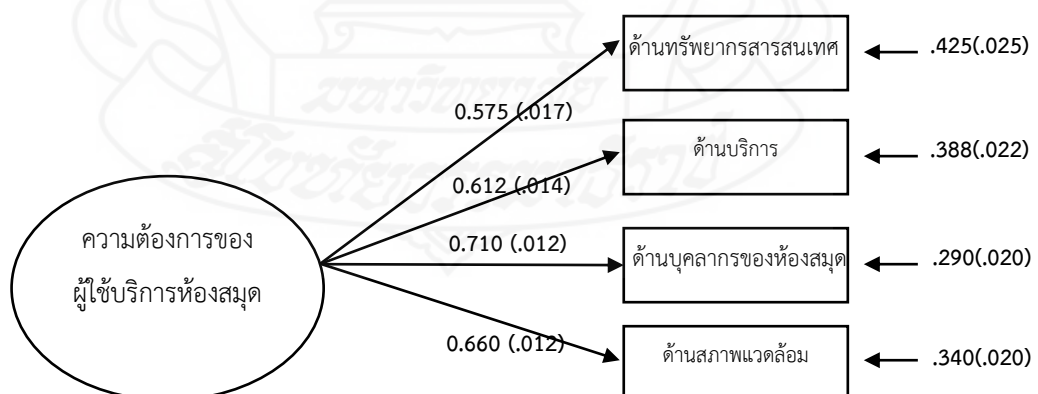
ผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดในกลุ่มตัวแปรแฝงความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่า ตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดมีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา เท่ากับ 0.867 มีความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝงเท่ากับ 0.902 และค่าเฉลี่ยความแปรปรวน เท่ากับ 0.639 นอกจากนี้ตัวแปรสังเกตได้ (Observe Variables) ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรของห้องสมุด มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.843 ลำดับรองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อม มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.812 ส่วนตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.759

ผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดในกลุ่มตัวแปรแฝงปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ให้บริการ พบว่า ตัวแปรแฝงปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.927 มีความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝงเท่ากับ 0.958 และค่าเฉลี่ยความแปรปรวน เท่ากับ 0.806 นอกจากนี้ตัวแปรสังเกตได้ (Observe Variables) ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือ ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.929 ลำดับรองลงมาคือ ด้านวัฒนธรรมมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.908 ส่วนตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากรมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.867 และพบว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001



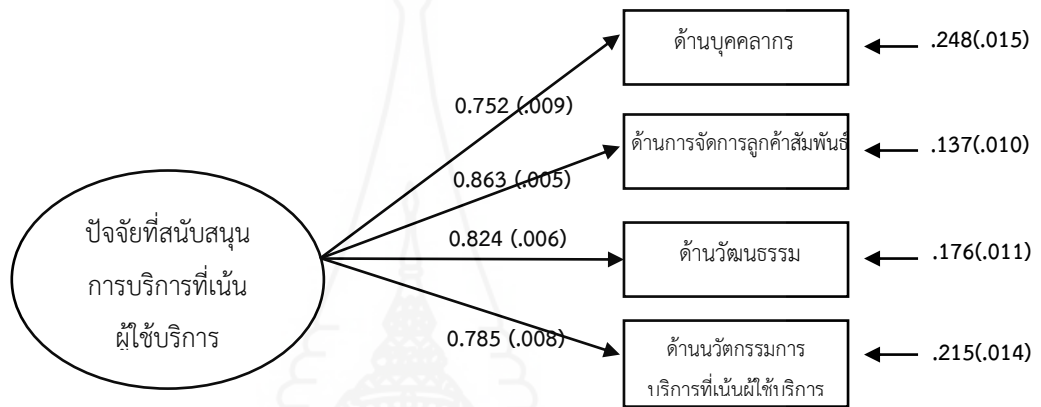
ภาพที่ 4.5 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด

จากภาพที่ 4.5 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด พบว่าตัวแปรสังเกตได้มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) อยู่ระหว่าง 0.312-0.470 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ ทรัพยากรและบริการ มีค่าเท่ากับ 0.470 ลำดับรองลงมา คือ วัตถุประสงค์ มีค่าเท่ากับ 0.367 ส่วนตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์น้อยที่สุดคือ ปัญหาในการใช้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.312



ภาพที่ 4.6 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด

จากภาพที่ 4.6 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่าตัวแปรสังเกตได้มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) อยู่ระหว่าง 0.575- 0.710 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ ด้านบุคลากรของห้องสมุด มีค่าเท่ากับ 0.710 ลำดับรองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเท่ากับ 0.660 ส่วนตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ น้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเท่ากับ 0.575



ภาพที่ 4.7 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ให้บริการ

จากภาพที่ 4.7 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวแปรแฝงปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ให้บริการ พบว่าตัวแปรสังเกตได้มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) อยู่ระหว่าง 0.752-0.863 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.86 ลำดับรองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรม เท่ากับ 0.824 ส่วนตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์น้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากร มีค่าเท่ากับ 0.752

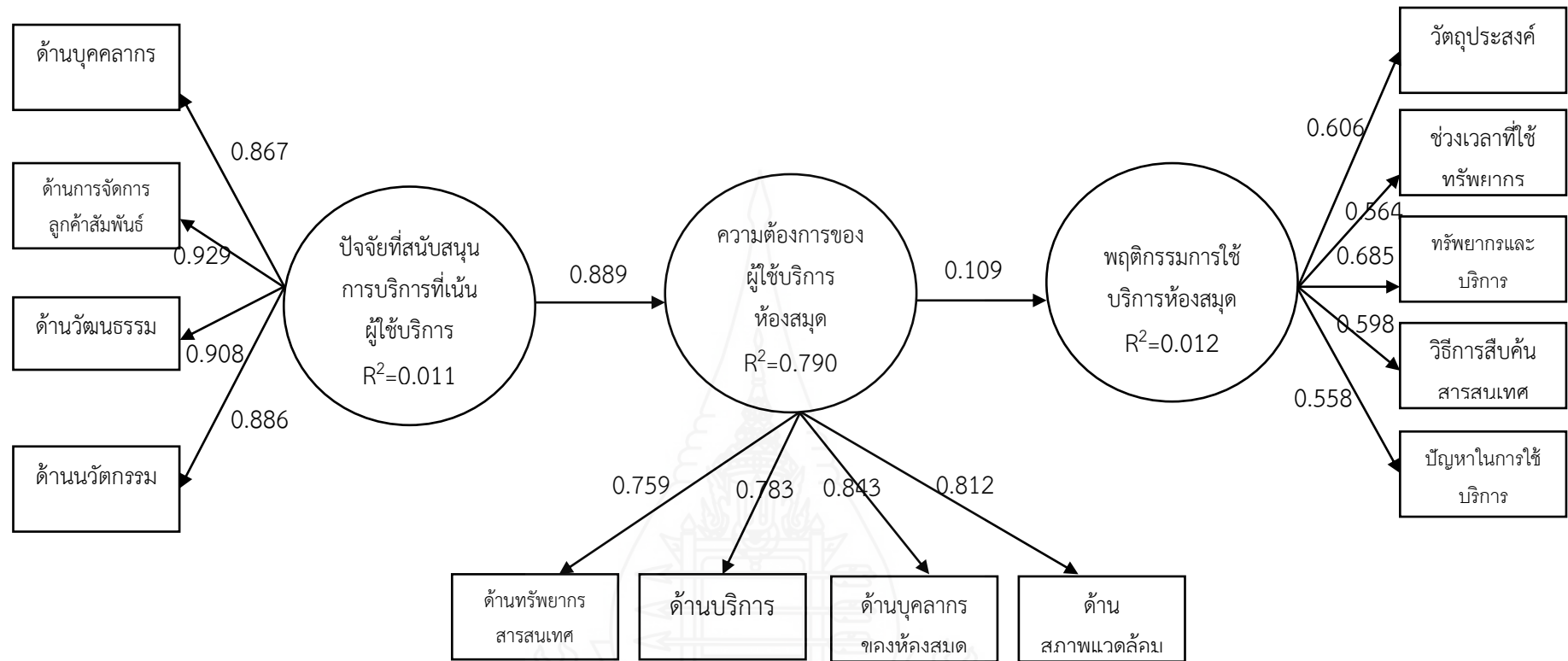
3.2.4 การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นวิเคราะห์ด้วยโมเดลแฝง (Latent Model) โดยการใช้การประมาณค่าโดยวิธี Maximum Likelihood ผลการวิเคราะห์พบว่าผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลพบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งมีดัชนีความกลมกลืนที่เป็นไปตามเกณฑ์ คือ $\chi^2 = 60.784$ (df = 50) P-Value = 0.1412; tucker Lewis index (TLI) = 0.998;

comparative fit index (CFI) = 0.999; Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.014SRMR=0.022

จากผลการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ ไม่มีอิทธิพลทางตรงไปยังพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดจึงต้องอาศัยตัวแปรความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลางที่ทำหน้าที่เชื่อมโยง ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา อย่างไรก็ตามปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการยังคงมีอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด (ดังแสดงในภาพที่ 4.8)





ภาพที่ 4.8 โมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด (N=1607)

$\chi^2 = 60.784$ (df = 50) P-Value = 0.1412; tucker Lewis index (TLI) = 0.998; comparative fit index (CFI) = 999;

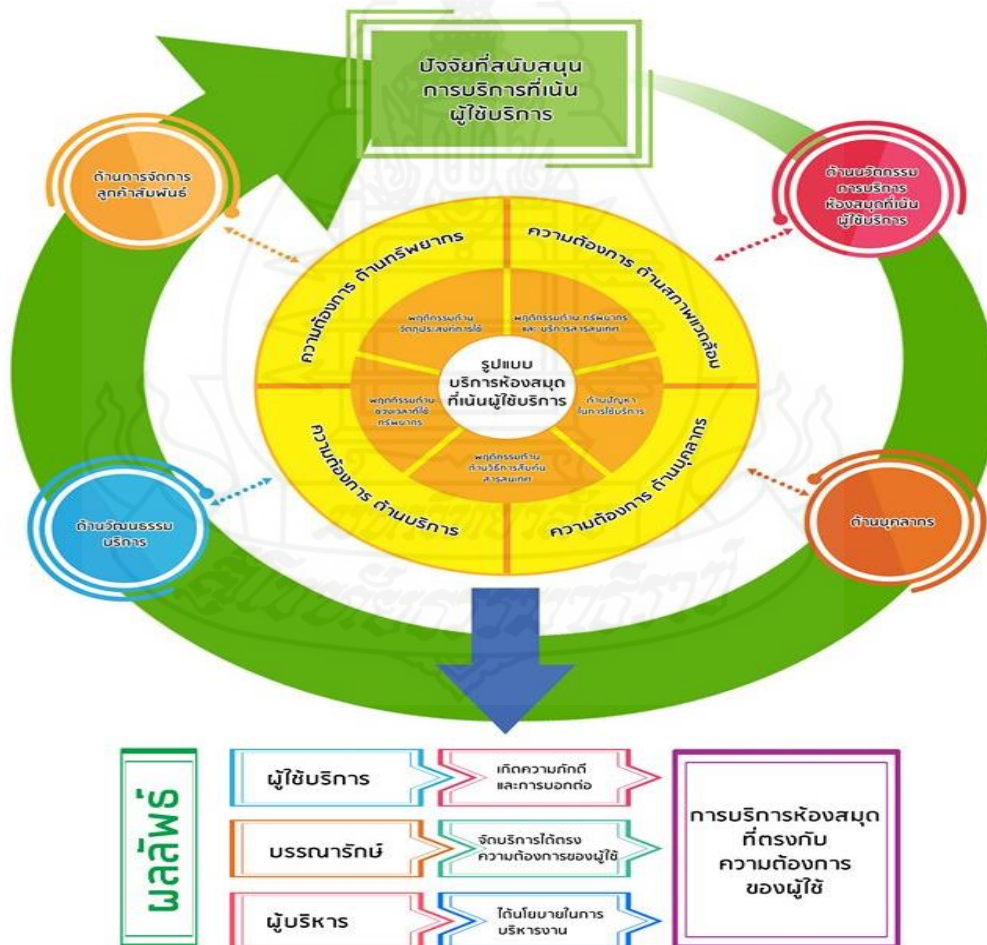
Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.014 SRMR=0.022

3.3 การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ราชภัฏ

การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำแนกการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การพัฒนา (ร่าง) รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 2) การตรวจสอบความเหมาะสมของของร่างรูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยใช้วิธีการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ และ 3) การทดลองใช้รูปแบบ การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินงานดังนี้

3.3.1 นำผลวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ได้จากการศึกษาสภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้จากการศึกษาพฤติกรรม ความต้องการของผู้ใช้บริการ และปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการมาสังเคราะห์เป็น (ร่าง) รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ ดังนี้



ภาพที่ 4.9 (ร่าง) รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

3.3.2 นำรูปแบบที่ได้มาวิพากษ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 คน การประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ระดมสมองร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่างๆ จำนวน 7 คน เพื่อวิพากษ์รูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้ทรงคุณวุฒิ 7 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 2 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ 3 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนารูปแบบงานวิจัย 2 คน เป็นประเด็นต่างๆ โดยมีประเด็นที่ได้รับข้อเสนอแนะดังนี้

- 1) ทบทวนกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพราะไม่ได้มีเพียงอาจารย์และนักศึกษา
- 2) แนวคิดของการพัฒนารูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในครั้งนี้ จะไปถึงระดับชุมชน/ท้องถิ่น/สากล ถ้าจะไปสู่สากล ก็จะต้องเพิ่มเติมข้อมูลว่ามีองค์ประกอบที่จะนำไปสู่สากล ทั้งทางด้านบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัล
- 3) เพิ่มนิยามศัพท์ “รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ” ว่าเน้นกับกลุ่มอาจารย์กับนักศึกษา
- 4) ขกระดับรูปแบบได้นำบริการที่ผู้ใช้ต้องการมาใช้ในรูปแบบนี้ รูปแบบจะมีความชัดเจนมากขึ้น และจะเริ่มจากผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ไปสู่ตัวบริการ และตัวห้องสมุด สภาพแวดล้อมจะอยู่ข้างนอก ซึ่งจะคอยสนับสนุนผู้ใช้ แต่เน้นย้ำว่า ตัวบริการสำคัญมาก แต่ที่สำคัญ อยากให้บริการนั้นสะท้อนความเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
- 5) ในฐานะผู้ใช้ถ้าจะหยิบโมเดลมาใช้ต้องมีคู่มือการใช้และสามารถปฏิบัติตามแล้วได้บริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้
- 6) โมเดลนี้สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพราะฉะนั้นต้องวิเคราะห์บริการของห้องสมุดออกมาให้ดี ให้เห็นทั้งสภาพแวดล้อมและสภาพบริการว่าเป็นอย่างไร และรูปแบบนี้จะต้องใช้ได้ตั้งแต่เชิงราย-ยะลา
- 7) ทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติมเรื่อง ผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพราะอาจมีอัตลักษณ์บางประการที่แตกต่างจากมหาวิทยาลัยอื่นๆ เพราะการศึกษาพฤติกรรมเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ จะต้องเพิ่มเติมลักษณะเฉพาะ ลักษณะที่พึงประสงค์ ทักษะของคนรุ่นใหม่ องค์ความรู้พื้นถิ่น ที่ทำให้ ผู้ใช้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏแตกต่างกับที่อื่นๆ
- 8) ทบทวนเรื่องพันธกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏ + พันธกิจอุดมศึกษา + ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 20 ปี

9) เน้นที่บริการว่าจะใช้บริการอะไร เพราะอะไร จึงจะทำให้เป็นรูปแบบของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

10) กรอบแนวคิดการวิจัยอาจจะต้องปรับใหม่ โดยให้ปรึกษาอาจารย์ที่ควบคุมคุณฉันทิพนธ์ โดยเสนอว่า กรอบแนวคิดการพัฒนาารูปแบบน่าจะเป็นดังนี้ คือ การศึกษาสภาพ สังเคราะห์มาเป็นรูปแบบ ออกรูปแบบ นำเสนอรูปแบบ สุดท้ายคือตรวจสอบรูปแบบ

11) งานวิจัยที่ทำครั้งนี้จะดูเด่นขึ้นมา ให้นักศึกษาหยิบประเด็นที่ Confirmatory Factor Analysis ที่มีค่าสูงๆ เช่น เรื่องการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ วัฒนธรรมการบริการ ซึ่งจะทำให้เด่นมากๆ

12) เพื่อให้งานวิจัยนี้มีจุดเด่น คือ ดึงบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏออกมา ดึงบริบทของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏออกมา และหาบริการที่ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏแตกต่างจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นๆ ให้ได้ งานวิจัยนี้จะถูกนำไปใช้แน่นอน

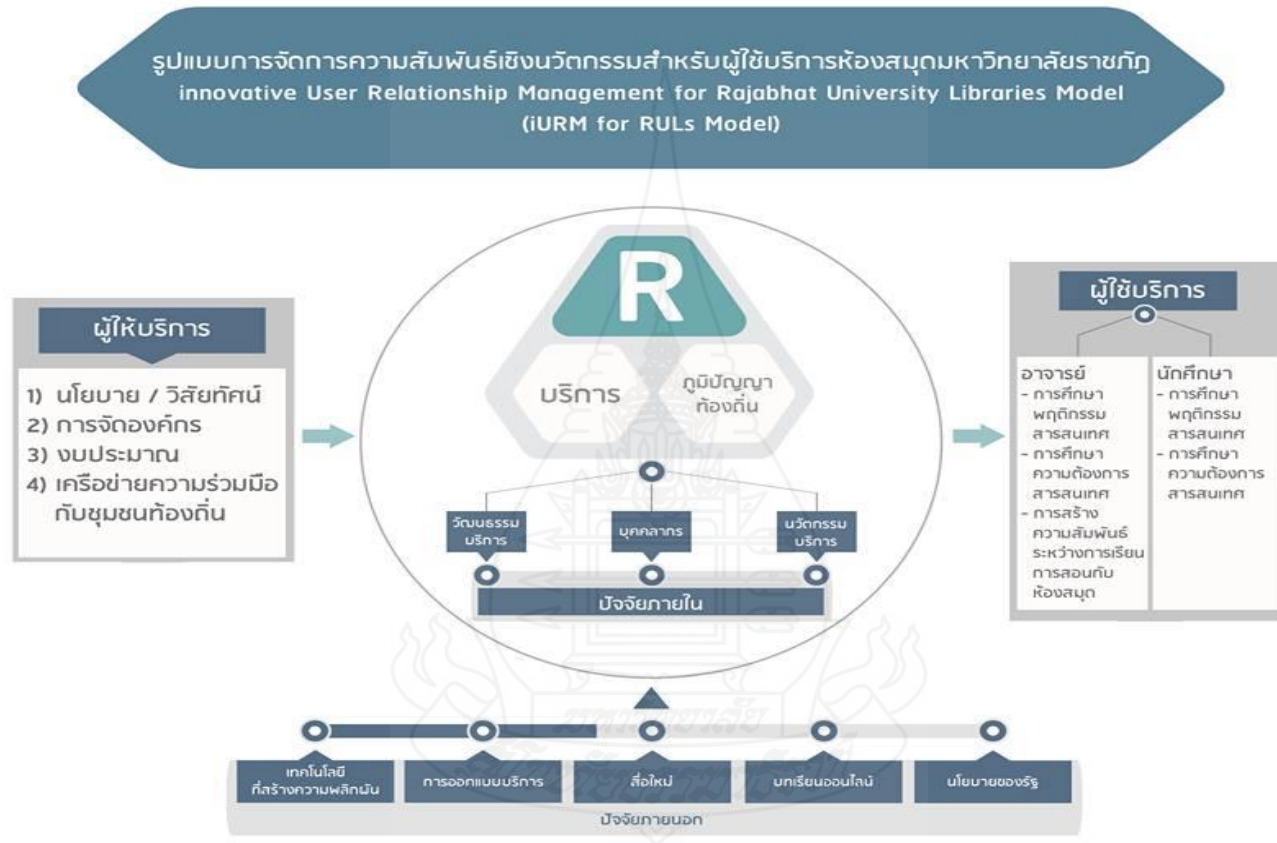
13) อยากให้มีหรือสร้างบริการเก่าๆ ที่สะท้อนความเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และเน้นผู้ใช้บริการตามโจทย์วิจัยที่ตั้งไว้

3.3.3 นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงรูปแบบตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการได้ร่างรูปแบบครั้งที่ 2 คือ รูปแบบการจัดการความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมสำหรับผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ = (innovative User Relationship Management for Rajabhat University Libraries Model) – iURM for RULs Model ดังรูป



รูปแบบการจัดการความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมสำหรับผู้ให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

(innovative User Relationship Management for Rajabhat University Libraries Model) – iURM for RULs Model



ภาพที่ 4.10 รูปแบบการจัดการความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมสำหรับผู้ให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

คำอธิบายรูปแบบ

i = innovation หมายถึง นวัตกรรมที่มาใช้บริหารจัดการในการบริการห้องสมุด ทั้งนี้หมายรวมถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น แอปพลิเคชัน(Application) การบริการออนไลน์ (Smart service) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในยุคปัจจุบัน

User Relationship Management หมายถึง เป็นกลยุทธ์ที่เน้น การเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ด้วยปัจจัยภายใน ประกอบด้วย การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ วัฒนธรรมบริการ บุคลากร และนวัตกรรมบริการห้องสมุด

Rajabhat University Libraries หมายถึง ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏ อาจมีชื่อเรียกแตกต่างกันได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ สถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น การดำเนินงานเพื่อสนองพระราชโอรชบายด้านการศึกษาในสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ร.10 คือยกระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏในการพัฒนาท้องถิ่นในท้องถิ่น

จากการสังเคราะห์ผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ศึกษากับผู้บริหาร บรรณารักษ์ และเชิงปริมาณที่ศึกษากับอาจารย์และนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ตลอดจนการสังเคราะห์งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง สามารถอธิบายรูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้ง 4 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ผู้ให้บริการ

การจัดการ โครงสร้างองค์กรและกลไกการขับเคลื่อน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีทิศทางการบริการห้องสมุด เพื่อตอบสนองพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ดังนั้น การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ จึงเน้นการพัฒนา รูปแบบเพื่อตอบสนองการพัฒนาท้องถิ่น และมีการจัดการ โครงสร้างองค์กรและกลไกการขับเคลื่อน ดังนี้

