

การพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ
ห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Development of Information Resource Services for Users at
Wittayapatthana Library, Faculty of Education,
Mahasarakham University

ชไมพร ศรีหาเวช^{1*}

Chamaiporn Srihawech^{1*}

¹บรรณารักษ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* ผู้ประสานงาน: srihawechc@gmail.com

¹ librarian, Faculty of Education, Mahasarakham University

* Corresponding Author: srihawechc@gmail.com

(Received:2026-04-27, Revised:2026-06-26, Accepted: 2026-06-26)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในปีการศึกษา 2568 จำนวน 400 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} =$

4.37, S.D. = 0.81) รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.36 , S.D. = 0.78) ด้านการให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 4.25 , S.D. = 0.86) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.24 S.D. = 0.80) และด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ($\bar{X}$ = 4.01 S.D. = 0.78) ตามลำดับ

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทย์พัฒนาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรมุ่งเน้นการเพิ่มและปรับปรุงทรัพยากรสารสนเทศให้มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปรับปรุงประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพิ่มจำนวนบุคลากรในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น พัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง ตลอดจนปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ ที่นั่ง และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอและเหมาะสม อันจะส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล

คำสำคัญ: การพัฒนาการให้บริการ, ทรัพยากรสารสนเทศ, ห้องสมุดวิทย์พัฒนา

Abstract

This research aimed to: 1) investigate users' opinions toward the information resource services of Wittayapatthana Library, Faculty of Education, Mahasarakham University, and 2) explore guidelines for the development of information resource services at Wittayapatthana Library, Faculty of Education, Mahasarakham University. The sample consisted of 400 users of the Wittayapatthana Library in the 2025 academic year, obtained through accidental sampling from actual library visitors. The research instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation.

The results found that :

1. The Overall, the users' opinions regarding the information resource services of the Wittayapattana Library, Faculty of Education, Mahasarakham

University, were at a high level ($\bar{X}$ =4.27, S.D.=0.16). When considering each aspect individually, it was found that all aspects were rated at a high level. The highest rated aspect was service personnel ($\bar{X}$ =4.37, S.D.=0.81), followed by premises and facilities ($\bar{X}$ =4.36, S.D.=0.78), service points ($\bar{X}$ =4.25, S.D.=0.86), service processes and procedures ($\bar{X}$ =4.24, S.D.=0.80), and library information resources ($\bar{X}$ =4.01, S.D.=0.78), respectively.

2. Guidelines for the development of information resource services at Wittayapattana Library, Faculty of Education, Mahasarakham University, should focus on increasing and updating information resources to ensure they are up-to-date and sufficient for user needs. This involves developing database and information technology systems for greater efficiency, improving the performance of computer equipment and internet networks, increasing the number of staff during peak hours, and enhancing public relations systems to thoroughly reach users. Furthermore, service areas, seating, and various facilities should be improved to be adequate and appropriate. These measures will ultimately elevate service quality and effectively meet user needs in the digital era.

Keywords: Service Development, Information Resources, Wittayapattana Library

บทนำ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานสำคัญที่มีบทบาทในการสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย ทั้งด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยทำหน้าที่เป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการในทุกระดับ ตลอดจนสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต (lifelong learning) ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาทุนมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมผู้ให้บริการ ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับตัวจากการ เป็นเพียงแหล่งเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ไปสู่การเป็นศูนย์กลางการ

เรียนรู้แบบบูรณาการ (learning hub) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการเป็นสำคัญ โดยคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ ความประทับใจ และความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้ (Sarmah & Singh, 2024; Thamer et al., 2024) แนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) อธิบายคุณภาพการให้บริการผ่าน 5 มิติ ได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) (2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (3) การตอบสนอง (Responsiveness) (4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และ (5) ความเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในการประเมินคุณภาพบริการ

นอกจากนี้ แนวคิด LibQUAL+ ซึ่งพัฒนาโดย Association of Research Libraries (2000) เป็นเครื่องมือที่ใช้เฉพาะในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด โดยครอบคลุม 3 มิติหลัก ได้แก่ (1) Affect of Service (พฤติกรรมและการให้บริการของบุคลากร) (2) Information Control (การเข้าถึงและคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ) และ (3) Library as Place (สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของห้องสมุด) ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของห้องสมุดสมัยใหม่

ห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นแหล่งเรียนรู้สำคัญที่ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ของคณะและมหาวิทยาลัยในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยมีบทบาทในการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของนิสิตและบุคลากร ทั้งนี้ ห้องสมุดได้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม การให้บริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่เป็นระบบ รวมถึงการประเมินคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทย์พัฒนา ประจำปีการศึกษา 2567 พบว่า ยังมีประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะในหลายด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้เพิ่มจำนวนหนังสือและทรัพยากรที่มีความทันสมัย ด้านกระบวนการให้บริการ พบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบ VPN และการจัดเรียงทรัพยากรบนชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบมากขึ้น ด้านบุคลากร พบว่าควรพัฒนาทักษะและทัศนคติในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพื้นที่อ่านหนังสือ ปรับปรุงระบบปรับอากาศ แสงสว่าง และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมถึงด้านการประชาสัมพันธ์ที่ควรมีการ

สื่อสารข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในช่วงปีการศึกษา 2566–2567 พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศแม้จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาและปรับปรุงทรัพยากรสารสนเทศให้มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประภัสร์ สุขอิน (2564) ที่ชี้ให้เห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการให้บริการห้องสมุด