1. นโยบาย / วิสัยทัศน์ ประกอบด้วย การกำหนด วิสัยทัศน์ นโยบาย เกี่ยวกับการบริการห้องสมุดให้กับผู้ใช้บริการไว้ในวิสัยทัศน์ ของห้องสมุดเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัย และสอดคล้องปรัชญาของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เป็น “สถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น” ภารกิจดังกล่าวห้องสมุดมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมสนับสนุนให้ภารกิจ

ดังกล่าวประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยเน้นถึงการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

2. การจัดองค์กร ประกอบด้วย การจัดฝ่ายงานที่เน้นในเรื่องของฝ่ายบริการ เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงการบริการของห้องสมุด เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเกิดความสอดคล้องกับการปรับปรุงบริการ และนอกจากนั้น

3. งบประมาณ เป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาบริการของห้องสมุด ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยามีแหล่งงบประมาณจาก งบประมาณแผ่นดิน งบรายได้ และงบยุทธศาสตร์

4. เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสู่ชุมชนและท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นที่พึ่งของท้องถิ่น และประสานความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ในการพัฒนาท้องถิ่นให้บรรลุเป้าหมาย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยเทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย และบริการชุมชน ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏได้ดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อส่งเสริมเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสู่ชุมชนและท้องถิ่น ดังนี้

4.1 โครงการพัฒนาท้องถิ่น โครงการจัดทำหอจดหมายเหตุของจังหวัด สร้างคลังความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างฐานข้อมูลวัดในท้องถิ่น

4.2 โครงการวิจัยที่เชื่อมโยงท้องถิ่น สร้างแหล่งเรียนรู้สรรพวิทยาท้องถิ่น เพื่อเป็นคลังความรู้และแหล่งศึกษาด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น

4.3 โครงการอบรม/บริการวิชาการ เช่น กิจกรรมถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการ และวิชาชีพบรรณารักษ์แก่ชุมชน และสังคม กิจกรรมเผยแพร่นวัตกรรมการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์ ให้กับชุมชนและสังคม

4.4 กิจกรรมสัมพันธ์ (พันธกิจสัมพันธ์ (Engagement) หมายถึง โครงการหรือกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยกับองค์กรชุมชนร่วมคิดและร่วมทำกิจกรรมร่วมกัน มีการใช้ความรู้หรือเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เกิดประโยชน์ร่วมกันและเกิดผลกระทบที่ดีต่อสังคมที่ประเมินได้ เช่น โครงการพัฒนาการรู้สารสนเทศของกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเรื่องการใช้ยาสามัญประจำบ้าน โครงการจัดการความรู้ข้อมูลท้องถิ่น

องค์ประกอบที่ 2 ปัจจัยภายในที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

การศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุด โดยมีปัจจัยที่สำคัญที่สุดอันดับแรก คือ

ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับการปรับกระบวนการดำเนินงานของห้องสมุดในยุคใหม่ที่ทำให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการสารสนเทศ โดยศึกษาประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1) การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมผ่าน E-mail Facebook line twitter หรือทางโทรศัพท์ 2) การใช้ Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เมื่อมาใช้บริการ 3) การใช้ระบบ Call center เพื่อบริการผู้ใช้ 4) การบริการช่วยเหลือผู้ใช้ทุกที่ ทุกเวลา 5) การประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูล การบริการและข้อมูลขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ 6) การสร้างความผูกพันเพื่อรักษาผู้ใช้บริการไว้ในระยะยาว 7) การแจ้งวันกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการยืมไปโดยหลากหลายช่องทาง 8) กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น ส่งโปสการ์ด ยืมหนังสือ โดยขยายเวลายืมในวันเกิด 9) ลดค่าปรับหนังสือในวันสถาปนามหาวิทยาลัย 10) การจัดกิจกรรมพบผู้ใช้บริการตามคณะและหน่วยงาน 11) กิจกรรมแฟนพันธุ์แท้ห้องสมุด 12) กิจกรรมสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล

ด้านวัฒนธรรมบริการ ศึกษาในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1) การตระหนักถึงเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 2) การตอบสนองบริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่ 3) การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำ 4) การปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง 5) ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลการปรับปรุงบริการผ่านช่องทางสื่อสารของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ 6) การให้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน และ 7) กิจกรรมและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ด้านบุคลากร การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ บุคลากรของห้องสมุดมีทักษะความรู้ความสามารถในเรื่องต่างๆ ดังนี้ 1) ความรู้พื้นฐาน ทางวิชาชีพด้านการบริการห้องสมุด และความรู้ในสาขาวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 2) ทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้ 3) ความรู้เรื่องลิขสิทธิ์และกฎหมายต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง มนุษยสัมพันธ์ 4) ทักษะในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเจรจาต่อรอง 5) ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม 6) ความสามารถทางการตลาด และการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในงานบริการห้องสมุด 7) ภาวะผู้นำด้านการบริการ 8) ทักษะการรู้สารสนเทศ สามารถตอบคำถามช่วยการค้นคว้า 9) การสร้างสัมพันธ์และความผูกพันของผู้รับบริการ 10) ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 11) ทักษะการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้อย่างเหมาะสม

ด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ ห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จด้วยการดูแลผู้ใช้ ต้องมีความสัมพันธ์กับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมบริการของห้องสมุด เป็นประเด็นที่ห้องสมุดมุ่งที่จะพัฒนาเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ มีประเด็นการศึกษา ดังนี้ 1) การใช้ Facebook live เพื่อการสื่อสารหรือถ่ายทอดสดบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ 2) การใช้ Line Bot Application เพื่อบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ 3) การใช้ QR

Code ในงานบริการห้องสมุด เช่น เชื่อมโยง เลขเรียกหนังสือ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด เป็นต้น 4) การใช้ Youtube เพื่อเผยแพร่บริการของห้องสมุด 5) การใช้ Library SMS เพื่อส่งข้อความให้ผู้ใช้บริการ 6) การมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ 7) โปรแกรมสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ (Information Literacy Program) 9) ระบบการจองห้องค้นคว้ากลุ่มผ่านออนไลน์

องค์ประกอบที่ 3 ผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏประกอบด้วย อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ผู้บริหาร และคนท้องถิ่น สำหรับงานวิจัยนี้ศึกษากับ อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสำหรับการพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ องค์ประกอบของการศึกษาผู้ใช้จะประกอบด้วย

1. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เป็นการศึกษา เพื่อทำความเข้าใจวิธีการต่างๆ ที่ผู้ให้บริการมาใช้บริการห้องสมุด การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด ประกอบด้วย การศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ใช้บริการ โดยศึกษาประเด็นต่างๆ ดังนี้ ทำวิจัย ทำรายงาน หาความรู้เพิ่มเติม นอกจากตำราเรียน ทำผลงานทางวิชาการ ความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ เป็นสถานที่ นั่งอ่านหนังสือ/ใช้อินเทอร์เน็ต ประชุม ทำงานกลุ่ม ดิวข้อสอบ หรือนัดหมายพบปะพูดคุยกับเพื่อน /นักศึกษา

1.2 ช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยศึกษาประเด็นต่างๆ ดังนี้ ระยะเวลาในการไม่มาใช้ บริการในห้องสมุด หรือมาใช้บริการในช่วงเวลาช่วงเช้า ช่วงกลางวัน ช่วงหลังเวลาราชการ หรือการใช้บริการห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้การสืบค้นสารสนเทศจึงสืบค้นได้ทุกที่ทุกเวลา

1.3 ทรัพยากรและบริการห้องสมุด ในยุคที่เกิดการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศจึงมีส่วนสำคัญต่อผู้ใช้ โดยทรัพยากรสารสนเทศจะประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนบริการสารสนเทศจะประกอบด้วยบริการแบบออนไลน์ การใช้บริการที่ห้องสมุด หรือบริการอื่นๆที่บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องประชุมกลุ่มย่อย ป้ายสัญลักษณ์ บอกรพื้นที่ของห้องสมุด พื้นที่จัดกิจกรรม พื้นที่สำหรับให้บริการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

1.4 วิธีการสืบค้นสารสนเทศ การใช้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุด มีวิธีการดังนี้ การสอบถามจากบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม การสืบค้นด้วยตนเอง การสืบค้นจาก OPAC (ฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือ) การสืบค้นจากเว็บไซต์ห้องสมุด สืบค้นจากเว็บ เช่น google.com Wiki ใช้เครือข่ายทางสังคม เช่น Facebook twitter และใช้วิธีการถามเพื่อน และปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด

2. การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด ประกอบด้วยต่างๆ ดังนี้

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด จำแนกตามวัสดุที่ใช้บันทึกได้ เป็น 3 ประเภท คือ สิ่งตีพิมพ์ เช่น หนังสือที่ใช้ประกอบการสอนและตำราวิชาการ รายงานวิจัย วารสารวิชาการ นิตยสาร หนังสือทั่วไปหนังสือพิมพ์ เป็นต้น สำหรับสิ่งไม่ตีพิมพ์ ประกอบด้วยโสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ เพลง และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ e-book, e-Journal, e-Magazine ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ สกอ. บอกรับ เช่น EBSCO Discovery Service Plus Full Text

2.2 ด้านบริการ ห้องสมุดให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด จากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้ ห้องสมุดให้บริการเว็บไซต์ เพื่อบริการข่าวสารของห้องสมุด และสารสนเทศต่างๆ ห้องสมุดให้บริการสืบค้นผ่าน OPAC ช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองด้วยตนเอง ห้องสมุดให้บริการการสอนการรู้สารสนเทศห้องสมุดให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้ค้นหาหนังสือและวารสารที่ขึ้น

2.3 ด้านบุคลากร มีประเด็นที่ศึกษาดังนี้ เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ สุภาพ อ่อนโยน มีความรู้ ความสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.4 ด้านสภาพแวดล้อม มีประเด็นที่ศึกษาดังนี้ การจัดโซนเฉพาะบุคคลเช่น co-working space, learning space, co-maker space มุมกาแฟ WIFI และปลั๊กไฟสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มมากขึ้น ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของห้องสมุดในชั้นต่างๆ ชัดเจน

องค์ประกอบที่ 4 ปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

ปัจจัยภายนอกของการพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดเป็นนวัตกรรมบริการ (innovation) ประเด็นที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยประกอบพบว่ามี 4 ประเด็นคือ

1. เทคโนโลยีที่สร้างความพลิกผัน (Disruptive Technology) คือ นวัตกรรมหรือ

เทคโนโลยีที่สร้างตลาดและมูลค่าให้กับบริการของห้องสมุด

2. การออกแบบบริการ (Service Design) เป็นกิจกรรมที่ใช้ในการวางแผนและบริหารจัดการทรัพยากรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยี รวมถึงช่องทางการสื่อสาร โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการและปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้และผู้ให้บริการโดยยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเป็นเป้าหมายของห้องสมุด ดังนั้นการออกแบบบริการจึงมีขอบเขตที่ศึกษาดังนี้ การศึกษาผู้ใช้ การสร้างแนวคิดการบริการ การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง และการออกแบบแบบองค์รวมเพื่อให้เกิดบริการที่ตรงกับความต้องการกับผู้ใช้มากที่สุด

3. สื่อใหม่ (New Media) หมายถึง สื่อที่เอื้อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารทำหน้าที่ส่งสารและรับสารได้พร้อมกันเป็นการสื่อสารสองทาง และสื่อยังทำหน้าที่ส่งสารได้หลายอย่างรวมกัน คือ ภาพ เสียง และข้อความไปพร้อมกัน โดยรวมเอาเทคโนโลยีของสื่อดั้งเดิม เข้ากับความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสัมพันธ์ ทำให้สื่อสามารถสื่อสารได้สองทางผ่านทางระบบเครือข่าย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หรือสื่อดิจิทัล ต่างๆ

4. บทเรียนออนไลน์ (Online Course) การสอนผ่านทางออนไลน์ ซึ่งแนวโน้มของห้องสมุดได้ประยุกต์กับการสอนการรู้สารสนเทศเป็นต้น

5. นโยบายของรัฐ อันประกอบด้วย พระบรมราชโองบายด้านการศึกษาในสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร โดยห้องสมุดจะต้องสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย และบริการชุมชน เช่น โครงการพัฒนาท้องถิ่น โครงการจัดทำจดหมายเหตุของจังหวัด สร้างคลังความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างฐานข้อมูลวัดในท้องถิ่น โครงการวิจัยที่เชื่อมโยงท้องถิ่น สร้างแหล่งเรียนรู้สรรพวิชาท้องถิ่น เพื่อเป็นคลังความรู้ และแหล่งศึกษาด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น นอกจากนี้ มีโครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (อีอีซี) เป็นแผนยุทธศาสตร์ภายใต้ไทยแลนด์ 4.0 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชื่อม โครงการและกิจกรรมกับ โครงการดังกล่าวเพื่อพัฒนาพื้นที่ของตนเอง

3.3 การประเมินรูปแบบ

การประเมินผลรูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

3.3.1 จัดทำคู่มือการใช้รูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยเน้นประเด็นการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษาการบริการสรรพวิชา
ท้องถิ่น

3.3.2 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้รูปแบบจำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วยสำนัก
วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กำแพงเพชร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

3.3.3 นำคู่มือไปใช้ด้วยวิธีการฝึกปฏิบัติจริงและการทำแบบประเมินความพึง
พอใจกับบุคลากรของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีรายละเอียดผลการประเมินดังตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ
(N=15)

รายการคำถาม	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหาของคู่มือ			
1.1 ความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหา	3.90	0.57	มาก
1.2 การเรียบเรียงเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4.20	0.42	มาก
1.3 ภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมและชัดเจน	4.30	0.48	มาก
1.4 เนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของคู่มือ	4.30	0.48	มาก
1.5 เนื้อหามีสาระและประโยชน์ สามารถนำไป ประยุกต์ได้	4.20	0.42	มาก
สรุปผลโดยรวมด้านเนื้อหาของคู่มือ	4.08	0.51	มาก
2. ด้านรูปแบบของคู่มือ			
2.1 มีความชัดเจนของภาพและตัวอักษร	4.10	0.74	มาก
2.2 การใช้ภาษาถูกต้องเหมาะสม	4.30	0.48	มาก
2.3 ความน่าสนใจและเทคนิคที่ใช้ในงาน	3.70	0.67	มาก
2.4 การจัดวางองค์ประกอบเหมาะสม	3.90	0.57	มาก
สรุปผลโดยรวมด้านรูปแบบของคู่มือ	4.00	0.62	มาก

ตารางที่ 4.51 (ต่อ)

รายการคำถาม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านการนำไปใช้ประโยชน์			
3.1 ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการด้านข้อมูลท้องถิ่น ด้านการบริการเชิงรุก	4.40	0.52	มาก
3.2 ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการด้านข้อมูลท้องถิ่นด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้	4.40	0.52	มาก
3.3 ทำให้ลดขั้นตอนการทำงาน	4.20	0.42	มาก
สรุปผลรวมทุกด้านการนำไปใช้ประโยชน์	4.33	0.48	มาก
ผลรวมทุกด้าน	4.14	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อคู่มืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านเนื้อหาของคู่มือ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เรื่องภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมและชัดเจน และเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของคู่มือ ($\bar{X} = 4.30$)

ด้านรูปแบบของคู่มือ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเรื่อง การใช้ภาษาถูกต้องเหมาะสม ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือเรื่อง ความชัดเจนของภาพและตัวอักษร ($\bar{X} = 4.10$)

ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเรื่องทำให้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการด้านข้อมูลท้องถิ่น ด้านการบริการเชิงรุก และเรื่องทำให้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการด้านข้อมูลท้องถิ่นด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ ($\bar{X} = 4.40$)

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 2) ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 3) ศึกษาปัจจัยสนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ และ 4) พัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและประเมินรูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) และกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหารห้องสมุด บรรณารักษ์ อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง สรุปการวิจัยดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 สภาพห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีดังนี้

ผลการศึกษาสภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

1.1.1 ด้านนโยบาย/วิสัยทัศน์

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในด้านการกำหนดนโยบาย/วิสัยทัศน์ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ ได้ กำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ นโยบาย ทิศทางยุทธศาสตร์ หรือแผนกลยุทธ์ สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏ สำหรับแนวทางในการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกเป็นประเด็น ดังนี้

1) เน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ใช้วิธีศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ และนำมาออกแบบบริการให้ผู้ใช้ พร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์และสร้างความผูกพันกับผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อยกระดับคุณภาพของห้องสมุด

2) ห้องสมุดเป็นศูนย์รวมแห่งการเรียนรู้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย ด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น นอกจากนี้ห้องสมุดส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต

3) ห้องสมุดเป็นหน่วยงานตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ภายในมหาวิทยาลัยและชุมชน โดยการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนการบริการ และนำไปสู่การจัดบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเน้นการบริการไปสู่ชุมชน โดยบรรณารักษ์มีส่วนร่วม ผลักดันนโยบายการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ คือ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในแต่ละฝ่าย เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนางานของตนเอง ให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด และจัดบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการมาเข้าใช้บริการของห้องสมุดมากขึ้น ให้นักศึกษา และผู้ใช้บริการห้องสมุดได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะบริการของห้องสมุด

4) เทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัย เพิ่มความรวดเร็วในการส่งมอบบริการและการใช้เทคโนโลยีเพื่อรักษาผู้ใช้บริการ ห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จด้วยการดูแลผู้ใช้งานยุคดิจิทัลทางสารสนเทศต้องมีความสัมพันธ์กับเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริการห้องสมุด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการห้องสมุดโดยการเชื่อมโยงผู้ใช้บริการผ่านเครือข่ายสังคม Facebook Line Youtube Twitter Instagram Online Database และนวัตกรรมมาพัฒนาองค์กรสู่การเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Smart University) เป็นต้น เกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการไปปฏิบัติดังนี้

5) บุคลากร ต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสามารถทำงานแทนกันได้ บรรณารักษ์ต้องมีความตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญและต้องพัฒนาความรู้ด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง สำหรับปัญหาอุปสรรคจากการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการพบว่าทุกแห่งมีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบุคลากรไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 100

6) การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลการบริการและข้อมูลขององค์กรอย่างสม่ำเสมอผ่านทาง Facebook Line Twitte ตามช่องทางที่ผู้ใช้บริการนิยมใช้ในปัจจุบันห้องสมุดมีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น ส่งโปสเตอร์การยืมหนังสือ โดยขยายเวลายืมในวันเกิด ลดค่าปรับหนังสือในวันสถาปนามหาวิทยาลัย ห้องสมุดจัดกิจกรรมพบผู้ใช้บริการตามคณะและหน่วยงาน โดยบรรณารักษ์ทุกคนมีความตระหนักว่าผู้ใช้บริการคือลูกค้าที่สำคัญ

7) วัฒนธรรมการบริการยึดความต้องการของผู้ใช้เป็นแนวทางหลักในการจัดบริการ เน้นการให้บริการแบบเชิงรุกเพื่อเข้าถึงผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วให้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกันการจัดบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการมาเข้าใช้บริการของห้องสมุดมากขึ้น

8) เทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดมีรหัส VPN แจกนักศึกษา เพื่อให้สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดได้ทุกที่ทุกเวลาเป็นสื่อกลางในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศควรเน้นไปที่สื่อออนไลน์ เพื่อให้เข้ากับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ ในปัจจุบันนำเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการให้บริการสารสนเทศในยุคปัจจุบัน ดังนั้น ห้องสมุดจะต้องปรับตัวและตามให้ทันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดการเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการประทับใจในการบริการสารสนเทศ

9) การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยให้โอกาสแก่บรรณารักษ์ที่รับผิดชอบงานในแต่ละฝ่ายได้จัดทำแผน เพื่อพัฒนางานของตนเองเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดการจัดบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการมาเข้าใช้บริการของห้องสมุดมากขึ้น ให้นักศึกษาและผู้ใช้บริการห้องสมุดได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะบริการของห้องสมุด

1.1.2 ด้านการจัดองค์กร

ห้องสมุดมีการจัดองค์กรเพื่อผลักดันการนำนโยบายเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการไปปฏิบัติมีดังนี้

1) บุคลากร จากการศึกษาพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ส่วนใหญ่ได้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนของห้องสมุดเพื่อนำไปพัฒนาแผนของห้องสมุด ส่วนในด้านจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมีนโยบาย เช่น การส่งข่าวสาร แจ้งกำหนดส่งหนังสือมีการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลการบริการและข้อมูลขององค์กรอย่างสม่ำเสมอมีหน่วยงานที่ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย ห้องสมุดมีการแจ้งข่าวหรือกิจกรรมของห้องสมุดผ่านทาง Facebook Line Twitter ส่งกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมการยืมหนังสือ โดยขยายเวลายืมในวันเกิด ลดค่าปรับหนังสือใน วันสถาปนามหาวิทยาลัย เป็นต้น ห้องสมุดมีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น บรรณารักษ์มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ใช้ทำให้สะดวกต่อผู้ใช้ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถสอบถามบรรณารักษ์ถึงบริการใหม่ๆ หรือกิจกรรมใหม่ๆ ของห้องสมุดได้บ่อยครั้ง แต่ไม่มีห้องสมุดใดที่กำหนดนโยบายเรื่องการสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ อาจเป็นเพราะตัวชี้วัดในการทำงานไม่มีประเด็นดังกล่าว

2) วัฒนธรรมการบริการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏตระหนักถึงปัจจัยที่ทำให้วัฒนธรรมการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการในห้องสมุด ประกอบด้วยการศึกษา ความต้องการของผู้ใช้บริการ การศึกษาความต้องการของบุคลากรห้องสมุด ความพึงพอใจของผู้ใช้ ความพึงพอใจของบุคลากรความภาคภูมิใจของผู้ใช้การจัดบริการที่มีคุณภาพมีฝ่ายช่วยเหลือและบริการผู้ใช้ การประเมินคุณภาพบริการที่ผู้ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพของห้องสมุด การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำเพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่แต่ในบางครั้งข้อเสนอแนะบางประเด็นไม่สามารถดำเนินการได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ต้องรอนงบประมาณ หรือขาดบุคลากร และศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดได้มีการสำรวจผู้ใช้บริการ เป็นประจำทุกภาคการศึกษา

3) เทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริการห้องสมุด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการห้องสมุดโดยการเชื่อมโยงผู้ใช้บริการผ่านเครือข่ายสังคม (Social Network) Facebook Line Youtube Twitter Instragram Online Database เป็นต้น

1.1.3 ด้านงบประมาณงบประมาณ

การนำนโยบายเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการไปปฏิบัติ จากการศึกษาพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่มีปัญหาการนำนโยบายเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการไปปฏิบัติ ได้แก่ ขาดบุคลากรในการให้บริการอย่างทั่วถึงและงบประมาณที่จะนำมาพัฒนางานบริการตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้ สำหรับงบประมาณของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่มาจากแหล่งงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณรายได้ งบประมาณอุดหนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และแหล่งทุนภายนอกที่สนับสนุนกิจกรรมของห้องสมุด

1.1.4 ด้านเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน ท้องถิ่น

จากการศึกษาพบว่า ห้องสมุดได้จัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ดังนี้

- 1) ห้องสมุดจัดโครงการและกิจกรรมเพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการ โดยแจ้งข้อมูลข่าวสารกับผู้ใช้บริการทาง e-mail Line และทาง Facebook ของห้องสมุด
- 2) จัดงาน Book Fair เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ
- 3) จัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการวิชาการของห้องสมุด ซึ่งผู้รับบริการกลุ่มนี้ห้องสมุดมีเครือข่ายกับบุคคลภายนอก ดังนั้น ผลที่เกิดขึ้น เมื่อมีประชุม หรือสัมมนาทางวิชาการ

จะมีผู้เข้าร่วมประชุมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและจัดกิจกรรมร่วมกับเครือข่ายภายนอก เช่น วัต โรงพยาบาล โดยมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน.ศิลป์ในสวน

4) การมอบหมายหน้าที่ให้บรรณารักษ์ดูแลงานด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และบริการคณาจารย์ และนักศึกษาโดยมอบหมายให้คณะละ 1 คน นอกจากนั้น บรรณารักษ์จะประสานงานอาจารย์ที่เสนอแนะรายชื่อหนังสือเมื่อหนังสือ โดยทาง E-Mail โทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นๆ เพื่อให้อาจารย์ได้รับทราบ

5) โครงการและเชิญผู้มีชื่อเสียงในสังคมเช่น นักแสดง นักร้องที่มีชื่อเสียง เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้กับนักศึกษา โดยนักศึกษาสอนใจเข้าร่วมโครงการอย่างดีมาก ส่วนงานบริการอื่นๆที่น่าสนใจและโครงการนี้เกิดจากการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการคือ การจัดทำบรรณนิเวศสารสนเทศในระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ ทุกรายการที่ทำบรรณนิเวศสารสนเทศจะมี File บทความฉบับเต็ม (Full text) แนบทุกบทความเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ

6) การทำความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ตลอดจนรับฟังข้อเสนอแนะของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย แต่ข้อเสนอแนะบางอย่างก็ไม่สามารถปรับปรุงได้ เนื่องจากข้อจำกัดด้วยเรื่องสถานที่และงบประมาณ เช่นเรื่องสภาพแวดล้อมของห้องสมุด มุมบริการทรัพยากรสารสนเทศ ของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ mini TCDC ของห้องสมุด

1.2 การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีดังนี้

ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 4 ด้าน โดยแต่ละด้านได้สรุปเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก มีดังนี้

1.2.1 ด้านวัตถุประสงค์การใช้

จากการศึกษาพฤติกรรมด้านวัตถุประสงค์การใช้พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อทำวิจัย รองลงมาพบว่ามีวัตถุประสงค์เรื่องเป็นสถานที่นั่งอ่านหนังสือ/ใช้อินเทอร์เน็ต และมีวัตถุประสงค์เพื่อทำผลงานวิชาการ สำหรับนักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเพื่อทำรายงาน/วิจัย รองลงมาพบว่ามีวัตถุประสงค์เรื่องหาความรู้เพิ่มเติมนอกจากตำราเรียน และมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสถานที่นั่งอ่านหนังสือหรือใช้อินเทอร์เน็ตตามลำดับ

1.2.2 ด้านช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาพฤติกรรมของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้านช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ อาจารย์ส่วนใหญ่มาใช้บริการช่วงกลางวัน รองลงมาใช้ บริการช่วงเช้า และใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับนักศึกษาที่ส่วนใหญ่มาใช้ บริการช่วงกลางวันเช่นกัน รองลงมาใช้บริการช่วงเช้า และช่วงหลังเวลาราชการ

1.2.3 ด้านการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุด

จากการศึกษาพฤติกรรมด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เลือกใช้หนังสือที่ใช้ประกอบการ สอน รองลงมาตำราวิชาการจำนวน และรายงานการวิจัย นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้ทรัพยากร สารสนเทศที่สอดคล้องกับอาจารย์ เช่นกัน คือ ใช้หนังสือที่ใช้ประกอบการเรียน รองลงมารายงาน การวิจัย และใช้ตำราวิชาการ

ประเด็นภาษาแรกในการเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศอาจารย์ส่วนใหญ่ เลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทย รองลงมาภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับนักศึกษาที่ เลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทยเป็นภาษาแรกเช่นกัน รองลงมาภาษาอังกฤษ และลำดับ สุดท้าย เช่นภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีน

ประเด็นความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการ สารสนเทศ อาจารย์ส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยในช่วง ระหว่าง 1-3 ปี รองลงมา ไม่สนใจความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ และสนใจในช่วง ระหว่าง 4-6 ปี ส่วนนักศึกษาที่ ส่วนใหญ่ไม่สนใจความทันสมัยของตัวทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการ รองลง ระหว่างอายุ 1-3 ปี และช่วงระหว่างอายุ 4-6 ปี ตามลำดับ

ประเด็นช่องทางการใช้บริการห้องสมุดที่เคยใช้ ช่องทางการใช้บริการ ห้องสมุดที่อาจารย์เคยใช้ อาจารย์ส่วนใหญ่ คือบริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-book, ฐานข้อมูลออนไลน์, ฐานข้อมูล ThaiLis, ฐานข้อมูลกฤตภาค เป็นต้น รองลงมาคือบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นห้องประชุมกลุ่มย่อย ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่ของห้องสมุด พื้นที่ จัดกิจกรรม พื้นที่สำหรับใช้บริการคอมพิวเตอร์เป็นต้น และบริการต่ออายุการยืมผ่านระบบ ออนไลน์ สำหรับนักศึกษาส่วนใหญ่ช่องทางการใช้บริการห้องสมุดที่เคยใช้ คือบริการยืมผ่าน ตู้ยืมอัตโนมัติ รองลงมาบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นห้องประชุมกลุ่มย่อย ป้าย สัญลักษณ์บอกพื้นที่ของห้องสมุด พื้นที่จัดกิจกรรม พื้นที่สำหรับใช้บริการคอมพิวเตอร์เป็นต้น และบริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตามลำดับ

ประเด็นช่องทางการใช้บริการ อาจารย์มีช่องทางการใช้บริการห้องสมุด ส่วนใหญ่มาใช้บริการที่ห้องสมุด รองลงมาใช้ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด และใช้บริการผ่านทาง Facebook Line ส่วนนักศึกษาส่วนใหญ่มีมาใช้บริการที่ห้องสมุด รองลงมาใช้ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด และใช้บริการผ่านทาง Facebook Line

1.2.4 ด้านวิธีการสืบค้นสารสนเทศ

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดด้านวิธีการสืบค้นสารสนเทศ พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีวิธีการที่ใช้สืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด โดยสืบค้นจาก OPAC รองลงมาสืบค้นด้วยตนเอง และสอบถามจากบรรณารักษ์ นักศึกษาส่วนใหญ่มีวิธีการที่ใช้สืบค้นข้อมูลจากห้องสมุดโดยสอบถามจากบรรณารักษ์ รองลงมาสืบค้นด้วยตนเอง และสืบค้นจาก OPAC

ประเด็นวิธีการติดต่อแจ้งกลับ ร้องเรียนมายังห้องสมุด เมื่อพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด อาจารย์ส่วนใหญ่มีแจ้งกับบรรณารักษ์ทันที /เจ้าหน้าที่ห้องสมุด รองลงมาบอกเล่าปัญหาใน Facebook ของห้องสมุด และใช้โทรศัพท์พูดคุยกับบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด สำหรับนักศึกษาส่วนใหญ่มีวิธีการติดต่อ แจ้งกลับ ร้องเรียน มายังห้องสมุดเมื่อพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด โดยแจ้งกับบรรณารักษ์ทันที /เจ้าหน้าที่ห้องสมุด รองลงมาบอกเล่าปัญหาใน Facebook ของห้องสมุด และส่ง e-mail

1.3 การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีดังนี้

ผลการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 4 ด้าน โดยแต่ละด้านได้สรุปเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก มีดังนี้

1.3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า อาจารย์มีความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ใช้สื่อสิ่งพิมพ์ (เช่นหนังสือที่ใช้ประกอบการสอนตำราวิชาการ รายงานการวิจัย วารสารวิชาการ นิตยสาร หนังสือทั่วไป เป็นต้น) รองลงมาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine) ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ สกอ.บอกรับ เช่น Humanities FullText (H.W. Wilson) เป็นต้น และวัสดุไมติพิมพ์ (โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ เพลง) ส่วนนักศึกษามีความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือที่ใช้ประกอบการสอน ตำราวิชาการ รายงานการวิจัย วารสารวิชาการ นิตยสาร หนังสือทั่วไป เป็นต้น อยู่ในระดับมาก รองลงมาสื่ออิเล็กทรอนิกส์.(e-book, e-Journal, e-Magazine) ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ สกอ. บอกรับ เช่น Humanities FullText (H.W. Wilson) และวัสดุไมติพิมพ์ (โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ เพลง)

1.3.2 ด้านบริการ

จากการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพบว่า อาจารย์มีระดับความต้องการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้ รองลงมาคือการบริการสืบค้นผ่าน OPAC ช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง และเว็บไซต์ ให้บริการข่าวสารของห้องสมุดและสารสนเทศต่างๆ สำหรับนักศึกษามีความต้องการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านได้ เช่นกัน รองลงมาใช้บริการช่วยเหลือผู้ใช้ค้นหาหนังสือและวารสารที่ขึ้น และบริการสืบค้นผ่าน OPAC ช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง

1.3.3 ด้านบุคลากรของห้องสมุด

จากการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพบว่า อาจารย์มีความต้องการด้านบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถ ช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ รองลงมาคือเรื่องความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้และเรื่องความสุภาพอ่อนโยน และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ ส่วนนักศึกษามีความต้องการด้านบุคลากร ประเด็น มีความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้และมีความรู้ความสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ รองลงมาเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ และ ความสุภาพอ่อนโยน

1.3.4 ด้านสภาพแวดล้อม

จากการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพบว่า อาจารย์มีความต้องการด้านสภาพแวดล้อมเรื่องการจัดบริเวณ โซนเงียบเฉพาะบุคคล เช่น co-working space, learning space, co-maker space รองลงมาป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของห้องสมุด และสถานที่ศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม ส่วนนักศึกษามีความต้องการด้านสภาพแวดล้อมสอดคล้องกับอาจารย์เรื่องการจัดบริเวณ โซนเงียบเฉพาะบุคคล เช่น co-working space, learning space, co-maker space รองลงมาป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของห้องสมุด และสถานที่ศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม

1.4 ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 4 ด้าน โดยแต่ละด้านได้สรุปเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก มีดังนี้

1.4.1 ด้านบุคลากร

จากการศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่าอาจารย์มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร ต้องมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ รองลงมาเรื่องทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการและเรื่องทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเรื่องทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้ สำหรับนักศึกษามีความเห็นสอดคล้องกับอาจารย์เรื่องบุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมาเรื่องทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการและเรื่องความรู้พื้นฐานทางอาชีพด้านการบริการห้องสมุด และความรู้ในสาขาวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4.2 ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

จากการศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่าอาจารย์มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เรื่อง การใช้ Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เมื่อมาใช้บริการ รองลงมาการแจ้งวันกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการขืมไปโดยหลากหลายช่องทาง และการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลบริการและข้อมูลขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับนักศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ที่สำคัญเรื่องแรกคือการใช้ Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เมื่อมาใช้บริการ รองลงมาการแจ้งวันกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการขืมไปโดยหลากหลายช่องทางที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และเรื่องการสร้างความผูกพันเพื่อรักษาผู้ใช้บริการไว้ในระยะยาว

1.4.3 ด้านวัฒนธรรม

จากการศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่าอาจารย์มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมบริการ เรื่องการตอบสนองการบริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่ รองลงมาเรื่องการให้บริการกับผู้ใช้ อย่างเท่าเทียมกัน และเรื่องการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับนักศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมบริการ เรื่องการให้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาเรื่องการตอบสนองการบริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่ และการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง และกิจกรรมและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

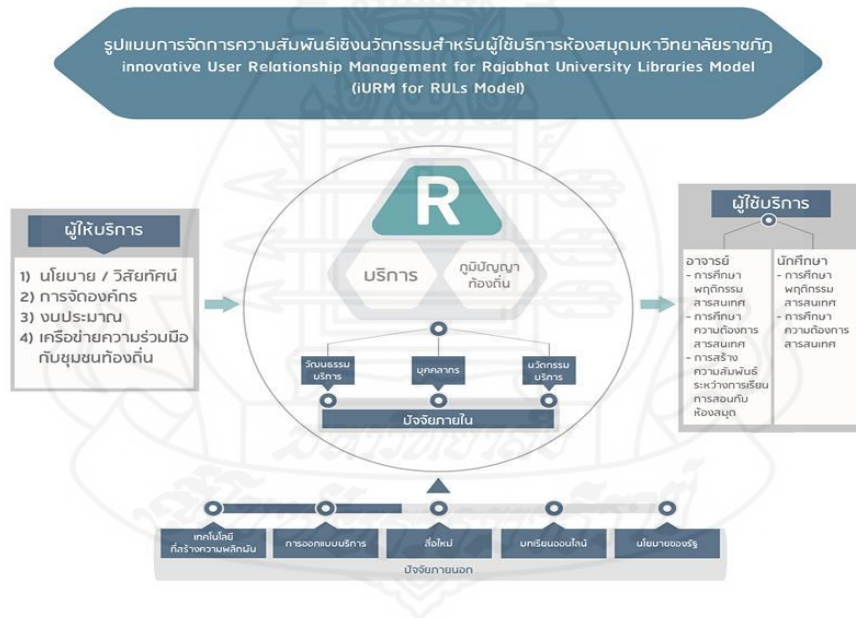
1.4.4 ด้านนวัตกรรมบริการ

จากการศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า อาจารย์ ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ คือเรื่องการใช้ QR Code ในงานบริการห้องสมุด เช่น เชื่อมโยง เลขเรียกหนังสือ

การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด รองลงมาคือเรื่องการใช้ Facebook live เพื่อการสื่อสาร หรือถ่ายทอดสดบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ และเรื่องการใช้ Line Bot Application เพื่อบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการและมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์สำหรับนักศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ เรื่องการใช้ QR Codeในงานบริการห้องสมุด เช่น เชื่อมโยงเลขเรียกหนังสือการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด รองลงมา คือเรื่องโปรแกรมสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ (Information, Literacy, Program) และมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์

1.5 ผลการพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏและประเมินรูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการที่ได้พัฒนาขึ้น ดังนี้ การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้รูปแบบการจัดการความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมสำหรับผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ : innovative User Relationship Management for Rajabhat University Libraries Model (iURM for RULs Model)



ภาพที่ 5.1 แสดงรูปแบบการจัดการความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมสำหรับผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

แนวคิดรูปแบบการจัดการความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมสำหรับผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีส่วนประกอบดังนี้

i = innovation หมายถึง นวัตกรรมที่มาใช้บริหารจัดการในการบริการห้องสมุด ทั้งนี้หมายถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น สื่อใหม่ (New Media) เช่น แอปพลิเคชัน (Application) สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และรวมถึงที่มาทำให้การบริการห้องสมุดเกิดความน่าสนใจ

User Relationship Management หมายถึง เป็นกลยุทธ์ที่เน้นการเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ด้วยปัจจัยภายใน ประกอบด้วย การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ วัฒนธรรมบริการ บุคลากร และนวัตกรรมบริการห้องสมุด

Rajabhat University Libraries หมายถึง ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏ อาจมีชื่อเรียกแตกต่างกันได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ สถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น การดำเนินงานเพื่อสนองพระราชโบายด้านการศึกษาในสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ร.๑๐ คือยกระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏในการพัฒนาท้องถิ่นในท้องถิ่น

ผลการพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ สามารถกำหนดเป็นแนวปฏิบัติที่เหมาะสม ได้ 4 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านของผู้ให้บริการ (ผู้บริหารและบรรณารักษ์) เน้นกลไกการขับเคลื่อนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ มีดังนี้ นโยบาย / วิสัยทัศน์ การจัดองค์กรงบประมาณ เครือข่ายความร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่น

องค์ประกอบที่ 2 ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีดังนี้ ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ด้านคุณภาพของบุคลากร ด้านวัฒนธรรมบริการ ด้านนวัตกรรมบริการ

องค์ประกอบที่ 3 ด้านผู้ใช้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วยอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการจะศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ

องค์ประกอบที่ 4 คือปัจจัยภายนอกซึ่งประกอบด้วย นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่สร้างตลาดและมูลค่าให้กับบริการของห้องสมุด (Disruptive Technology) การออกแบบบริการ (Service Design) สื่อใหม่ (New Media) การสอนผ่านทางออนไลน์ (Online Course) และนโยบายของรัฐ

การประเมินรูปแบบ ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาคู่มือการใช้รูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยเน้นประเด็นการจัดการลูกค้า

สัมพันธ์ กรณีศึกษาการบริการสรรพวิทยาท้องถิ่น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ ที่มีค่ามากที่สุด คือการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อคู่มืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านเนื้อหาของคู่มือ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เรื่องภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมและชัดเจน และเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของคู่มือ

2) ด้านรูปแบบของคู่มือ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเรื่อง การใช้ภาษาถูกต้องเหมาะสม รองลงมาคือเรื่อง ความชัดเจนของภาพและตัวอักษร

3) ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเรื่องทำให้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการด้านข้อมูลท้องถิ่น ด้านการบริการเชิงรุก และเรื่องทำให้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการด้านข้อมูลท้องถิ่นด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้

2. อภิปรายผล

การพัฒนาารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยศึกษาถึงสภาพห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ และพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและประเมินรูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการที่ได้พัฒนาขึ้น จากสรุปผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาสภาพห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย ประเด็นที่ศึกษา 4 ประเด็นคือ

2.1.1 ด้านนโยบาย/วิสัยทัศน์ จากผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีมีนโยบาย /วิสัยทัศน์ในการบริการห้องสมุด เพื่อผู้ใช้บริการ และเป็นนโยบายที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในห้องสมุดมีส่วนร่วมในการกำหนด จากนั้นบรรณารักษ์จะเป็นผู้นำนโยบายลง

สู่การปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้การทำงานแบบมีส่วนร่วมมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อน การบริการห้องสมุด เนื่องจากในทางจิตวิทยาความคิดเห็นของผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมได้รับการยอมรับและนำไปปฏิบัติ ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของและภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนการปฏิบัติงาน ในที่สุดก็ยินยอมปฏิบัติตาม และตกลงยอมรับอย่างสบายใจ และเต็มใจ (ชนันนา รอดสุทธิ, 2561) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ นาคะโร (2557) ที่ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า การกำหนดวิสัยทัศน์ในการบริการห้องสมุด บุคลากรทุกฝ่ายจะมีส่วนร่วม และผู้บริหารห้องสมุดถ่ายทอดวิสัยทัศน์สู่ผู้ปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของห้องสมุด

2.1.2 ด้านการจัดองค์กร พบว่า บุคลากรของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏได้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยเน้นในการกระบวนการตั้งแต่การวางแผนการบริการคือการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จากนั้น นำผลการศึกษาไปประชุมวางแผนเพื่อดำเนินการพัฒนางานบริการห้องสมุด พร้อมทั้งตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอีกครั้ง หลังจากจัดบริการ และนำผลการประเมินมาพัฒนาและ วางแผนการทำงานต่อไป ทั้งนี้การปฏิบัติงานดังกล่าวจะมีกิจกรรม ในด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ห้องสมุด เช่น การส่งข่าวสาร แจ้งกำหนดส่งหนังสือมีการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลการบริการและข้อมูลขององค์กรอย่างสม่ำเสมอมีหน่วยงานที่ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของซูลิดา (Uma & Suseela, 2015) ที่ศึกษากระบวนการจัดการการออกแบบบริการผู้ใช้เป็นศูนย์กลางของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและภาวะการแข่งขันทำให้ทุกองค์กรต้องเตรียมตัวกับความเปลี่ยนแปลง ทำให้ห้องสมุดจึงใช้กระบวนการการออกแบบบริการ ประกอบด้วยการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อนำผลการศึกษามาวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศ ผ่านทางออนไลน์ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารณ์ ไชยสุวรรณ และศิวานถ นันทพิชัย (2561) ที่ศึกษาเรื่องการออกแบบบริการสำหรับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ : แนวคิดและความท้าทายเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการออกแบบบริการจะทำให้สามารถปรับบทบาทของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น

2.1.3 ด้านงบประมาณ ผลการศึกษาพบว่าปัญหาการนำนโยบายเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการไปปฏิบัติ จากการศึกษาพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่มีปัญหานโยบายเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการไปปฏิบัติ ได้แก่

ขาดบุคลากรในการให้บริการอย่างทั่วถึงและงบประมาณที่พัฒนางานบริการตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดา บุญยี่ด, มาลี ไชยเสนา, และอรทัย เลียงจินดาถาวร (2559) ที่ศึกษาเรื่องอนาคตภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558-2568) ที่พบว่า ในอนาคตด้านงบประมาณและการเงินจะถูกนำไปจัดหาสื่ออิเล็กทรอนิกส์และพัฒนาโครงสร้างทางเทคโนโลยีมากขึ้น

2.1.4 ด้านเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน ท้องถิ่น พบว่า ห้องสมุดมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน ท้องถิ่น ในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาบริการร่วมกัน แลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งตอบสนองปรัชญาของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จึงต้องจัดโครงการพัฒนาท้องถิ่น โครงการจัดทำหอจดหมายเหตุของจังหวัด สร้างคลังความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างฐานข้อมูลวัดในท้องถิ่น โครงการวิจัยที่เชื่อมโยงท้องถิ่น สร้างแหล่งเรียนรู้สรรพวิทยาท้องถิ่น เพื่อเป็นคลังความรู้และแหล่งศึกษาด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น จัดโครงการอบรม/บริการวิชาการ เช่น กิจกรรมถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการ และวิชาชีพบรรณารักษ์แก่ชุมชน และสังคม กิจกรรมเผยแพร่นวัตกรรมการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์ ให้กับชุมชนและสังคม และกิจกรรมพันธกิจสัมพันธ์ (Engagement) เช่น โครงการพัฒนาการรู้สารสนเทศของกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเรื่องการใช้ยาสามัญประจำบ้าน โครงการจัดการความรู้ข้อมูลท้องถิ่น (ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี พ.ศ.2560-2579, 2561)

2.2 การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด พบว่าอาจารย์และนักศึกษามีพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุด ส่วนใหญ่เป็นหนังสือประกอบการเรียน รายงานการวิจัย สื่อไมติพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนในประเด็นเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดอาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ ใช้บริการยืมผ่านตู้ยืมอัตโนมัติ รองลงมาการใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งพฤติกรรมนี้มองให้เห็นถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคอนนาเวย์ (Connaway and other, 2012) ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบระบบและบริการของห้องสมุดโดยใช้การตัดสินใจจากผู้ให้บริการ ใช้วิธีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้ระบบและบริการของห้องสมุดโดยปัจจัยที่จะช่วยตัดสินใจเลือกระบบและบริการห้องสมุด จะศึกษาจาก สามารถเข้าถึงทางออนไลน์ได้หรือไม่ มีสารสนเทศที่ต้องการหรือไม่ ใช้ง่ายหรือไม่ การเข้าถึงและการใช้แหล่งสารสนเทศใช้เวลาเท่าไร เป็นแบบที่ผู้ใช้คุ้นเคย และใช้ได้ง่าย เช่น กูเกิล หรือ วิกีพีเดีย และงานวิจัยของคาคัวร์ และไชน์ (Kaur &

Sigh, 2010) ได้ศึกษาการบริการผู้ใช้บริการห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ พบว่าใช้วิธีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อสำรวจผู้ใช้บริการผ่านทางเว็บซึ่งประกอบด้วย บริการอ้างอิงออนไลน์ บริการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้มีทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ การสื่อสารกับผู้ใช้และการรับคำติชมจากผู้ใช้ผ่านทางเว็บ ซึ่งการสำรวจครั้งนี้จะเป็นแนวทางต่อการบริการจัดการบริการห้องสมุดในสภาพแวดล้อมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้ห้องสมุดต้องกลับมาทบทวนบทบาท และพัฒนารูปแบบบริการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความรวดเร็วในการส่งมอบบริการ ดังนี้ คือ การบริการตลอด 24 ชั่วโมงผ่านทางเทคโนโลยีเว็บไซต์ พัฒนาระบบการสืบค้นสารสนเทศให้รวดเร็วได้ทั่วทุกมุมโลก

2.3 การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่า อาจารย์ และนักศึกษามีความต้องการจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏด้านบุคลากรของห้องสมุด ได้แก่เรื่องมีความรู้ความสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้ มีเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์การสารสนเทศ และพฤติกรรมของผู้ใช้ ผู้ให้บริการสารสนเทศ เช่น บรรณารักษ์ นักสารสนเทศ เริ่มตระหนักว่าความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้มีความจำเป็นต่อการจัดการบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2555) สอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์ดา บุญยัค, มาลี ไชยเสนา และ อรทัย เลียงจินดาถาวร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง อนาคตภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏในทศวรรษหน้า (2558-2568) ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรของสำนักวิทยบริการจะต้องมีทัศนคติต่อการบริการและใจรักการบริการที่สูงขึ้น และ อมรรัตน นาคะโร (2557) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความรอบรู้และเชี่ยวชาญของบุคคล (Personal mastery) ต้องส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และสร้างความตระหนักให้บุคลากรถึงสมรรถนะที่จำเป็นในการพัฒนาวิชาชีพ เพื่อที่จะสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้ มีเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ลำดับรองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อม ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักในระดับมากที่สุดคือสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มมากขึ้น รองลงมาคือป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของห้องสมุดในชั้นต่างๆ ชัดเจน โดยมีการจัดโซนเงียบเฉพาะบุคคลเช่น co-working space, learning. space, co-maker. space ซึ่งจากผลวิจัยที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับผลงานของ กริม (Guthro, 2018 ; Curry, 2017) ที่พบว่าห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 จะต้องจัดพื้นที่การบริการดังนี้คือ มุมกาแฟ พื้นที่ให้บริการอุปกรณ์การสื่อสาร (Apple Store) พื้นที่สำหรับเป็นที่ประชุมกลุ่มย่อย และพื้นที่สำหรับบริการห้องเรียนรู้ตามอัธยาศัย (Common Room) บริการพื้นที่ Co-working Space บริการ wireless zone

2.4 การศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ พบว่า อาจารย์และนักศึกษา มีความเห็นว่าปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการที่สำคัญเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยเป็นกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการเช่น ส่งโปรมอชั่นการยืมหนังสือ โดยขยายเวลายืมในวันเกิด ลดค่าปรับหนังสือในวันสถาปนามหาวิทยาลัย การจัดกิจกรรมพบผู้ใช้บริการตามคณะและหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจันทิมา เขียวแก้ว (2550) ที่กำหนดแบบจำลองการจัดกิจกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่พบว่าแบบจำลองการสร้างความสัมพันธ์ด้วยรางวัล (Reward Model) จะทำให้สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาหนึ่ง และจากกิจกรรมดังกล่าวจะสามารถสร้างฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการจากกิจกรรมต่างๆ ที่เข้าร่วม และแนวคิดของ คอรัป (Comb, 2004) เห็นว่าการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเป็นหัวใจอย่างหนึ่งที่ทำให้การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ประสบความสำเร็จ ต้องเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อนำมาจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า การบริหารการติดต่อกับลูกค้า โดยเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมผ่าน E-mail Facebook line twitter หรือทางโทรศัพท์ การใช้ Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เมื่อมาใช้บริการ และการใช้ระบบ Call center เพื่อบริการผู้ใช้ เป็นต้น นอกจากนี้ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์ (2553) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย ผลการวิจัยพบว่า การได้มาและการกำหนดกลุ่มลูกค้า โดยห้องสมุดจะต้องจัดทำประวัติและรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า มีการจัดทำทะเบียนรายการบริการต่างๆ ของลูกค้า จะทำให้เกิดความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง สำหรับตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบรองลงมาคือ เรื่องวัฒนธรรมการบริการ โดยประเด็นที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือกิจกรรมและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า รองลงมาคือการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ นกแก้ว, นันทิพย์ วิภาวิน และ ชลภัสต์ วงษ์ประเสริฐ (2555) ที่ศึกษากรอบวัฒนธรรมบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผู้บริหารห้องสมุดมีวัฒนธรรมบริการ โดยมีกลไกเน้นบริการและมีวิธีที่ยึดมั่นผูกพันผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การบริการที่ดีและบริการที่เป็นเลิศ ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานบริการห้องสมุด เห็นว่าวัฒนธรรมบริการของผู้ปฏิบัติงานบริการที่สำคัญและนำไปสู่บริการเป็นเลิศ ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้ที่มีจิตใจบริการ มีความร่วมมือร่วมใจ ให้บริการอย่างรวดเร็ว สุภาพและเอาใจใส่ และนอกจากนั้น ฮอธท์แซน (Hossian, 2013) ได้ศึกษาเรื่องการออกแบบวัฒนธรรมทางการตลาดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าใช้วิธีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้เป็นขั้นตอนหนึ่งในการวิจัย

โดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการด้านการส่งมอบบริการสารสนเทศ และทำให้ทราบข้อมูล การปรับปรุงบริการผ่านช่องทางการสื่อสารของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ

2.5 ผลการพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการสำหรับห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า รูปแบบที่เหมาะสม คือ รูปแบบการจัดการความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมสำหรับผู้ให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ (innovative User Relationship Management for Rajabhat University Libraries Model) – iURM for RULs Model ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลักคือ องค์ประกอบที่ 1 ผู้ให้บริการ องค์ประกอบที่ 2 ปัจจัยภายในที่สนับสนุน การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ องค์ประกอบที่ 3 ผู้ใช้บริการ องค์ประกอบที่ 4 ปัจจัย ภายนอกที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ การพัฒนาองค์ประกอบของรูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการสำหรับห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้แก่ งานวิจัยของดาเวส (Dawes, 2015) ที่ศึกษาเรื่อง ห้องสมุดยุคใหม่กับ รูปแบบบริการห้องสมุดแบบบูรณาการ ประกอบด้วย การจัดการโครงสร้างองค์กรและกลไกการ ขับเคลื่อน และงานวิจัยของแซงกีอิกิและยู (Yu & Sangiorgi, 2017) ได้ศึกษากระบวนการ ออกแบบบริการห้องสมุดที่ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้ในบริการที่พัฒนาขึ้นใหม่ ประกอบด้วย แนวคิดการออกแบบบริการห้องสมุด การศึกษาผู้ใช้ และศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของ ผู้ใช้บริการ อภิปรายผลประเด็นสำคัญต่างๆ ได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ผู้ให้บริการ เป็นกลไกการขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะทำให้การ บริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการประสบความสำเร็จ ผลวิจัยพบว่า การกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย เกี่ยวกับการบริการห้องสมุด จะเป็นแนวทางในการบริหารงาน เพื่อให้สอดคล้องกับแผน ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) ตลอดจนเป็น แนวทางการพัฒนาห้องสมุดให้มีแนวทางที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุวิทย์ วงษ์บุญมาก, 2561) ที่ศึกษารูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่า เงื่อนไขแห่งความสำเร็จในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า มี 2 ส่วน คือ 1) บุคลากร 2) ขอบข่าย การบริหารงาน และส่วนที่ 2 คือกระบวนการ ซึ่งมี 7 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน ขั้นตอนที่ 2 การจัดองค์กร ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติตามแผน ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผล ขั้นตอนที่ 5 การ ปรับปรุงและพัฒนา ขั้นตอนที่ 6 การรายงาน และขั้นตอนที่ 7 การประสานงาน สิ่งเหล่านี้จะส่งให้ การพัฒนาห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏประสบความสำเร็จ สำหรับในด้านงบประมาณซึ่ง พบว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏมีงบประมาณจำกัดในการดำเนินงานห้องสมุด ประกอบกับในปัจจุบัน ทรัพยากรสารสนเทศเปลี่ยนแปลงรูปแบบจากการให้บริการจากสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ทำให้ มหาวิทยาลัยต้องเตรียมความพร้อมรับมือในด้านนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดา บุญยืด, มาลี ไชยเสนา, และอรทัย เลียงจินดาถาวร (2559) ที่ศึกษาเรื่องอนาคตภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558-2568) ที่พบว่า ในอนาคตด้านงบประมาณและการเงินจะถูกนำไปจัดหาสื่ออิเล็กทรอนิกส์และพัฒนาโครงสร้างทางเทคโนโลยีมากขึ้น ดังนั้นห้องสมุดจะต้องพัฒนาความร่วมมือกับเครือข่ายห้องสมุดในเขตภูมิภาค หรือการเข้าร่วมในโครงการยุทธศาสตร์ต่างๆ เพื่อดึงงบประมาณเข้ามาพัฒนาหน่วยงาน เช่น โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (อีอีซี) เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 2 ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นประเด็นที่อาจารย์และนักศึกษาเห็นสอดคล้องกันว่าปัจจัยดังกล่าวจะทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจัดบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะวรรณ สิริประเสริฐศิลป์ (2552) ได้กล่าวไว้ว่าการมุ่งเน้นให้บริการกับผู้ใช้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ต้องประยุกต์ใช้การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งช่วยเพิ่มมูลค่าในการบริการ สร้างความมั่นใจ และความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ตลอดจนช่วยเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ เนื่องจากการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจของลูกค้า และนอกจากนั้นในด้านวัฒนธรรมการบริการ จากผลการวิจัยพบว่า การตอบสนองการบริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่ และเรื่องการให้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน ประกอบกับการใช้นวัตกรรมบริการ ที่ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เรื่องการใช้ QR Code ในงานบริการห้องสมุด เช่น เชื่อมโยงเลขเรียกหนังสือ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด รองลงมา คือ เรื่องโปรแกรมสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ (Information Literacy Program) และมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ คือสิ่งที่ผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ต้องการเพราะจะทำให้สามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คริบบ์ (Cribb, 2012) พบว่า ได้ศึกษาการรักษาผู้ใช้บริการให้อยู่กับห้องสมุดและการใช้ห้องสมุด โดยศึกษาจากทัศนคติของนักศึกษาระดับปริญญาตรีห้องสมุดมหาวิทยาลัยครุฑิ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่จะช่วยรักษาสู่การใช้บริการให้อยู่กับห้องสมุดประกอบด้วยการใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมกับผู้ใช้บริการเช่น เครือข่ายทางสังคม และการสื่อสารของบรรณารักษ์ที่จะทำให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการใช้อาคารห้องสมุด โดยใช้โปรแกรมการเรียนออนไลน์ หรือโปรแกรมด้านความรู้สารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดองค์ความรู้ ทักษะในการใช้ห้องสมุด และสอดคล้องกับปัจจัยภายนอกที่ผลวิจัยได้เสนอไว้คือ เรื่องการสร้างบทเรียนผ่านทางออนไลน์ (Online Course)

องค์ประกอบที่ 3 ด้านผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดโดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ งานวิชาการ ทำรายงาน/ทำวิจัย แต่อย่างไรก็ตามพบว่า นักศึกษาใช้ห้องสมุดเพื่อความบันเทิง และพักผ่อนหย่อนใจ ร้อยละ 43.10 โดยใช้เพื่อประชุม ทำงานกลุ่ม ดิวข้อสอบ ใช้เพื่อนัดหมายพบปะพูดคุย และมาดื่มกาแฟ ซึ่งจากผลวิจัยที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับผลงานของ กริม (Guthro, 2018 ; Curry, 2017)) ที่พบว่า ห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 จะต้องจัดพื้นที่การบริการดังนี้คือ มุมกาแฟ พื้นที่ให้บริการอุปกรณ์การสื่อสาร (Apple Store) พื้นที่สำหรับเป็นที่ประชุมกลุ่มย่อย และพื้นที่สำหรับบริการห้องเรียนรู้ตามอัธยาศัย (Common Room) บริการพื้นที่ Co-working Space บริการ wireless zone และนอกจากนั้น สอดคล้องกับประเด็นการศึกษาความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา ซึ่งพบว่า ความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาจารย์และนักศึกษามีความต้องการในระดับมากเช่นกัน

องค์ประกอบที่ 4 ปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ ปัจจัยภายนอกของการพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดเป็นนวัตกรรมบริการ (innovation) ประเด็นที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยประกอบพบว่า มี 4 ประเด็นคือ 1) เทคโนโลยีที่สร้างความพลิกผัน (Disruptive Technology) คือ นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่สร้างตลาดและมูลค่าให้กับบริการของห้องสมุด 2) การออกแบบบริการ (Service Design) เป็นกิจกรรมที่ใช้ในการวางแผนและบริหารจัดการทรัพยากรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยี รวมถึงช่องทางการสื่อสารโดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการและปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้และผู้ให้บริการ โดยยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเป็นเป้าหมายของห้องสมุด ดังนั้นการออกแบบบริการจึงมีขอบเขตที่ศึกษาดังนี้ การศึกษาผู้ใช้ การสร้างแนวคิดการบริการ การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง และการออกแบบแบบองค์รวมเพื่อให้เกิดบริการที่ตรงกับความต้องการกับผู้ใช้มากที่สุด 3) สื่อใหม่ (New Media) หมายถึง สื่อที่เอื้อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารทำหน้าที่ส่งสารและรับสารได้พร้อมกันเป็นการสื่อสารสองทาง และสื่อยังทำหน้าที่ส่งสารได้หลายอย่างรวมกัน คือ ภาพ เสียง และข้อความไปพร้อมกัน โดยรวมเอาเทคโนโลยีของสื่อดั้งเดิม เข้ากับความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสัมพันธ์ ทำให้สื่อสามารถสื่อสารได้สองทางผ่านทางระบบเครือข่าย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หรือสื่อดิจิทัลต่างๆ 4) บทเรียนออนไลน์ (Online Course) การสอนผ่านทางออนไลน์ ซึ่งแนวโน้มของห้องสมุดได้ประยุกต์กับการสอนการรู้สารสนเทศเป็นต้น 5) นโยบายของรัฐ อันประกอบด้วย พระบรมราชโบายด้านการศึกษาในสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร โดยห้องสมุดจะต้องสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย และบริการชุมชน เช่น โครงการพัฒนาท้องถิ่น โครงการ

จัดทำหอจดหมายเหตุของจังหวัด สร้างคลังความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างฐานข้อมูลวัดในท้องถิ่น โครงการวิจัยที่เชื่อมโยงท้องถิ่น สร้างแหล่งเรียนรู้สรรพวิชาท้องถิ่น เพื่อเป็นคลังความรู้ และแหล่งศึกษาด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น นอกจากนี้ มีโครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (อีอีซี) เป็นแผนยุทธศาสตร์ภายใต้ไทยแลนด์ 4.0 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชื่อมโครงการและกิจกรรมกับโครงการดังกล่าวเพื่อพัฒนาพื้นที่ของตนเอง (ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี พ.ศ.2560-2579, 2561)

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัยที่พบและอภิปรายผลมีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร บรรณารักษ์ห้องสมุด ดังนี้

3.1.1 ผู้บริหารห้องสมุด

1) กำหนดนโยบายและแผนการปฏิบัติงานในการพัฒนาบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้ รวมทั้งนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีระบบ โดยเน้นกลยุทธ์ทางการตลาด มาประยุกต์ใช้กับการบริการ เช่นการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ วัฒนธรรมการบริการ การพัฒนาบุคลากรเพื่องานบริการ และการพัฒนานวัตกรรมบริการ

2) ส่งเสริมให้บรรณารักษ์ได้เข้าอบรมหรือพัฒนาความรู้ ศึกษาดูงาน เพื่อนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้กับงานปฏิบัติงานต่อไป

3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางการบริการห้องสมุด ทั้งระดับท้องถิ่น และระดับสากล เพื่อให้เกิดการพัฒนางานบริการ และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อประหยัดงบประมาณ

3.1.2 บรรณารักษ์ห้องสมุด

เป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้นโยบายการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการประสบความสำเร็จ ดังนั้นบรรณารักษ์จะต้อง

1) ศึกษาผู้ใช้ เพราะผู้มีความต้องการที่แตกต่างกัน ห้องสมุดจะดึงผู้ใช้ อย่างไรก็ตามให้ เข้ามาใช้บริการห้องสมุด

2) ยึดหยุ่นกับผู้ใช้บริการมากขึ้น เพราะจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวก และรวดเร็วในการใช้บริการ

3) บรรณารักษ์ต้องปรับปรุงตัวเองและทบทวนบทบาทมากขึ้นเพื่อจัดบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้และทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด เพราะเป็นผู้

ที่สัมผัสผู้ใช้มากที่สุด สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ ตลอดจนสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อผู้ใช้บริการ

4) พัฒนาตนเอง ในงานวิชาชีพ งานบริการ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ

3.1.3 ด้านรูปแบบการจัดการความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมสำหรับผู้ใช้บริการ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ: innovative User Relationship Management for Rajabhat

University Libraries Model (iURM for RULs Model) ห้องสมุดสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1) ด้านนวัตกรรมบริการ (i = innovation) ห้องสมุดจัดอบรมหรือพัฒนาบุคลากร ให้พัฒนานวัตกรรมมาใช้ในการบริการห้องสมุด ทั้งนี้หมายถึงรวมถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น แอปพลิเคชัน(Application) การบริการออนไลน์ (Smart service) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในยุคปัจจุบัน

2) ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้ (User Relationship Management) เป็นกลยุทธ์ที่เน้นการเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ห้องสมุดวางแผนและพัฒนาการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ วัฒนธรรมบริการ บุคลากร และนวัตกรรมบริการห้องสมุด เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การนำเสนอผลงานในระดับชาติหรือนานาชาติ

3) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ (Rajabhat University Libraries) ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น การดำเนินงานเพื่อสนองพระราชโบายด้านการศึกษาในสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ร.๑๐ คือยกระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏในการพัฒนาท้องถิ่น โดยศึกษาด้านการบริการสารสนเทศ การฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศกับคนในชุมชน ท้องถิ่น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงการสร้างเครือข่าย ระหว่างห้องสมุด การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างชุมชน ท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏได้ ลดงบประมาณในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และบริการ ซึ่งห้องสมุดสามารถนำไปพัฒนารูปแบบเครือข่ายที่เป็นรูปธรรมต่อไป

3.2.2 ประเด็นพฤติกรรมของผู้ใช้บริการพบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อนำมากำหนดนโยบายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

3.2.3 ประเด็นความต้องการด้านบุคลากรของห้องสมุด พบว่า นักศึกษาและอาจารย์มีความต้องการด้านบุคลากรเรื่องความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้ และเรื่องมีความรู้ความสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ

3.2.4 ประเด็นความต้องการด้านสภาพแวดล้อม การจัดบริเวณโซนเงียบเฉพาะบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เช่น co-working space, learning space, co-maker space และพื้นที่ศึกษาค้นคว้าเป็นห้องสมุด ดังนั้นห้องสมุดต้องศึกษาด้านการออกแบบบริการ (Service design) เพื่อนำมาออกแบบและปรับปรุงอาคารให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป

3.2.5 ประเด็นปัจจัยด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสูงสุด ควรศึกษาการกำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และกำหนดแผนงานด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ไว้ในแผนปฏิบัติการของห้องสมุด และจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อบริการผู้ใช้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- เก็จกนก เอื้อวงศ์. (2562). การสนทนากลุ่ม: เทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ. *วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ.* 12(1), 17-24.
- จุฑารัตน์ นกแก้ว, น้ำทิพย์ วิภาวิน และชลภัตต์ วงษ์ประเสริฐ. (2555). กรอบวัฒนธรรมบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *วารสารอินฟอร์เมชัน.* 19(2), 1-19.
- จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ และน้ำทิพย์ วิภาวิน. (2561). การจัดการความเสี่ยงและการจัดการความเปลี่ยนแปลง. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับองค์การสารสนเทศ หน่วยที่ 3.* (น.3-1 – 3-69). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จันทิมา เขียวแก้ว. (2550). CRM & CEM เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศ. *วารสารห้องสมุด.* 51(1), 49-64.
- เจนท์ คันทะ. (2551). *การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ชนันนา รอดสุทธิ. (2561). เทคนิคการมีส่วนร่วมเพื่อสร้าง “ประสบการณ์ผู้ใช้” ใน งานบริการห้องสมุด 4.0. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว.* 11(1), 209-219.
- ซัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2559). นวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การธุรกิจบริการ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่.* 14(2), 13-24.
- ทรงพันธ์ เจริมประยงค์. (2559). การให้บริการห้องสมุดสมัยใหม่: แนวโน้มในปัจจุบันและความท้าทายในอนาคต. *การพัฒนาห้องสมุด : แนวโน้มในปัจจุบันและความท้าทายในอนาคต.* น. 88-91. จาก: <http://203.131.219.180/km/wp-content/uploads/2015/03/New-Library.pdf>
- นพรัตน์ พนอพัฒนาชัย และนฤมล รื่นไวย. (2561). ห้องสมุดไทยจะก้าวไปกับไทยแลนด์ 4.0 ได้อย่างไร. *T.L.A. Bulletin,* 62(2), 89-107.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2554). การจัดการองค์การสารสนเทศ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับองค์การสารสนเทศ หน่วยที่ 3.* (น.3-1 – 13-42). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์. (2552). *การพัฒนารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุศฎิบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

- พรทิพย์ วรกุล. (2553). การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพสำหรับผู้บริหารสำนักวิทยบริการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547. (2560). สืบค้นจาก <https://web.chandra.ac.th/sapha/images/rules/plb2547.pdf>.
- พรชนิดวี ลีนาราช. (2555). รูปแบบการบริการสนับสนุนการวิจัยสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- พิพัฒน์ เหลืองนฤมิตชัย. (2559). *Disruptive technology*. สืบค้นจาก <https://thaipublica.org/2016/07/pipat-48>.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกภาคกุล. (2562). เครื่องมือในการออกแบบบริการ (Service Design). สืบค้นเมื่อ 24 ตุลาคม 2562 จาก : <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/163-servicesdesign.html>.
- ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579). (2561). [มปท.: มปพ.].
- รัตนะ อินจ้อย. (2551). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยใช้ LibQUAL+TM. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ระเบียบ แสงจันทร์. (2552). การศึกษาผู้รับบริการ: โอกาสในการพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุด. *วารสารรังสิตสารสนเทศ*, 15(1), 5-13.
- วราพรรณ อภิศุภะโชค และศิริพร เลิศไพศาลวงศ์. (2560). คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. *Humanities*, 24(2), 30-47.
- วิภาวี โนรี. (2550). การพัฒนาบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ศักดิ์ดา บุญยี่ด, มาลี ไชยเสนา และ อรทัย เลียงจินดาถาวร. (2559). อนาคตภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558-2568). *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 9(2), 1-16.
- ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม. (2554). CRM-CEM รากฐานสำคัญสู่ Customer Engagement, *Essential*, 4(4), 73 – 81.

- ศศิพิมล ประพินพงศกร, ปราวีณา สุวรรณณัฐโชติ และ จิรัชฌา วิเชียรปัญญา. (2560). Development of a library innovation assessment tool: product creativity and customer perspective. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศ*, 35(4), 1-23.
- ศิริรัตน์ น้าจันทร์. (2551). *ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพฯ.
- ศุภรชตรา แสนวา. (2552). *แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์กรคุณภาพ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC). (2557). *Service Design Workbook : คู่มือการออกแบบบริการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC).
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2553). รูปแบบของการบริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริการและการเผยแพร่สารสนเทศ*. หน่วยที่ 2. (น.50-51). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์.
- สมฤทัย ประสานพิมพ์. (2552). *ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- สมสรวง พฤติกุล. (2557). ประเด็นสำคัญและกรณีศึกษาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพสารสนเทศศาสตร์ หน่วยที่ 8-15*. (น.12-16 - 12-18). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์.
- สุนันทา วงศ์ชาติ และ สุรดา สุวรรณปักษ์. (2555). ห้องสมุดมือถือ. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 5(2), 141- 147.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2546). การบริการลูกค้า: ประเด็นเพื่อพิจารณา. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข*, 21(1), 1-15.
- สุวรรณ อภัยวงศ์. (2543). *การบริการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์การตลาด*. มหาสารคาม: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- _____. (2561). *การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในงานห้องสมุด*. มหาสารคาม: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- สุวิทย์ วงษ์บุญมาก. (2561). *รูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ*. (คุษณินพนธ์ปริญญาการศึกษาคุษณินพนธ์) มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2562). *สถิติอาจารย์การศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาข้อมูล ภาคเรียนที่ 1 การศึกษา 2560*. สืบค้นจาก:
http://www.info.mua.go.th/information/show_all_statdata_table.php?data_show.
- อนันศักดิ์ พวงอก. (2556). *การพัฒนากลยุทธ์การสร้างคุณค่าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. (คุษณินพนธ์ปริญญาปรัชญาคุษณินพนธ์) มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- อมรรัตน นาคะโร. (2557). *รูปแบบการบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้*. (คุษณินพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรคุษณินพนธ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, ภูเก็ต.
- อมรา เกรอด. (2549). *การประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยใช้ LibQUAL+TM*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพฯ.
- อากรณ์ ไชยสุวรรณ และศิวนาถ นันทพิชัย. (2561). การออกแบบบริการสำหรับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ: แนวคิดและความท้าทายเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์. สืบค้นจาก:
<http://pulinet2019.buu.ac.th/Documentation/Proceeding/Oral/CRM/19.pdf>.
- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2555). พฤติกรรมสารสนเทศ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และการบริการสารสนเทศ หน่วยที่ 6-13*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์.
- Al Hijji, K. (2014). Strategic management model for academic libraries. *procedia - social and behavioral sciences*, 147, 9–15. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.07.080.
- Alire, C. A. & Evans, G.E. (2010). *Academic Librarianship*. New York: Neal-Schuman.
- Armstrong, M. (2009). *Armstrong's handbook of management and leadership: a guide to managing for results* (2ed ed.). [n.d.] Kogan.
- Asemi, A., Kazempour, Z. & Ashrafi-rizi, H.. (2010). Using LibQUAL^{+TM} to improve services to Libraries A report on academic libraries of Iran experience. *The Electronic Library*. 28(4), 568 – 579. <http://dx.doi.org/10.1108/02640471011065382>.
- Bartley, B, Gomibuchi, S. & Mann, R. (2007). Best practice in achieving a customer- focused culture. *An International Journal*, 14(4), 482-496.

- Bates, M. j. & Macck, M. N. (2010). *Encyclopedia of and information sciences*. (3rd ed.). New York: CRC.
- Best Practices for the Customer-Focused Library. (2012). Retrieved from http://www.libraryworks.com/LW_Best%20Practices/BP_Customer-Centric_Libraries.pdf.
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological bulletin*, 88(3), 588.
- Bollen, K. A. (1989). A new incremental fit index for general structural equation models. *Sociological Methods & Research*, 17(3), 303-316.
- Bowler, L. & other. (2011). Issues in User-Centered Design in LIS. *Journal of Library Trends*, 59 (4), 722-52.
- Brady & other. (2013). *Customer service excellence in the self-service public library*. Retrieved from http://www.google.co.th/url?url=http://www.plvn.net.au/sites/default/files/customer_service_excellence_in_the_selfservice_public_library_report.pdf&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=E86sU_uwH8G9ugSwqIKIDA&ved=0CBMQFjAA&usg=AFQjCNF5bmoAX6u41JIBwg_xX.
- Brophy, P. (2007). *The Library in the twenty-first century*. 2nd ed. London: Facet.
- Bryson, J. (1999). *Effective library and Information center Management*. 2nd ed. England: Gower.
- Chowdhury, G. G. & other. (2008). *Librarianship: an introduction*. London: Facet.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed) Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Comb, C. (2004). *Assessing Customer Relationship Management Strategies For Creating Competitive Advantage in Electronic Business*. Retrieved from <http://www.tlinc.com/articl72.htm>.
- Connaway, L.S. & other. (2013). *User – Centered Decision Making: A New Model For Developing Academic Library Services and System*. Retrieved from <http://conference.ifla.org/ifla78>.
- Coote, H. (1997). *How to market your library service effectively*. London: Aslib.

- Cribb, G. & Holt, I. (2012, June). *Student Engagement and Library Use: An Examination of Attitudes Towards use of Libraries and Information amongst Undergraduate Students at a Turkish University Library*. Paper presented at the In 33th Annual Conference. Singapore.
- Curry, R. (2017). Makerspaces: a beneficial new service for academic libraries?. *Library Review*, 66(4/5), 201-212.
- Dawes, L. M.. (2015). The New Library: An Integrated Service Model. *DBER Speaker Series*. 72.
- Deakin University Library. (2011). *Deakin University Library Profile 2011*. Retrieved from http://www.google.co.th/url?url=http://www.deakin.edu.au/library/about/docs/library-profile-2011.pdf&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=wNWsU_DEL88uASL_4LwDw&ved=0C_BMQFjAA&usg=AFQjCNHeuObDOLjN_9sH9IYwCID0kTU8mA.
- Diamantopoulos, A., Siguaw, J. A., & Cadogan, J. W. (2000, January). Export performance: The impact of cross-country export market orientation. In *American Marketing Association. Conference Proceedings* (Vol. 11, p. 177). American Marketing Association.
- Drake, M. A. (2003). *Encyclopedia of Library and Information science*. 2nd ed. New York: Marcel Dekker.
- Edvardsson, B., Gustafsson, A., Johnson, M.D., & Sanden, B. (2000). *New service development and innovation in the new economy*. Lund, Sweden: Studentlitteratur AB.
- Enache, I. (2008). The theoretical fundamentals of library marketing. *Philobiblon*, 13, 477-490.
- Envirosell. (2008). *Why we Borrow: Borrowing retail strategies for Library success*. Retrieved From <https://www.webjunction.org/content/dam/WebJunction/Documents/webJunction/EnvirosellFinalPresentation.pdf>.
- Esson, R. & other. (2012). Library services for the future: engaging with our customers to determine wants and needs. *Library Management*, 33(8/9), 469 – 78.
- Fan, X., & Sivo, S. A. (2005). Sensitivity of fit indexes to misspecified structural or measurement model components: Rationale of two-index strategy revisited. *Structural Equation Modeling*, 12(3), 343-367.

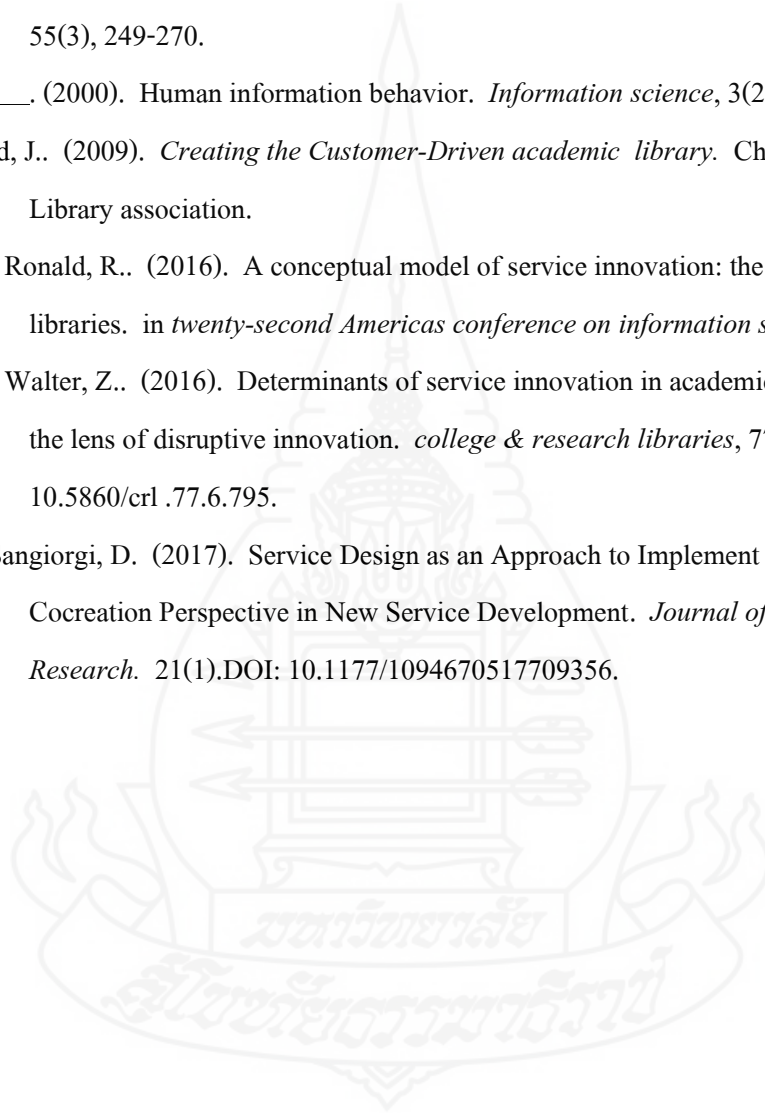
- Feather, J. & Sturges, P.. (2003). *International encyclopedia of information and library Science*. 2nd ed. London: Routledg.
- Ganguly, A. & Bhar, D. (2018). *Paradigm shift of libraries in twenty first centuries*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/325594875_Paradigm_Shift_of_Libraries_in_Twenty_First_Centuries.
- Garry Lohan, G, Conboy, K & Lang, M. (2011). Examining Customer Focus in IT Project Management: Findings from Irish and Norwegian case studies. *Scandinavian Journal of Information Systems*, 23 (2), 29-58.
- George, C. A. (2008). *User-centred library websites : usability evaluation methods*. Oxford: Chandos.
- Gerolimos, M. & Konsta, R.. (2013). *Services for Academic Libraries in the New Era*. Retrieved from <http://www.dlib.org/dlib/july11/gerolimos/07gerolimos.html>.
- Gowda, P. M. (2015). Change Management Strategies and Motivation in Library and Information Centers in Coastal Karnataka. *In Proceedings of the Third Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics, Finance and Banking, Singapore*.
- Gupta, D.K. (2010). Customer –Based Marketing Ranganathan’s Philosophy and Marketing. *Information Today*, 24(3), 6-8.
- Gupta, D. K. (2003). Marketing of library and information services: Building a new discipline for Library and information science education in ASIA. *Journal of Library & Information Science*, 8(2), 95.
- Gupta, D. K. & Jambhekar, A. (2002). Developing a Customer-Focus Approach to Marketing of Library and Information Services. *DESIDOC Bulletin of Information Technology*, 22(3), 5-13.
- Gustafsson, A., Ekdahl, F., & Edvardsson, B. (1999). Customer focused service development in practice: A case study at Scandinavian airlines system (SAS). *International Journal of Service Industry Management*, 10(4), 344–358.
- Guthro, C.. (2019). The 21st century academic library: six metaphors for a new age. *library leadership and management*, 33(2), p. 1 - 12.
- Harrod’s Librarians’ Glossary and Reference book* (10th ed.). (2005). Aldershot: Gower.

- Hossain, M. J.. (2013). Designing User-Focused Marketing Culture in Academic Libraries: A Conceptual Outline. *Journal of Library Administration*, 53(2-3), 122-146. doi.org/10.1080/01930826.2013.853487.
- Higgins, S.. (2017). *Managing academic libraries: principles and practice*. Cambridge, MA: Chandos Publishing.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modeling: a multidisciplinary journal*, 6(1), 1-55.
- Illinois Library Association. (2010). The Customer-Focused Library. *Illinois Library Association Reporter*, 28(3), 26.
- John, J.. (2003). *Fundamentals of customer-focused management: competing through service*. Westport: Greenwood.
- Kaur, K. & Singh, D.. (2011). Customer service for academic library users on the web. *The Electronic Library*, 29(6), 737- 749.
- Kim, H. M.. (2015). *The applicability of E-S-QUAL for Assessing the service quality of social media services in academic libraries*. Philadelphia: Drexel University.
- Kline, R. B. (2011). *Methodology in the Social Sciences. Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed.). Guilford Publications.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.V.. (1970). Determining Sample Size for Research. Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-10.
- Lohan, G., Conboy, K. & Lang, M. (2011). Examining Customer Focus in IT Project Management: Findings from Irish and Norwegian case studies. *Scandinavian Journal of Information System*, 23(2), 29-58.
- Lucas, R. W. (2005). *Customer service building successful skills for the Twenty-first century*. 3rd ed. Boston: McGraw-Hill.
- Matthews, J.R.. (2009). *The Customer-Focused Library: Re-Inventing the Public Library from the Outside-In*. Santa Barbara, CA: ABC-CLIO.
- Massey, T. (2009). *Managing change and people in libraries*. Oxford: Chandos.
- Mokhtar, S.S.M., (2013). The effects of customer focus on new product performance. *Business Strategy Series*. 14(2/3), 67-61. DOI: 10.1108/17515631311325132.

- Molinaro, M.. (2013). *Changing Our Focus: Creating a User-Centered*. Retrieved from <http://net.educause.edu/ir/library/html/cnc9742/cnc9742.html>.
- Morris, R. C.T. (1994). Toward a User-Centered information service. *Journal of the American society for information science*, 45(1), 20-30.
- Mousawi, F. (2018, March). Maker-space: the new trend of academic library services. In *24th annual conference exhibition of the special libraries association*, Muscat.
- National Library Board. (n.d.). *User Engagement Via Facebook, Twitter, Instagram Public libraries Singapore social media journey since July 2012*. [n.p.]
- National Library University. (2013). *Customer Engagement*. Singapore National Library University.
- O'Connor, S. (2015). *Library management in disruptive Times: skills and knowledge for an uncertain future*. London: facet.
- Online Computer Library Center. (2011). *Perceptions of Libraries, 2010: Context and Community*. Dublin, Ohio: OCLC.
- Owen, S.. (2007). Customer-focused Innovation at Deakin University Library. *Incite*, 28(9), 16.
- Pacios Lozano, A. R.. (2000). A Customer orientation checklist: a model. *Library Review*, 49(4), 173-178.
- Popescu, M, Dascalu, A & Helerea, E. (2011). *Customer Relationship Management in university Libraries*. In International Conference on Library and Information Science 2011.
- Ridcnour, C.S. & Neewman, I.. (2008). *Mixed methods research: exploring the interactive continuum*. Carbondale: Southern Illinois University .
- Sanuri, S. & Mokhtar, M. (2013). The effects of customer focus on new product performance. *Business strategy series*, 14(2/3), 67-71.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). A Beginner's Guide to. *Structural Equation Modeling (3rd Edition)*, New York: Taylor & Francis Group.
- Schmidt, J.. (2006). *Marketing Library and Information Services in Australian Academic*. Retrieved From http://www.academia.edu/2485123/_Library_and_Information_Services_in_Australian_Academic_Libraries.

- Siriprasoetsin, P., Tuamsuk, K. & Vongprasert, C.. (2011). Factors affecting customer relationship management practices in Thai academic libraries. *The International Information & Library Review*, 43(4), 221-29.
- Steiger, J. H. (2007). Understanding the limitations of global fit assessment in structural equation modeling. *Personality and Individual Differences*, 42(5), 893-898.
- Stock-Kupperman, G.. (2012). *Being Customer Focused : New and emerging trends in customer service an Infopeople Webiner*. Retrieved from <http://infopeople.org/training/being-customer-focused>.
- Stueart, R. D., & Moran, B.B. (2007). *Library and Information Center Management*. 7th ed. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling* 3rd ed. Routledge/Taylor & Francis Group.
- Uma, V. & Suseela, V.J.. (2015). UCD Approach for the Management of User Services in University Libraries. *International Journal of Advanced Library and Information Science*. 3(Special Issue), pp. 274-290. DOI: 10.23953/cloud.ijalis.255.
- The Canadian Association of Research Libraries. (2010). *Core competencies for 21st Century CARL Librarians*. Retrieved from: http://www.carl-abrc.ca/doc/core_comp_profile-e.pdf.
- Tidal, J.r. (2011). Creating a User-centered library homepage : a case study. *OCLC stems&Services: International digital library perspectives*, 28(2), 90-100.
- Tiwana,A. (2001). *The Essential Guide to Knowledge Management: E-Business and CRM Applications*. [n.p.]: Prentice-Hall.
- Tobin, J. D.. (1995). Focus on the Library Customer : Revelation, Revolution, or Redundancy?. *Library Trends*, 43(3), 318-25.
- Townley, C.. (1999). User-focused strategic services for technological university libraries. Paper presented at the 20th Annual IATUL Conference. Crete, Greece.
- UÇAK, N.(Özenç). (2013). The importance of user-centered University library design. Retrieved From <http://www.pdfactory.com>
- Wagner, W. P. & Zubey, M.. (2007). *Customer Relationship Management: A People Process, and Technology Approach*. Australia: Thomson Course Technology.

- Westbrook, L.. (1997). User Needs. *Encyclopedia of Library and Information Science*, 59, 316-647.
- Whiteley, R.C. (1996). *Customer-centered Growth: Five Proven Strategies For Building Competitive*. New York: Harpercollins.
- Wilson, T.D. (1999). Models in Information behavior research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.
- _____. (2000). Human information behavior. *Information science*, 3(2), 49-55.
- Woodward, J.. (2009). *Creating the Customer-Driven academic library*. Chicago: American Library association.
- Yeh, S. & Ronald, R.. (2016). A conceptual model of service innovation: the case of academic libraries. in *twenty-second Americas conference on information systems*, San Diego.
- Yeh, S. & Walter, Z.. (2016). Determinants of service innovation in academic libraries through the lens of disruptive innovation. *college & research libraries*, 77, 795-804. doi: 10.5860/crl .77.6.795.
- Yu, E. &Sangiorgi, D. (2017). Service Design as an Approach to Implement the Value Cocreation Perspective in New Service Development. *Journal of Service Research*. 21(1),DOI: 10.1177/1094670517709356.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย (แบบสัมภาษณ์)

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิริสุภา เอมหยวก หลักสูตรสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ
สารสนเทศศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
3. ดร. รุ่งเรขา วิทยาอุทกกุล ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล





ที่ ศช 0522.15(1)/ว34

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

24 พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการคุษฎีนิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวสนทนา สาลี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (สารสนเทศศาสตร์) สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำคุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนา รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ หาญพล อาจารย์ประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา ผู้อำนวยการศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญชฎิต พิศาลพงศ์ อาจารย์ประจำภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ร่วม

การจัดทำคุษฎีนิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ดังนั้น ทางสาขาวิชา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัย ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษานำเรียนด้วยตนเอง

ในการนี้ สาขาวิชาศิลปศาสตร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร.02-5048515-7 โทรสาร. 02-5033564

วิจัย (แบบสอบถาม)

ผู้อำนวยการหอสมุดและคลังความรู้
มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ ชื่นชม

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3. รองศาสตราจารย์ ดร.สุขแก้ว คำสอน

รองศาสตราจารย์
สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม





ที่ ศธ 0522.15(1)/241

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

26 ธันวาคม 2561

เรื่อง ขอรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.รุจเรขา วิทยาอุทมิกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการคุษฎีนิพนธ์	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน 2 ชุด

ด้วยนางสาวสนทนา สาลี นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาคุษฎีบัณฑิต แผนกวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ได้รับอนุมัติให้ทำคุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนอาภรณ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาคุษฎีบัณฑิต แผนกวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา เขียวแก้ว และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ อาจารย์ประจำ สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นอาจารย์ ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ร่วม

การจัดทำคุษฎีนิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ดังนั้น ทางสาขาวิชา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

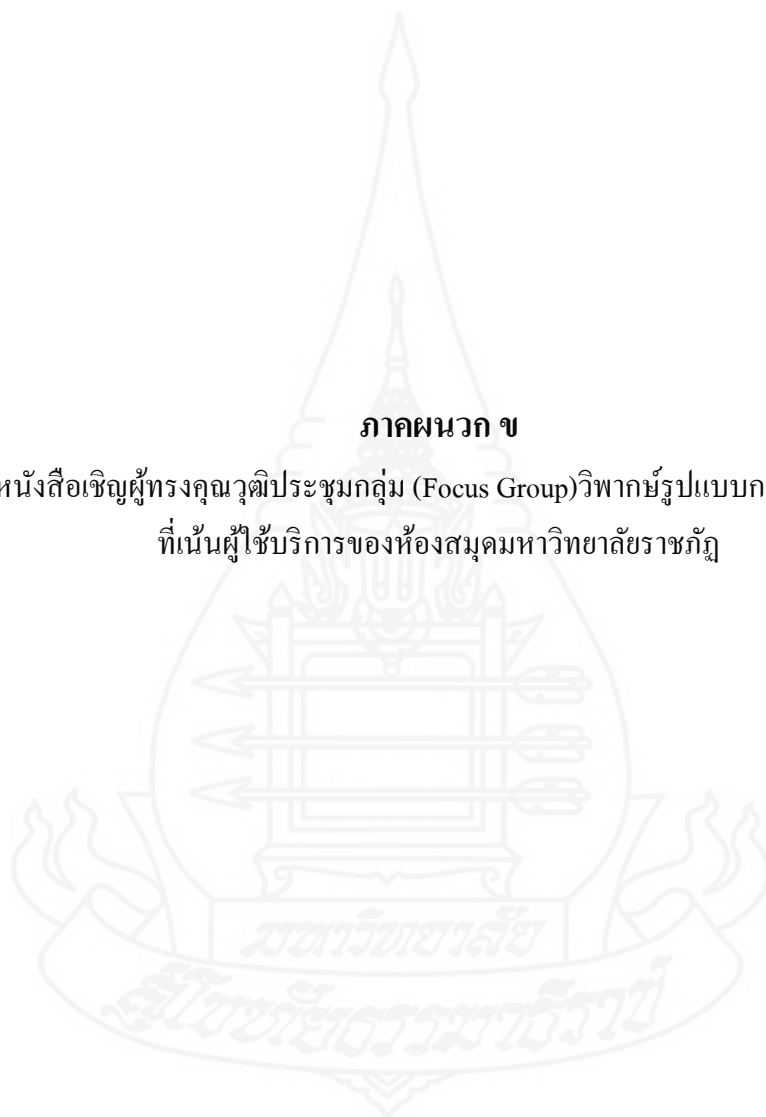
ในการนี้ สาขาวิชาศิลปศาสตร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิประชุมกลุ่ม (Focus Group) วิพากษ์รูปแบบการบริการห้องสมุด
ที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประชุมกลุ่ม (Focus Group) วิพากษ์รูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้น
ผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพจน์ วนิชกุล มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
3. ดร.มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เผด็จ กำคำ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี-
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บัญชา ศรีสมบัติ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี-
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง นักวิชาการ
7. อาจารย์ ดร.นิชภา โมราถบ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการและนวัตกรรม
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๕(๑)/ว ๑๕

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการคุษฎีนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด
๒. รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบประเมินรูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วยนางสาวสนทนา สาลี นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาคุษฎีบัณฑิต แขนงสาขาวิชา
สารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำคุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนา
รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.
ทัศนา หาญพล อาจารย์ประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎี
นิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา เขียวแก้ว และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงษ์ เป็น
อาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องดำเนินกิจกรรมการประชุมกลุ่มเพื่อวิพากษ์รูปแบบบริการห้องสมุด
ที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นจึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วม การ
ประชุมกลุ่มเพื่อวิพากษ์ดังกล่าว ในวันพุธที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๒ เวลา ๑๐.๐๐-๑๒.๐๐ น. ณ อาคารบริหาร
วิชาการ ชั้น ๖ ห้อง ๑๖๐๘ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. ๐ ๒๕๐๔ ๘๕๑๕-๓

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยเชิงคุณภาพ





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๕(๑)/ว ๒

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๐ มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน ๒ ชุด

เนื่องด้วยนางสาวสนทนา สาลี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (สารสนเทศศาสตร์) สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนา หาญพล อาจารย์ประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จากผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านการบริการห้องสมุด ดังนั้น สาขาวิชาศิลปศาสตร์จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้นางสาวสนทนา สาลี ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัย ในวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๕๕ เวลา ๐๙.๐๐-๑๐.๓๐ น. ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

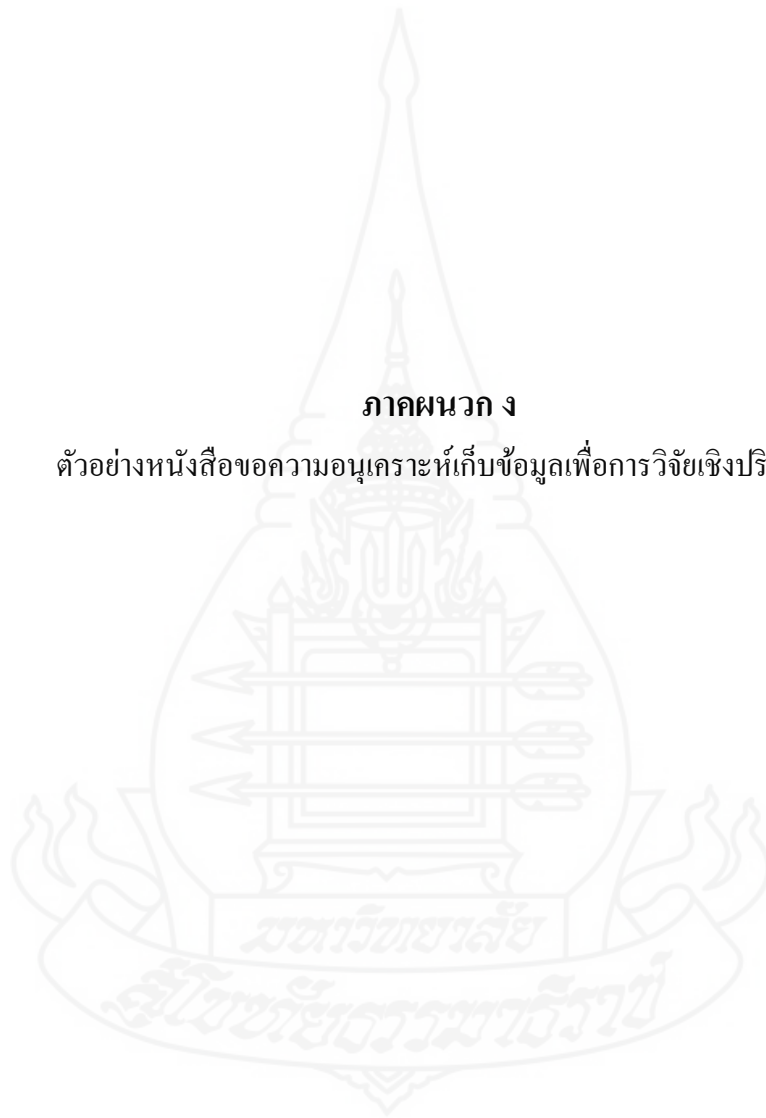
บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร.๐ ๒๕๐๔ ๘๕๑๕-๓

โทรสาร.๐ ๒๕๐๓ ๓๕๖๔

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณ





ที่ ศธ 0522.15(1)/ ว 13

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

22 กุมภาพันธ์ 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วยนางสาวสนทยา สาลี นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต แขนงสาขาวิชา
สารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนา
รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ” โดยมี รองศาสตราจารย์
ดร.ทัศน หาญพล อาจารย์ประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา เขียวแก้ว และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการพัฒนา
รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจากอาจารย์และนักศึกษ
มหาวิทยาลัยราชภัฏที่เป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดของท่าน ดังนั้น สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงขอความอนุเคราะห์
จากท่าน ในการอนุญาตช่วยประชาสัมพันธ์การกรอกข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ตั้งแต่วันที่ 25
กุมภาพันธ์ 2562 ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2504 8515-7

โทรสาร. 0 2503 3564

ภาคผนวก จ
ตัวอย่างเครื่องมือวิจัย



แบบสัมภาษณ์ (ผู้บริหาร)

สภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

2. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทุกท่าน มา ณ ที่นี้

นางสาวสนทยา สาลี

นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์

สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย

1. การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง การให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการ โดยศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ และนำสารสนเทศดังกล่าวมาปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการจัดบริการห้องสมุด พร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์และสร้างความผูกพันกับผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อความสำเร็จในการบริการห้องสมุดระยะยาว

2. ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการสร้างความผูกพันกับผู้ใช้ ด้านวัฒนธรรมการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้หลัก ประกอบด้วย อาจารย์ นักศึกษา

4. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ หมายถึง ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏ อาจมีชื่อเรียกแตกต่างกันได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการ โดยแบ่งกลุ่มตามภูมิภาคของมหาวิทยาลัยราชภัฏดังนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....นามสกุล.....เพศ.....

ตำแหน่งงาน.....ระดับการศึกษา.....

ประสบการณ์ด้านการบริหารงานห้องสมุด..... ปี

วัน / เดือน / ที่สัมภาษณ์

เวลา

สถานที่

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์

ประเด็นคำถาม

1. ห้องสมุดของท่านมีการกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย ทิศทาง ยุทธศาสตร์ หรือแผนกลยุทธ์
เกี่ยวกับการบริการห้องสมุดให้กับผู้ใช้บริการไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่อย่างไร
2. ตามที่ห้องสมุดของท่านได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้น
ผู้ใช้บริการท่านจะผลักดันให้มีการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างไรในด้านต่างๆ ต่อไปนี้
และมีปัญหาอุปสรรคแต่ละด้านอย่างไร
 - 2.1 บุคลากร
 - 2.2 การจัดการลูกค้าสัมพันธ์
 - 2.3 วัฒนธรรมการบริการ
 - 2.4 เทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริการห้องสมุด
 - 2.5 การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. จากประสบการณ์ที่ท่านเคยปฏิบัติเกี่ยวกับ **การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ**
ท่านมีความเห็นว่อย่างไร
 4. จากประสบการณ์ของท่าน ท่านพอจะยกตัวอย่างบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ
ซึ่งท่านคิดว่าประสบความสำเร็จ อย่างน้อย 1 แห่ง (ไม่จำเป็นต้องเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ)
ขอให้ท่านเล่าถึงความประทับใจของท่านต่อห้องสมุดแห่งนี้ ที่ท่านคิดว่าการบริการของห้องสมุดที่
เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดแห่งนี้จะสามารถเป็นแนวปฏิบัติที่ดีให้แก่ห้องสมุดอื่นๆ ที่สนใจนำ
แนวคิดนี้ไปใช้ได้หรือไม่ เพราะเหตุใด
 5. ท่านมีความคิดเห็นต่อการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ราชภัฏ (โดยภาพรวม) ควรมีลักษณะอย่างไร

แบบสัมภาษณ์ (บรรณารักษ์)**สภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ****คำชี้แจง**

1. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

2. แบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์ หรือนักเอกสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏแบ่งออกเป็น

2 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทุกท่าน มา ณ ที่นี้

นางสาวสนทยา สาลี

นักศึกษาระดับปริญญาเอก แผนกวิชาสารสนเทศศาสตร์

สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย

1. การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง การให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการ โดยศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ และนำสารสนเทศดังกล่าวมาปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการจัดบริการห้องสมุด พร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์และสร้างความผูกพันกับผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อความสำเร็จในการบริการห้องสมุดระยะยาว

2. ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการสร้างความผูกพันกับผู้ใช้ ด้านวัฒนธรรมการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้หลัก ประกอบด้วย อาจารย์ นักศึกษา

4. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ หมายถึง ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏ อาจมีชื่อเรียกแตกต่างกันได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการ โดยแบ่งกลุ่มตามภูมิภาคของมหาวิทยาลัยราชภัฏดังนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....นามสกุล.....

ตำแหน่งงาน.....ระดับการศึกษา.....

ประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุด..... ปีโปรดระบุงานที่ปฏิบัติ.....

วัน / เดือน / ที่สัมภาษณ์.....

เวลา.....

สถานที่

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์

ประเด็นคำถาม

1. ห้องสมุดของท่านมีนโยบาย หรือแนวคิดเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการอย่างไรและท่านมีส่วนในการกำหนดนโยบายดังกล่าวหรือไม่อย่างไร
2. ตามที่ห้องสมุดของท่านได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการฐานที่ท่านเป็นบรรณารักษ์/นักเอกสารสนเทศของห้องสมุด ท่านนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างไรในด้านต่างๆ ต่อไปนี้
 - 2.1 บุคลากร
 - 2.2 การจัดการลูกค้าสัมพันธ์
 - 2.3 วัฒนธรรมการบริการ
 - 2.4 เทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริการห้องสมุด
 - 2.5 การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีปัญหา อุปสรรคแต่ละด้านหรือไม่อย่างไร
3. ท่านเคยนำแนวคิด *การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้ บริการ* ไปปฏิบัติหรือไม่ ท่านมีความเห็นว่ามีปัจจัยสนับสนุนอะไรบ้าง
4. จากประสบการณ์ของท่าน ท่านพอจะยกตัวอย่างบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการซึ่งท่านคิดว่าประสบความสำเร็จ อย่างน้อย 1 แห่ง (ไม่จำเป็นต้องเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ) ขอให้ท่านเล่าถึงความประทับใจของท่านต่อห้องสมุดแห่งนี้ ที่ท่านคิดว่าการบริการของห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดแห่งนี้จะสามารถเป็นแนวปฏิบัติที่ดีให้แก่ห้องสมุดอื่นๆ ที่สนใจนำแนวคิดนี้ไปใช้ได้หรือไม่ เพราะเหตุใด
5. ท่านมีความคิดเห็นต่อการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้ที่ท่านทำอยู่อย่างไร
6. จากประสบการณ์ที่ท่านเคยปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้ท่านจะปรับปรุงบริการอย่างไรให้บริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการและมีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ อย่างไร

แบบบันทึกข้อมูลการสำรวจปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และเครือข่าย ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ชื่อมหาวิทยาลัยราชภัฏ	ปรัชญา	วิสัยทัศน์	พันธกิจ	นโยบาย	เครือข่ายความร่วมมือ

แบบสอบถาม

เรื่องการพัฒนา รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ทำเพื่อสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

หมายเหตุ:

1. การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง การจัดการบริการของห้องสมุดโดยยึดแนวคิดการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาออกแบบบริการให้ผู้ใช้ และเพื่อยกระดับคุณภาพของห้องสมุด

2. พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด หมายถึง วัตถุประสงค์และช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรและบริการห้องสมุด วิธีการสืบค้นสารสนเทศ และปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด

3. ความต้องการใช้บริการห้องสมุด หมายถึง ความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการให้ห้องสมุดมีในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ความต้องการด้านบริการ ความต้องการด้านบุคลากรของห้องสมุด และความต้องการด้านสภาพแวดล้อม

4. ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง การศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดด้านบุคลากร ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ด้านวัฒนธรรมบริการ ด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ โดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุดตามความเห็นของผู้ใช้ ได้แก่ อาจารย์ อาจารย์

5. ผู้ใช้บริการ หมายถึง อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏที่เข้าใช้ห้องสมุด ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้หลัก

6. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ หมายถึง ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏอาจมีชื่อเรียกแตกต่างกันได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการ โดยแบ่งกลุ่มตามภูมิภาคของมหาวิทยาลัยราชภัฏดังนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับสถานภาพของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. คณะที่สังกัด คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร
 คณะวิทยาการจัดการ
 คณะครุศาสตร์
 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

(โปรดเติม ✓ ลงใน ที่ตรงกับพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของท่าน)

1. วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ทำรายงาน/ทำวิจัย
- หาความรู้เพิ่มเติมนอกจากตำราเรียน
- ความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ
- เป็นสถานที่ นั่งอ่านหนังสือ/ใช้อินเทอร์เน็ต
- ประชุม ทำงานกลุ่ม ทิวข้อสอบ
- นัดหมายพบปะพูดคุย
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ช่วงเวลาใช้บริการห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่มาใช้บริการในห้องสมุด
- มาใช้บริการ และใช้ในเวลาใด
 - ช่วงเช้า (08.00 – 12.00 น.)
 - ช่วงกลางวัน (12.01 – 16.30 น.)
- ช่วงหลังเวลาราชการ (ตั้งแต่เวลา 16.31 เป็นต้นไป)
- ใช้บริการห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์

3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ท่านเลือกใช้เป็นอันดับแรก(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สื่อสิ่งพิมพ์ (ในภาคการศึกษาที่ผ่านมาท่านใช้ทรัพยากรต่อไปนี้อะไรบ้าง
 - หนังสือที่ใช้ประกอบการเรียน
 - ตำราวิชาการ
 - รายงานการวิจัย
 - วารสารวิชาการ
 - นิตยสารด้านบันเทิง
 - นวนิยาย
 - หนังสือพิมพ์
 - อื่นๆ โปรดระบุ.....

- สื่อไม่ตีพิมพ์ (โสตทัศนวัสดุ ชมภาพยนตร์ ฟังเพลง)

(ในภาคการศึกษาที่ผ่านมาท่านใช้สื่อไม่ตีพิมพ์ ต่อไปนี้ท่านใช้อะไรบ้าง)

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- โสตทัศนวัสดุ
- ภาพยนตร์
 - ซีดีเพลง
 - อื่นๆ โปรดระบุ.....
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ สกอ.บอกรับ เช่น EBSCO Discovery Service Plus Full Text, Science Direct เป็นต้น

4. ภาษาแรกในการเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

- ภาษาไทย
- ภาษาอังกฤษ
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. อายุของทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศของท่าน

- 1-3 ปี
- 4-6 ปี
- มากกว่า 6 ปี
- ไม่สนใจอายุของตัวทรัพยากร

6. ช่องทางการใช้บริการห้องสมุดที่ท่านเคยใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บริการยืมผ่านตู้ยืมอัตโนมัติ
- บริการต่ออายุการยืมผ่านระบบออนไลน์
- บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาผ่านทาง E-mail Facebook Blog Twitter Line
- บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น E-Book, ฐานข้อมูลออนไลน์, EBSCO Discovery Service Plus Full Text, ฐานข้อมูล Thailis, ฐานข้อมูลกฤตภาค เป็นต้น
- บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านเว็บไซต์
- บริการอบรมการสอนการสืบค้นสารสนเทศ
- บริการแบบฟอร์มออนไลน์
- บริการให้คำปรึกษาเรื่องการเขียนบรรณานุกรม
- บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องประชุมกลุ่มย่อย ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่ของห้องสมุด พื้นที่จัดกิจกรรม พื้นที่สำหรับใช้บริการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
- บริการอื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ช่องทางการใช้บริการห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เว็บไซต์ของห้องสมุด
- บริการทางโทรศัพท์
- มาใช้บริการที่ห้องสมุด
- ตรวจสอบข้อมูลผ่าน QR Code
- การบริการผ่านทาง Facebook Line
- ช่องทางอื่นๆ โปรดระบุ.....

8. การใช้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สอบถามจากบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

- สืบค้นด้วยตนเอง
- สืบค้นจาก OPAC (ฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือ)
- สืบค้นจากเว็บไซต์ห้องสมุด
- สืบค้นจากเว็บ เช่น google.com Wiki
- ใช้เครือข่ายทางสังคม เช่น Facebook twitter
- ถามเพื่อนๆ
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. มีวิธีการติดต่อ แจ้งกลับ ร้องเรียน มายังห้องสมุดของท่านหากพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บอกเล่าปัญหาใน Facebook ของห้องสมุด
- ระบายความไม่พอใจใน Facebook ของท่าน
- ส่ง E-mail
- ใช้ Webboard ของห้องสมุด
- แจ้งกับบรรณารักษ์ทันที / เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- เข้าพบผู้อำนวยการห้องสมุด
- ใช้โทรศัพท์พูดคุยงานกับบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

(โปรดเติม ✓ ในช่องบริการต่อไปนี้ ที่ท่านมีความต้องการให้ห้องสมุดของท่านจัดให้มีในระดับใด)

ลำดับ ข้อ	ชื่อคำถาม	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ						
1	สื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น หนังสือที่ใช้ประกอบการสอนและตำราวิชาการ รายงานวิจัย วารสารวิชาการ นิตยสาร หนังสือทั่วไปหนังสือพิมพ์ เป็นต้น)					
2	วัสดุไม่ตีพิมพ์ (โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ เพลง)					
3	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine					

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	ฐานข้อมูลออนไลน์ที่สกอ. บอกรับ เช่น EBSCO Discovery Service Plus Full Text เป็นต้น					
ด้านบริการ						
1	ห้องสมุดให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด จากที่บ้านหรือจาก ที่ทำงานได้					
2	ห้องสมุดให้บริการเว็บไซต์ เพื่อบริการข่าวสารของ ห้องสมุด และสารสนเทศต่างๆ					
3	ห้องสมุดให้บริการสืบค้นผ่าน OPAC ช่วยให้ผู้ใช้ค้นหา สารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองด้วยตนเอง					
4	ห้องสมุดให้บริการการสอนการรู้สารสนเทศ					
5	ห้องสมุดให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้ค้นหาหนังสือและ วารสารที่ขึ้น					
ด้านบุคลากรของห้องสมุด						
1	เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ					
2	สุภาพอ่อนโยน					
3	มีความรู้ความสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้					
4	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านสภาพแวดล้อม						
1	การจัด โชนเงียบเฉพาะบุคคลเช่น co-working space, learning space, co-marker space					
2	มุงกาแฟ WIFI และปลั๊กไฟ					
3	สถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มมากขึ้น					
4	ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของห้องสมุดในชั้นต่างๆ ชัดเจน					

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

(โปรดเติม ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญของปัจจัยที่สนับสนุนให้เป็นบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ)

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากรท่านต้องการให้บุคลากรของห้องสมุดมีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องต่อไปนี้ในระดับใด						
1	ความรู้พื้นฐาน ทางวิชาชีพด้านการบริการห้องสมุด และความรู้ในสาขาวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง					
2	ทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้					
3	ความรู้เรื่องลิขสิทธิ์และกฎหมายต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง					
4	มนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ					
5	ทักษะในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเจรจาต่อรอง					
6	ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม					
7	ความสามารถทางการตลาด และการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในงานบริการห้องสมุด					
8	ภาวะผู้นำด้านการบริการ					
9	ทักษะการรู้สารสนเทศ สามารถตอบคำถามช่วยการค้นคว้า					
10	การสร้างสัมพันธ์และความผูกพันของผู้รับบริการ					
11	ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
12	ทักษะการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้อย่างเหมาะสม					
ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์						
1	การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมผ่าน E-mail Facebook line twitter หรือทางโทรศัพท์					
2	การใช้ Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เมื่อมาใช้บริการ					

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
3	การใช้ระบบ Call center เพื่อบริการผู้ใช้					
4	การบริการช่วยเหลือผู้ใช้ทุกที่ ทุกเวลา					
5	การประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลการบริการและข้อมูลของ องค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
6	การสร้างความผูกพันเพื่อรักษาผู้ใช้บริการไว้ในระยะยาว					
7	การแจ้งวันกำหนดส่งทรัพย์สินสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการ ยืมไปโดยหลากหลายช่องทาง					
8	กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการเช่น ส่งโปสเตอร์การยืมหนังสือ โดยขยายเวลายืมในวันเกิด ลดค่าปรับหนังสือในวันสถาปนามหาวิทยาลัย					
9	การจัดกิจกรรมพบผู้ใช้บริการตามคณะและหน่วยงาน					
10	กิจกรรมแฟนพันธุ์แท้ห้องสมุด					
11	กิจกรรมสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล					
ด้านวัฒนธรรมบริการ						
1	การตระหนักถึงเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการ					
2	การตอบสนองบริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่					
3	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำ					
4	การปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง					
5	ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลการปรับปรุงบริการผ่านช่อง ทางการสื่อสารของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ					
6	การให้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน					
7	กิจกรรมและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า					

ลำดับ ข้อ	ชื่อคำถาม ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ						
1	การใช้ Facebook live เพื่อการสื่อสารหรือถ่ายทอดสด บริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ					
2	การใช้ Line Bot Application เพื่อบริการสารสนเทศกับ ผู้ใช้บริการ					
3	การใช้ QR Code ในงานบริการห้องสมุด เช่น เชื่อมโยง เลขเรียกหนังสือ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของ ห้องสมุด					
4	การใช้ Youtube เพื่อเผยแพร่บริการของห้องสมุด					
5	การใช้ Library SMS เพื่อส่งข้อความให้ผู้ใช้บริการ					
6	การมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์และสื่อ สังคมออนไลน์					
7	โปรแกรมสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ (Information Literacy Program)					
8	ระบบการจองห้องค้นคว้ากลุ่มผ่านออนไลน์					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่องการพัฒนาารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ทำเพื่อสำรวจความคิดเห็นของอาจารย์ที่มีต่อการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ตอนคือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
- ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
- ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

หมายเหตุ

1. การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง การจัดบริการของห้องสมุดโดยยึดแนวคิดการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาออกแบบบริการให้ผู้ใช้ และเพื่อยกระดับคุณภาพของห้องสมุด

2. พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด หมายถึง วัตถุประสงค์และเวลาที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรและบริการห้องสมุด วิธีการสืบค้นสารสนเทศ และปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด

3. ความต้องการใช้บริการห้องสมุด หมายถึง ความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการให้ห้องสมุดมีในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ความต้องการด้านบริการ ความต้องการด้านบุคลากรของห้องสมุด และความต้องการด้านสภาพแวดล้อม

4. ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง การศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดด้านบุคลากร ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ด้านวัฒนธรรมบริการ ด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ โดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุดตามความเห็นของผู้ใช้ ได้แก่ อาจารย์ อาจารย์

5. ผู้ใช้บริการ หมายถึง อาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เข้าใช้ห้องสมุด ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้หลัก

6. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ หมายถึง ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏอาจมีชื่อเรียกแตกต่างกันได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการ โดยแบ่งกลุ่มตามภูมิภาคของมหาวิทยาลัยราชภัฏดังนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับสถานภาพของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. คณะที่สังกัด คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร
 คณะวิทยาการจัดการ
 คณะครุศาสตร์
 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

(โปรดเติม ✓ ลงใน ที่ตรงกับพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของท่าน)

1. วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ทำวิจัย
 ทำผลงานทางวิชาการ
 ความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ
 เป็นสถานที่ นั่งอ่านหนังสือ/ใช้อินเทอร์เน็ต
 ประชุม ทำงานกลุ่ม ทิวข้อสอบ
 นัดหมายพบปะพูดคุยกับเพื่อน /นักศึกษา
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ช่วงเวลาใช้บริการห้องสมุด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่มาใช้บริการในห้องสมุด
- มาใช้บริการ และใช้ในเวลาใด
- ช่วงเช้า (08.00 – 12.00 น.)
- ช่วงกลางวัน (12.01 – 16.30 น.)
- ช่วงหลังเวลาราชการ (ตั้งแต่เวลา 16.31 เป็นต้นไป)
- ใช้บริการห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์

3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ท่านเลือกใช้เป็นอันดับแรก

สื่อสิ่งพิมพ์ (ในภาคการศึกษาที่ผ่านมาท่านใช้ทรัพยากรต่อไปนี้อะไรบ้าง)(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- หนังสือที่ใช้ประกอบการสอน
- ตำราวิชาการ
- รายงานการวิจัย
- วารสารวิชาการ
- นิตยสารด้านบันเทิง
- นวนิยาย
- หนังสือพิมพ์
- อื่นๆ โปรดระบุ.....
- สื่อไม่ตีพิมพ์ (โสตทัศนวัสดุ ชมภาพยนตร์ ฟังเพลง)
(ในภาคการศึกษาที่ผ่านมาท่านใช้สื่อไม่ตีพิมพ์ ต่อไปนี้ท่านใช้อะไรบ้าง)
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- โสตทัศนวัสดุ
- ภาพยนตร์
- ซีดีเพลง
- อื่นๆ โปรดระบุ.....
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ สกอ.บอกรับ

เช่น EBSCO Discovery Service Plus Full Text, ScienceDirect เป็นต้น

4. ภาษาแรกในการเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

- ภาษาไทย
- ภาษาอังกฤษ
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. อายุของทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศของท่าน

- 1-3 ปี
- 4-6 ปี
- มากกว่า 6 ปี
- ไม่สนใจอายุของตัวทรัพยากร

6. ช่องทางการใช้บริการห้องสมุดที่ท่านเคยใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บริการยืมผ่านตู้ยืมอัตโนมัติ
- บริการต่ออายุการยืมผ่านระบบออนไลน์
- บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาผ่านทาง E-mail Facebook Blog Twitter Line
- บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น E-Book, ฐานข้อมูลออนไลน์, ฐานข้อมูล Thailis ฐานข้อมูลกฤตภาค เป็นต้น
- บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านเว็บไซต์
- บริการอบรมการสอนการสืบค้นสารสนเทศ
- บริการแบบฟอร์มออนไลน์
- บริการให้คำปรึกษาเรื่องการเขียนบรรณานุกรม
- บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องประชุมกลุ่มย่อย ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่ของห้องสมุด พื้นที่จัดกิจกรรม พื้นที่สำหรับใช้บริการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
- บริการอื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ช่องทางการใช้บริการห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เว็บไซต์ของห้องสมุด
- บริการทางโทรศัพท์
- มาใช้บริการที่ห้องสมุด
- ตรวจสอบข้อมูลผ่าน QR Code

- การบริการผ่านทาง Facebook Line
- ช่องทางอื่นๆ โปรดระบุ.....

8. การใช้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สอบถามจากบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม
- สืบค้นด้วยตนเอง
- สืบค้นจาก OPAC (ฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือ)
- สืบค้นจากเว็บไซต์ห้องสมุด
- สืบค้นจากเว็บ เช่น google.com Wiki
- ใช้เครือข่ายทางสังคม เช่น Facebook twitter
- ถามเพื่อนๆ
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. มีวิธีการติดต่อ แจ้งกลับ ร้องเรียน มายังห้องสมุดของท่านหากพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บอกเล่าปัญหาใน Facebook ของห้องสมุด
- ระบายความไม่พอใจใน Facebook ของท่าน
- ส่ง E-mail
- ใช้ Webboard ของห้องสมุด
- แจ้งกับบรรณารักษ์ทันที / เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- เข้าพบผู้อำนวยการห้องสมุด
- ใช้โทรศัพท์พูดคุยงานกับบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

(โปรดเติม ✓ ในช่องบริการต่อไปนี้ ที่ท่านมีความต้องการให้ห้องสมุดของท่านจัดให้มีในระดับใด)

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ						
1	สื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น หนังสือที่ใช้ประกอบการสอนและตำราวิชาการ รายงานวิจัย วารสารวิชาการ นิตยสาร หนังสือทั่วไปหนังสือพิมพ์ เป็นต้น)					
2	วัสดุไม่ตีพิมพ์ (โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ เพลง)					
3	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine ฐานข้อมูลออนไลน์ที่สกอ. บอกรับ เช่น EBSCO Discovery Service Plus Full Text เป็นต้น					
ด้านบริการ						
1	ห้องสมุดให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด จากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้					
2	ห้องสมุดให้บริการเว็บไซต์ เพื่อบริการข่าวสารของห้องสมุด และสารสนเทศต่างๆ					
3	ห้องสมุดให้บริการสืบค้นผ่าน OPAC ช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองด้วยตนเอง					
4	ห้องสมุดให้บริการการสอนการรู้สารสนเทศ					
5	ห้องสมุดให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้ค้นหาหนังสือและวารสารที่ขึ้น					
ด้านบุคลากรของห้องสมุด						
1	เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ					
2	สุภาพอ่อนโยน					
3	มีความรู้ความสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้					
4	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ					

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อม						
1	การจัดโซนเฉพาะบุคคลเช่น co-working space, learning space, co-maker space					
2	มุมกาแฟ WIFI และปลั๊กไฟ					
3	สถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มมากขึ้น					
4	ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของห้องสมุดในชั้นต่างๆ ชัดเจน					

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ

(โปรดเติม ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญของปัจจัยที่สนับสนุนให้เป็นบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ)

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากรท่านต้องการให้บุคลากรของห้องสมุดมีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องต่อไปนี้ในระดับใด						
1	ความรู้พื้นฐาน ทางวิชาชีพด้านการบริการห้องสมุด และความรู้ในสาขาวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง					
2	ทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้					
3	ความรู้เรื่องลิขสิทธิ์และกฎหมายต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง					
4	มนุษยสัมพันธ์					
5	ทักษะในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเจรจาต่อรอง					
6	ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม					
7	ความสามารถทางการตลาด และการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในงานบริการห้องสมุด					

ลำดับ ข้อ	ข้อความ ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
8	ภาวะผู้นำด้านการบริการ					
9	ทักษะการรู้สารสนเทศ สามารถตอบคำถามช่วยการ ค้นคว้า					
10	การสร้างสัมพันธ์และความผูกพันของผู้รับบริการ					
11	ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
12	ทักษะการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้อย่างเหมาะสม					
ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์						
1	การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมผ่าน E-mail Facebook line twitter หรือทางโทรศัพท์					
2	การใช้ Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ เมื่อมาใช้บริการ					
3	การใช้ระบบ Call center เพื่อบริการผู้ใช้					
4	การบริการช่วยเหลือผู้ใช้ทุกที่ ทุกเวลา					
5	การประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลการบริการและข้อมูลของ องค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
6	การสร้างความผูกพันเพื่อรักษาผู้ใช้บริการไว้ในระยะยาว					
7	การแจ้งวันกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการ ยืมไปโดยหลากหลายช่องทาง					
8	กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการเช่น ส่งโปรมโชันการยืมหนังสือ โดยขยายเวลาขืมในวันเกิด ลดค่าปรับหนังสือในวันสถาปนามหาวิทยาลัย					
9	การจัดกิจกรรมพบผู้ใช้บริการตามคณะและหน่วยงาน					
10	กิจกรรมแฟนพันธุ์แท้ห้องสมุด					
11	กิจกรรมสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล					

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านวัฒนธรรมบริการ						
1	การตระหนักถึงเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					
2	การตอบสนองบริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่					
3	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำ					
4	การปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง					
5	ผู้ให้บริการรับทราบข้อมูลการปรับปรุงบริการผ่านช่องทางการสื่อสารของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ					
6	การให้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน					
7	กิจกรรมและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
ด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ						
1	การใช้ Facebook live เพื่อการสื่อสารหรือถ่ายทอดสดบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ					
2	การใช้ Line Bot Application เพื่อบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ					
3	การใช้ QR Code ในงานบริการห้องสมุด เช่น เชื่อมโยงเลขเรียกหนังสือ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด เป็นต้น					
4	การใช้ Youtube เพื่อเผยแพร่บริการของห้องสมุด					
5	การใช้ Library SMS เพื่อส่งข้อความให้ผู้ใช้บริการ					
6	การมีระบบการจัดการขอร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์					
7	โปรแกรมสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ (Information Literacy Program)					
8	ระบบการจองห้องค้นคว้ากลุ่มผ่านออนไลน์					

ข้อมูลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ งานวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบบริการ ห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ (แบบสอบถามนักศึกษาและอาจารย์)

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม		
1	เพศ	ต้องพิจารณาว่าจำเป็นต่อการแปรผลหรือไม่ถ้าไม่จำเป็นไม่ควรถามเพศ หรือถ้าถามจะต้องมีตัวเลือกสำหรับผู้ที่เพศสภาพไม่ตรงกับเพศกำเนิด หรือให้เลือกว่า “ไม่ระบุ” ด้วยตาม พรบ. ความเท่าเทียมระหว่างเพศ พ.ศ. 2558
2	ขณะที่สังกัด	-
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ		
1	ท่านใช้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ข้อ 1-9 ควรปรับภาษาให้เป็นประโยคบอกเล่า ไม่ใช่ประโยคคำถาม เพื่อให้เป็นเหมือนตอนอื่นๆ เช่น วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
2	ท่านมาใช้บริการในห้องสมุดช่วงเวลาใดในภาคการศึกษาที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ช่วงเวลาในการใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
3	ทรัพยากรสารสนเทศอะไรที่ท่านเลือกใช้เป็นอันดับแรกเพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของท่าน	ทรัพยากรสารสนเทศที่ท่านเลือกใช้เป็นอันดับแรกคำถามมีคำว่า “ต้องการ” หากเป็นสภาพความต้องการมากกว่าพฤติกรรม
4	เมื่อท่านมีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ท่านเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศในภาษาใดเป็นอันดับแรก	ภาษาแรกในการเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ในคำถามมีคำว่า “ต้องการ” หากเป็นสภาพความต้องการมากกว่าพฤติกรรม
5	ทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศของท่านควรมีอายุของทรัพยากรเท่าใด	- อายุทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศของท่าน คำถามมีคำว่า “ต้องการ” หากเป็นสภาพความต้องการมากกว่า

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		พฤติกรรม
6	ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดต่อไปนี้อย่างไรหรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	- ช่องทางการเข้าใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) - เป็นบริการของห้องสมุด มีใช้ช่องทาง ควรตัดคำว่า “ช่องทาง” ออก
7	ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดช่องทางต่อไปนี้อย่างไรหรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	QR Code ถือว่าเป็นช่องทางหรือไม่
8	เมื่อต้องการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ท่านใช้วิธีการใดบ้างเพื่อสืบค้นข้อมูลจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	การใช้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
9	หากพบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด ท่านมีวิธีการติดต่อ แจ้งกลับ ร้องเรียนมายังห้องสมุดด้วยวิธีการใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	มีวิธีการติดต่อ แจ้งกลับ ร้องเรียนมายังห้องสมุดของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ		
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		
1	สื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น หนังสือที่ใช้ประกอบการสอนและตำราวิชาการ งานวิจัยวารสารวิชาการ นิตยสารด้านบันเทิง นวนิยาย หนังสือพิมพ์ เป็นต้น)	งานวิจัย ควรแก้เป็น รายงานการวิจัย / นิตยสารด้านบันเทิง ควรแก้เป็น นิตยสาร / ตัดนวนิยายออก เปลี่ยนเป็น หนังสือทั่วไป
2	สื่อไม่ตีพิมพ์ (โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ เพลง)	คำศัพท์ที่ใช้น่าจะเป็น วัสดุตีพิมพ์ / วัสดุไม่ตีพิมพ์ / สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์มากกว่า ?
3	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine) ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ เช่น H.W.Wilson เป็นต้น)	แก้เป็น ที่ สกอ. บอกรับ เช่น ScienceDirect, EBSCO เป็นต้น (H.W.Wilson ปัจจุบันกลายเป็นของบริษัท EBSCO ไปแล้ว)

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
ด้านบริการ		
1	ห้องสมุดมีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด จากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	- ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี” - ข้อ 1 กับข้อ 3 เหมือนกัน
2	ห้องสมุดมีเว็บไซต์ ให้บริการข่าวสารของห้องสมุด และสารสนเทศต่างๆ	ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี”
3	ห้องสมุดมีบริการสืบค้นผ่าน OPAC ช่วยให้ผู้สืบค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองด้วยตนเอง	ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี”
4	ห้องสมุดมีบริการการสอนการรู้สารสนเทศ	ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี”
5	ห้องสมุดมีบริการช่วยเหลือผู้สืบค้นหาหนังสือและวารสารที่ขึ้น	ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี”
ด้านบุคลากรของห้องสมุด		
1	บุคลากรของห้องสมุดมีความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	ตัดคำว่า “บุคลากรของห้องสมุดมี”
2	บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยน	ตัดคำว่า “บุคลากรของห้องสมุดมี”
3	บุคลากรของห้องสมุดสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้	- ควรเพิ่ม บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ความสามารถ ช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้ - ตัดคำว่า “บุคลากรของห้องสมุด”
4	บุคลากรของห้องสมุดเอาใจใส่ต่อผู้ใช้	- น่าจะรวมกับข้อ 1 ได้ - ตัดคำว่า “บุคลากรของห้องสมุด”
5	บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	ตัดคำว่า “บุคลากรของห้องสมุด”
ด้านสภาพแวดล้อม		
1	ห้องสมุดมีบริเวณที่มีการจัดโซนเงียบเฉพาะบุคคล	ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี”

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
2	ห้องสมุดมี มุมกาแฟ WIFI และปลั๊กไฟ	ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี”
3	ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มมากขึ้น	ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี”
4	ห้องสมุดมีป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของห้องสมุดในชั้นต่างๆ ชัดเจน	ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี”
5	ห้องสมุดจัดให้มีสถานที่จัดกิจกรรมกลุ่ม	- ข้อ 3 และข้อ 5 น่าจะรวมกันและเพิ่มคำว่า พื้นที่เรียนรู้ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน co-working space, learning space, co-maker space - ตัดคำว่า “ห้องสมุดจัดให้มี”
ตอนที่ 4 ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ		
ด้านบุคลากร ท่านต้องให้บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในเรื่องต่อไปนี้ในระดับใด		ควรเพิ่มคำว่า มีทักษะ
1	มีความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพด้านการบริการห้องสมุด	- ควรเพิ่ม และความรู้ในสาขาวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง - ตัดคำว่า “มี”
2	มีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กรต่างๆ ที่ห้องสมุดสังกัด	- ไม่เข้าใจว่า สภาพแวดล้อมขององค์กรต่างๆ หมายถึงอะไร - ตัดคำว่า “มี”
3	สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้	- มีทักษะในการสื่อสาร - เพิ่มคำว่า “ความ”
4	มีความรู้เรื่องลิขสิทธิ์และกฎหมายต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง	- ตัดคำว่า “มี”
5	มีมนุษยสัมพันธ์ดี	- ตัดคำว่า “มี”
6	มีทักษะในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเจรจาต่อรอง	- ตัดคำว่า “มี”
7	มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม	ตัดคำว่า “มี”

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
8	มีความสามารถทางการตลาดในงานบริการ ห้องสมุด	-ควรเพิ่ม ด้านลูกค้าสัมพันธ์ -ตัดคำว่า “มี”
9	มีภาวะผู้นำ	ตัดคำว่า “มี”
10	มีทักษะการรู้สารสนเทศ สามารถตอบ คำถามช่วยการค้นคว้า การสร้างสัมพันธ์ และความผูกพันของผู้รับบริการ	- การสร้างสัมพันธ์และความผูกพันของ ผู้รับบริการ ไม่เกี่ยวกับข้อนี้ - ตัดคำว่า “มี” - ควรแยกประเด็น ระหว่าง 1)มีทักษะการรู้ สารสนเทศ สามารถตอบคำถามช่วยการค้นคว้า 2) การสร้างสัมพันธ์และความผูกพันของ ผู้รับบริการ
11	มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	-ตัดคำว่า “มี” -การรู้ดิจิทัล
12	มีการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของ ผู้ใช้อย่างเหมาะสม	-ไม่ใช่ความรู้ความสามารถ แต่เป็นทักษะในการ จัดการ ข้อร้องเรียน -ตัดคำว่า “มี”
13	มีความสามารถจัดกิจกรรม และให้ความรู้ แก่ผู้ใช้ได้	-น่าจะรวมกับข้อ 8 เป็นเรื่องลูกค้าสัมพันธ์และ การตลาด -ตัดคำว่า “มี” -มีทักษะการสอน / การถ่ายทอด / ความรู้
ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์		
1	ห้องสมุดแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมผ่าน E-mail Facebook หรือทางโทรศัพท์	แก้ไขเป็น การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมผ่าน E-mail Facebook หรือทางโทรศัพท์
2	ห้องสมุดใช้ Application เพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับผู้ใช้เมื่อมาใช้บริการ	แก้ไขเป็น การใช้ Application เพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับผู้ใช้เมื่อมาใช้บริการ
3	ห้องสมุด มีระบบ Call center เพื่อบริการ ผู้ใช้	ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี”
4	ห้องสมุดบริการช่วยเหลือผู้ใช้ทุกที่ ทุกเวลา	แก้ไขเป็น การใช้ Application เพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับผู้ใช้เมื่อมาใช้บริการ

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
5	ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูล การบริการและข้อมูลขององค์กรอย่าง สม่ำเสมอ	ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี”
6	ห้องสมุดมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้เป็นประจำ เพื่อรักษาผู้ใช้บริการไว้ในระยะยาว	-น่าจะหมายถึง การสร้างความผูกพันเพื่อรักษา ผู้ใช้บริการไว้ในระยะยาว -ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี”
7	ห้องสมุดมีการแจ้งวันกำหนดส่ง ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ผู้ใช้บริการยืมไป โดยหลากหลายช่องทาง	-ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี”
8	ห้องสมุดมีการแจ้งข่าวหรือกิจกรรมของ ห้องสมุดผ่านทาง Facebook line twitter เป็นต้น	-แก้ไขเป็น LINE, Twitter -ควรบูรรวมกับข้อ 1 -ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี”
9	ห้องสมุดมีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับ ผู้ใช้บริการ เช่น ส่งโปสเตอร์แนะนำ หนังสือ โดยขยายเวลาในวันเกิด ลดค่าปรับหนังสือในวันสถาปนา มหาวิทยาลัยวันปีใหม่	-ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี”
10	ห้องสมุดจัดกิจกรรมพบผู้ใช้บริการตาม คณะและหน่วยงาน	แก้ไขเป็น การจัดกิจกรรมพบผู้ใช้บริการตาม คณะและหน่วยงาน
11	ห้องสมุดมีกิจกรรมแฟนพันธุ์แท้ห้องสมุด	-แก้ไขคำ “พันธุ์แท้” -ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี”
12	ห้องสมุดมีกิจกรรมสะสมแต้มเพื่อแลกของ รางวัล	-น่าจะรวมกลุ่มกัน ในหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์และส่งเสริมการบริการ -ตัดคำว่า “ห้องสมุดมี”
ด้านวัฒนธรรมบริการ		
1	ห้องสมุดตระหนักถึงเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	-แก้ไขเป็น การตระหนักถึงเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
2	ห้องสมุดตอบสนองบริการด้วยความ	-แก้ไขเป็น การตอบสนองบริการด้วยความ

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	รวดเร็วและเอาใจใส่	รวดเร็วและเอาใจใส่
3	ห้องสมุดมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำ	-น่าจะรวมกับข้อ 4 เป็น สำรวจความพึงพอใจเพื่อนำมาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง -แก้ไขเป็น มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำ
4	ห้องสมุดปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	การปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง
5	ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลการปรับปรุงบริการผ่านช่องทางการสื่อสารของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ	
6	ห้องสมุดให้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน	-เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการกับผู้ใช้ อย่างเท่าเทียมกัน
7	ห้องสมุดมีจัดกิจกรรมและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	-ไม่ชัดเจน ว่า “เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า” หมายถึงอะไรเป็นการตอบสนองเป็นรายๆ ไป แบบ personalized customer service หรือไม่ -กิจกรรมและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
ด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ		
1	ห้องสมุดใช้ Facebook live เพื่อการสื่อสารหรือถ่ายทอดสดบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ	การใช้ Facebook live เพื่อการสื่อสารหรือถ่ายทอดสดบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ
2	ห้องสมุดใช้ Line Bot Application เพื่อบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ	การใช้ Line Bot Application เพื่อบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ
3	ห้องสมุดใช้ QR Code ในงานบริการห้องสมุด เช่น เชื่อมโยง เลขเรียกหนังสือ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด เป็นต้น	การใช้ QR Code ในงานบริการห้องสมุด เช่น เชื่อมโยง เลขเรียกหนังสือการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด เป็นต้น
4	ห้องสมุดใช้ Youtube เพื่อเผยแพร่บริการของห้องสมุด	การใช้ You tube เพื่อเผยแพร่บริการของห้องสมุด
5	ห้องสมุดใช้ Library SMS เพื่อส่ง	การใช้ Library SMS เพื่อส่งข้อความให้

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	ข้อความให้ผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการ
6	ห้องสมุดมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	-เว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ -ระบบการจัดการข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
7	ห้องสมุดมีโปรแกรมสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ (Information Literacy Program)	-โปรแกรม หมายถึงอะไร โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือ รายวิชา/หลักสูตร ? -โปรแกรมสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ (Information Literacy Program)
8	ห้องสมุดมีระบบการจองห้องค้นคว้ากลุ่มผ่านออนไลน์	อาจเพิ่มนวัตกรรมอื่นๆก็ได้

ตารางที่ 2 ผลประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC) ของแบบสอบถาม นักศึกษา

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม							
1	เพศ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
2	ขณะที่สังกัด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ							
1	ท่านใช้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านมาใช้บริการในห้องสมุดช่วงเวลาใด ในภาคการศึกษาที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
3	ทรัพยากรสารสนเทศอะไรที่ท่านเลือกใช้เป็นอันดับแรกเพื่อตอบสนองความต้องการ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	สารสนเทศของท่าน						
4	เมื่อท่านมีความต้องการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ท่านเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ในภาษาใดเป็นอันดับแรก	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
5	ทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนอง ความต้องการสารสนเทศของท่าน ควรมีอายุของทรัพยากรเท่าใด	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
6	ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดต่อไปนี้ หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
7	ท่านเคยใช้บริการห้องสมุด ช่องทางต่อไปนี้หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
8	เมื่อต้องการสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศท่านใช้วิธีการใดบ้าง เพื่อสืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
9	หากพบปัญหาในการใช้บริการ ห้องสมุดท่านมีวิธีการติดต่อ แจ้งกลับ ร้องเรียนมายังห้องสมุด ด้วยวิธีการใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ							
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ							
1	สื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น หนังสือที่ใช้ ประกอบการสอนและตำรา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	วิชาการ งานวิจัย วารสารวิชาการ นิตยสารด้านบันเทิง นวนิยาย หนังสือพิมพ์ เป็นต้น)						
2	สื่อไมติพิมพ์ (โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ เพลง)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine ฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น H.W.Wilson เป็นต้น)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านบริการ							
1	ห้องสมุดมีการสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของ ห้องสมุด จากที่บ้านหรือจากที่ ทำงานได้	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
2	ห้องสมุดมีเว็บไซต์ ให้บริการ ข่าวสารของห้องสมุด และ สารสนเทศต่างๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ห้องสมุดมีบริการสืบค้นผ่าน OPAC ช่วยให้ผู้สืบค้นหา สารสนเทศที่ต้องการได้ด้วย ตนเองด้วยตนเอง	+1	+1	0	3	1	ใช้ได้
4	ห้องสมุดมีบริการการสอนการรู้ สารสนเทศ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ห้องสมุดมีบริการช่วยเหลือผู้ สืบค้นหาหนังสือและวารสารที่ขึ้น	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
ด้านบุคลากรของห้องสมุด							
1	บุคลากรของห้องสมุดมีความเต็ม ใจช่วยเหลือผู้ใช้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2	บุคลากรของห้องสมุดมีความ สุภาพอ่อนโยน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	บุคลากรของห้องสมุดสามารถ ช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	บุคลากรของห้องสมุดเอาใจใส่ต่อ ผู้ใช้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความ ต้องการของผู้ใช้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านสภาพแวดล้อม							
1	ห้องสมุดมีบริเวณที่มีการจัดโซน เงียบเฉพาะบุคคล	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ห้องสมุดมี มุมกาแฟ WIFI และ ปลั๊กไฟ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษา ค้นคว้าเป็นกลุ่มมากขึ้น	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
4	ห้องสมุดมีป้ายสัญลักษณ์บอก พื้นที่บริการของห้องสมุดในชั้น ต่างๆ ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ห้องสมุดจัดให้มีสถานที่ จัดกิจกรรมกลุ่ม	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
ตอนที่ 4 ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ							
ด้านบุคลากร ท่านต้องให้บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในเรื่องต่อไปนี้ในระดับใด							
1	มีความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพ ด้านการบริการห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	มีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ขององค์กรต่างๆ ที่ห้องสมุด สังกัด	0	+1	0	1	0.33	ใช้ ไม่ได้

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
3	สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	มีความรู้เรื่องลิขสิทธิ์และกฎหมายต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	มีมนุษยสัมพันธ์ดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	มีทักษะในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเจรจาต่อรอง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	มีความสามารถทางการตลาดในงานบริการห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	มีภาวะผู้นำ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
10	มีทักษะการรู้สารสนเทศ สามารถตอบคำถามช่วยการค้นคว้า การสร้างสัมพันธ์และความผูกพันของผู้รับบริการ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
11	มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12	มีการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของผู้ใช้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13	มีความสามารถจัดกิจกรรม และให้ความรู้แก่ผู้ใช้ได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์							
1	ห้องสมุดแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมผ่าน E-mail Facebook หรือทางโทรศัพท์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2	ห้องสมุดใช้ Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เมื่อมาใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ห้องสมุด มีระบบ Call center เพื่อบริการผู้ใช้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	ห้องสมุดบริการช่วยเหลือผู้ใช้ทุกที่ ทุกเวลา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลการบริการและข้อมูลขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	ห้องสมุดมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้เป็นประจำ เพื่อรักษาผู้ใช้บริการไว้ในระยะยาว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	ห้องสมุดมีการแจ้งวันกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการยืมไปโดยหลากหลายช่องทาง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	ห้องสมุดมีการแจ้งข่าวหรือกิจกรรมของห้องสมุดผ่านทาง Facebook line twitter เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	ห้องสมุดมีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น ส่งโปรโมชันการยืมหนังสือโดยขยายเวลาขยืมในวันเกิดลดค่าปรับหนังสือในวันสถาปนามหาวิทยาลัยวันปีใหม่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10	ห้องสมุดจัดกิจกรรมพบใช้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	บริการตามคณะและหน่วยงาน						
11	ห้องสมุดมีกิจกรรมแฟนพันธ์แท้ห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12	ห้องสมุดมีกิจกรรมสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านวัฒนธรรมบริการ							
1	ห้องสมุดตระหนักถึงเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ห้องสมุดตอบสนองบริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ห้องสมุดมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	ห้องสมุดปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ผู้ให้บริการรับทราบข้อมูลการปรับปรุงบริการผ่านช่องทางการสื่อสารของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	ห้องสมุดให้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	ห้องสมุดมีจัดกิจกรรมและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ							
1	ห้องสมุดใช้ Facebook live เพื่อการสื่อสารหรือถ่ายทอดสด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	บริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ						
2	ห้องสมุดใช้ Line Bot Application เพื่อบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ห้องสมุดใช้ QR Code ในงานบริการห้องสมุด เช่น เชื่อมโยง เลขเรียกหนังสือ การประชาสัมพันธ์ กิจกรรมของห้องสมุด เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	ห้องสมุดใช้ You tube เพื่อเผยแพร่บริการของห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ห้องสมุดใช้ Library SMS เพื่อส่งข้อความให้ผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	ห้องสมุดมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	ห้องสมุดมีโปรแกรมสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ (Information Literacy Program)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	ห้องสมุดมีระบบการจองห้องค้นคว้ากลุ่มผ่านออนไลน์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ 2 แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC) แบบสอบถาม
ของอาจารย์

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม							
1	เพศ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
2	ขณะที่สังกัด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ							
1	ท่านใช้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านมาใช้บริการในห้องสมุดช่วงเวลาใด ในภาคการศึกษาที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
3.	ทรัพยากรสารสนเทศอะไรที่ท่านเลือกใช้เป็นอันดับแรกเพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของท่าน	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
4	เมื่อท่านมีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ท่านเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศในภาษาใดเป็น อันดับแรก	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
5	ทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศของท่านควรมีอายุของทรัพยากรเท่าใด	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
6	ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดต่อไปนี้หรือไม่	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)						
7	ท่านเคยใช้บริการห้องสมุด ช่องทางต่อไปนี้หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
8	เมื่อต้องการสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศท่านใช้วิธีการใดบ้าง เพื่อสืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
9	หากพบปัญหาในการใช้บริการ ห้องสมุดท่านมีวิธีการติดต่อ แจ้งกลับ ร้องเรียน มายัง ห้องสมุดด้วยวิธีการใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ							
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ							
1	สื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น หนังสือที่ใช้ ประกอบการสอนและตำรา วิชาการ งานวิจัย วารสารวิชาการ นิตยสาร ด้านบันเทิง นวนิยาย หนังสือพิมพ์ เป็นต้น)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	สื่อไม่ตีพิมพ์ (โสตทัศน วัสดุ ภาพยนตร์ เพลง)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine ฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	.W.Wilson เป็นต้น)						
ด้านบริการ							
1	ห้องสมุดมีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด จากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
2	ห้องสมุดมีเว็บไซต์ ให้บริการข่าวสารของห้องสมุด และสารสนเทศต่างๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ห้องสมุดมีบริการสืบค้นผ่าน OPAC ช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองด้วยตนเอง	+1	+1	0	3	1	ใช้ได้
4	ห้องสมุดมีบริการการสอนการรู้สารสนเทศ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ห้องสมุดมีบริการช่วยเหลือผู้ใช้งานหาหนังสือและวารสารที่ชั้น	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
ด้านบุคลากรของห้องสมุด							
1	บุคลากรของห้องสมุดมีความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	บุคลากรของห้องสมุดสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	บุคลากรของห้องสมุดเอาใจใส่ต่อผู้ใช้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	ต้องการของผู้ใช้						
ด้านสภาพแวดล้อม							
1	ห้องสมุดมีบริเวณที่มีการจัดโซน เงียบเฉพาะบุคคล	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ห้องสมุดมี มุมกาแฟ WIFI และ ปลั๊กไฟ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษา ค้นคว้าเป็นกลุ่มมากขึ้น	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
4	ห้องสมุดมีป้ายสัญลักษณ์บอก พื้นที่บริการของห้องสมุดในชั้น ต่างๆ ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ห้องสมุดจัดให้มีสถานที่จัด กิจกรรมกลุ่ม	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
ตอนที่ 4 ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ							
ด้านบุคลากร ท่านต้องให้บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในเรื่องต่อไปนี้ในระดับใด							
1	มีความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพ ด้านการบริการห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	มีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ขององค์กรต่างๆ ที่ห้องสมุด	0	+1	0	1	0.33	ใช้ ไม่ได้
3	สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	มีความรู้เรื่องลิขสิทธิ์และ กฎหมายต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	มีมนุษยสัมพันธ์ดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	มีทักษะในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเจรจาต่อรอง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	มีความคิดสร้างสรรค์และ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	นวัตกรรม						
8	มีความสามารถทางการตลาด ในงานบริการห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	มีภาวะผู้นำ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
10	มีทักษะการรู้สารสนเทศ สามารถตอบคำถามช่วยการ ค้นหา การสร้างสัมพันธ์และ ความผูกพันของผู้รับบริการ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
11	มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12	มีการดำเนินการเกี่ยวกับข้อ ร้องเรียนของผู้ใช้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13	มีความสามารถจัดกิจกรรม และ ให้ความรู้แก่ผู้ใช้ได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์							
1	ห้องสมุดแจ้งข่าวสารการจัด กิจกรรมผ่าน E-mail Facebook หรือทางโทรศัพท์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ห้องสมุดใช้ Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ผู้ใช้เมื่อมาใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ห้องสมุด มีระบบ Call center เพื่อบริการผู้ใช้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	ห้องสมุดบริการช่วยเหลือผู้ใช้ ทุกที่ ทุกเวลา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์ ด้านข้อมูลการบริการและข้อมูล	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ						
6	ห้องสมุดมีการติดต่อสื่อสารกับ ผู้ใช้เป็นประจำ เพื่อรักษา ผู้ใช้บริการไว้ในระยะยาว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	ห้องสมุดมีการแจ้งวันกำหนด ส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ บริการยืมไปโดยหลากหลาย ช่องทาง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	ห้องสมุดมีการแจ้งข่าวหรือ กิจกรรมของห้องสมุดผ่านทาง Facebook line twitter เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	ห้องสมุดมีกิจกรรมเชื่อม ความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น ส่งโปรมอชันการยืมหนังสือ โดยขยายเวลายืมในวันเกิด ลด ค่าปรับหนังสือในวันสถาปนา มหาวิทยาลัยวันปีใหม่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10	ห้องสมุดจัดกิจกรรมพบใช้ บริการตามคณะและหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
11	ห้องสมุดมีกิจกรรมแฟนพันธ์แท้ ห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12	ห้องสมุดมีกิจกรรมสะสมแต้ม เพื่อแลกของรางวัล	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านวัฒนธรรมบริการ							
1	ห้องสมุดตระหนักถึงเรื่องการรับ ฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ห้องสมุดตอบสนองบริการด้วย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	ความรวดเร็วและเอาใจใส่						
3	ห้องสมุดมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	ห้องสมุดปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ผู้ให้บริการรับทราบข้อมูลการปรับปรุงบริการผ่านช่องทางการสื่อสารของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	ห้องสมุดให้บริการกับผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	ห้องสมุดมีจัดกิจกรรมและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ							
1	ห้องสมุดใช้ Facebook live เพื่อการสื่อสารหรือถ่ายทอดสดบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ห้องสมุดใช้ Line Bot Application เพื่อบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ห้องสมุดใช้ QR Code ในงานบริการห้องสมุด เช่น เชื่อมโยงเลขเรียกหนังสือ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	ห้องสมุดใช้ You tube	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	เพื่อเผยแพร่บริการของห้องสมุด						
5	ห้องสมุดใช้ Library SMS เพื่อส่งข้อความให้ผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	ห้องสมุดมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	ห้องสมุดมีโปรแกรมสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ (Information Literacy Program)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	ห้องสมุดมีระบบการจองห้องค้นคว้ากลุ่มผ่านออนไลน์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการพัฒนาารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ (นักศึกษา)

รายการข้อความถาม	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ		
1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3	0.848
1.2 ด้านบริการ	5	0.813
1.3 ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4	0.836
1.4 ด้านสภาพแวดล้อม	4	0.718
รวมค่าความเชื่อมั่นด้านความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ	16	0.894
2. ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ		
2.1 ด้านบุคลากร	12	0.908
2.2 ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	11	0.922
2.3 ด้านวัฒนธรรมบริการ	7	0.896

2.4 ด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ	8	0.973
รวมค่าความเชื่อมั่นด้านปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ	38	0.908
รวมทั้งฉบับ	54	0.975

ตารางที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการพัฒนา รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ (อาจารย์)

รายการข้อคำถาม	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ		
1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3	0.515**
1.2 ด้านบริการ	5	0.754
1.3 ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4	0.914
1.4 ด้านสภาพแวดล้อม	4	0.799
รวมค่าความเชื่อมั่นด้านความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ	16	0.900
2. ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ		
2.1 ด้านบุคลากร	12	0.896
2.2 ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	11	0.909
2.3 ด้านวัฒนธรรมบริการ	7	0.937
2.4 ด้านนวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ	8	0.876
รวมค่าความเชื่อมั่นด้านปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ	38	0.896
รวมทั้งฉบับ	54	0.969

**หมายเหตุ ค่าความเชื่อมั่นด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในประเด็นความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมีค่าความเชื่อมั่นน้อยกว่า 0.7 แต่ถ้าพิจารณาภาพรวมของด้านนี้เท่ากับ 0.900 ซึ่งถือว่าสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ได้

แบบประเมินคู่มือ

การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ กรณีศึกษางานบริการสรรพวิทยาท้องถิ่น

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ทำเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อคู่มือการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ: กรณีศึกษางานบริการสรรพวิทยาท้องถิ่น แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคู่มือการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ : กรณีศึกษางานบริการสรรพวิทยาท้องถิ่น

หมายเหตุ:

1. คู่มือการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ กรณีศึกษางานบริการสรรพวิทยาท้องถิ่น หมายถึง แนวปฏิบัติและสามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการอธิบายแนวทางและขั้นตอนการให้บริการงานสรรพวิทยาท้องถิ่นที่เน้นผู้ใช้บริการได้
2. การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง การจัดการบริการของห้องสมุดโดยยึดแนวความคิดการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาออกแบบบริการให้ผู้ใช้ และเพื่อยกระดับคุณภาพของห้องสมุด
3. บริการสรรพวิทยาท้องถิ่น หมายถึง บริการข้อมูลท้องถิ่น ท้องถิ่นศึกษา บริการคลังปัญญาของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับสถานภาพของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง

2. งาน/ฝ่าย ที่สังกัด

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจคู่มือการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ กรณีศึกษางานบริการสรรพวิทยาท้องถิ่น

(โปรดเติม ✓ ในช่องบริการต่อไปนี้ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน เพียง 1 ข้อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเนื้อหาของคู่มือ					
1. ความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหา					
2. ความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหา					
2.1 การเรียบเรียงเนื้อหาที่เข้าใจง่าย					
2.2 ภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมและชัดเจน					
2.3 เนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของคู่มือ					
2.4 เนื้อหามีสาระและประโยชน์ สามารถนำไปประยุกต์ได้					
2. ด้านรูปแบบของคู่มือ					
1. มีความชัดเจนของภาพและตัวอักษร					
2. การใช้ภาษาถูกต้องเหมาะสม					
3. ความน่าสนใจและเทคนิคที่ใช้ในชิ้นงาน					
4. การจัดวางองค์ประกอบเหมาะสม					
3. ด้านการนำไปใช้ประโยชน์					
1. ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการด้านข้อมูลท้องถิ่น ด้านการบริการเชิงรุก					
2. ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการด้านข้อมูลท้องถิ่นด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้					
3. การนำไปใช้ประโยชน์โดยภาพรวม					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวสนทนา สาลี
วัน เดือน ปีเกิด	31 สิงหาคม 2518
สถานที่เกิด	จังหวัดพิษณุโลก
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2541	ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
พ.ศ. 2546	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สถานที่ทำงาน	หลักสูตรสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์สารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์