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านบริการสารสนเทศ จึงตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทยพัฒนา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และพัฒนาแนวทางการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศ และสนับสนุนการดำเนินงานของห้องสมุดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทยพัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทยพัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความสำคัญของการวิจัย

1. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทยพัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จะช่วยสะท้อนสภาพการให้บริการ ปัญหา อุปสรรค และความต้องการของผู้ใช้บริการ อันเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการพัฒนางานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ระบบการให้บริการ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับความต้องการของ

ผู้ให้บริการ รวมทั้งสนับสนุนการวางแผนและการตัดสินใจในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของ
ห้องสมุดในยุคดิจิทัล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
วิทยาพัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาครอบคลุม
การให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ด้านการบริการตามจุดบริการต่าง ๆ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด 2) ด้านการบริการตามจุดบริการ 3) ด้าน
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 5) ด้านสถานที่และสิ่ง
อำนวยความสะดวก

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาพัฒนา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่เข้ามาใช้บริการในปีการศึกษา 2568 จำนวนทั้งสิ้น
1,051 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน
120 คน ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 80 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 40 คน
และ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 931 คน ประกอบด้วย นิสิตระดับ
ปริญญาเอก จำนวน 53 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 211 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี
จำนวน 667 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาพัฒนา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ
เครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2553) จากประชากร
จำนวน 1,051 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา
(Quota Sampling) ตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ และคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถามโดยวิธีการเลือก
แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดจริงในช่วงเวลาที่ดำเนินการ
วิจัย จนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามที่กำหนด ดังนี้ 1) บุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม จำนวน 60 คน ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 25 คน และ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 35 คน 2) นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 340 คน ประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 10 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 112 คน และ นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 218 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินการศึกษาวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการห้องสมุดในช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2568 ทั้งนี้ ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้อมูลที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อใช้เป็นสารสนเทศสำหรับการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 27 ข้อ ครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการตามจุดบริการต่าง ๆ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ท และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบคำถามปลายเปิด

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.42–0.69 รวมทั้งตรวจสอบ

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือวิจัยมีคุณภาพและมีความเหมาะสมสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลจากคำถามปลายเปิดนำมาวิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอผลในลักษณะการบรรยายเชิงพรรณนา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2568 โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม Google Forms เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่เข้ามาใช้บริการจริง

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เผยแพร่แบบสอบถามผ่านลิงก์และ QR Code รวมถึงประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการตอบแบบสอบถามโดยสมัครใจ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จากนั้นจึงดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ และวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2553) ดังนี้

4.51 – 5.00	แปลความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	แปลความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	แปลความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 แปลความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50 แปลความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพจากข้อเสนอแนะและความคิดเห็นปลายเปิด วิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการจัดหมวดหมู่ข้อมูล สรุปสาระสำคัญ และนำเสนอผลในรูปแบบการบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์การพัฒนาระบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตาราง 1 - 4 ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	25	6.25
บุคลากรสายสนับสนุน	35	8.75
นิสิตระดับปริญญาตรี	218	54.50
นิสิตระดับปริญญาโท	112	28.00
นิสิตระดับปริญญาเอก	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมา ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และ นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อระยะเวลาโดยเฉลี่ย 1 เดือน

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้ง	269	67.25
6-10 ครั้ง	50	12.50
11-15 ครั้ง	57	14.25
มากกว่า 15 ครั้ง	24	6.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดวิทยพัฒนา 1-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 รองลงมา ได้แก่ 11-15 ครั้งต่อเดือน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25, 6-10 ครั้งต่อเดือน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และ มากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อทรัพยากรสารสนเทศ

สื่อทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวน (N=400)	ร้อยละ
หนังสือ/ตำรา/แบบเรียน	143	35.75
วิจัย/วิทยานิพนธ์	117	29.25
หนังสือพิมพ์	56	14.00
อินเทอร์เน็ต	49	12.25
วารสาร	25	6.25
หนังสืออ่านนอกเวลา (นวนิยาย/เรื่องสั้น/เยาวชน)	10	2.50

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สื่อประเภทหนังสือ/ตำรา/แบบเรียนมากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมา ได้แก่ งานวิจัย/วิทยานิพนธ์ จำนวน 117 คน

คิดเป็นร้อยละ 29.25 หนังสือพิมพ์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อินเทอร์เน็ต จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 วารสาร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และหนังสืออ่านนอกเวลา (นวนิยาย เรื่องสั้น และวรรณกรรมเยาวชน) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาของการใช้บริการ

ช่วงเวลาของการใช้บริการ	จำนวน (N=400)	ร้อยละ
08.30 น. – 10.00 น.	44	11.00
10.00 น. – 12.00 น.	119	29.75
12.00 น. – 14.00 น.	120	30.00
14.00 น. – 15.30 น.	83	20.75
15.30 น. – 17.00 น.	34	8.50

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการในช่วงเวลา 12.00–14.00 น. มากที่สุด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 10.00–12.00 น. จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 ช่วงเวลา 14.00–15.30 น. จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 ช่วงเวลา 08.30–10.00 น. จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงเวลา 15.30–17.00 น. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปรากฏผลดังตาราง ดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับคุณภาพ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	4.01	0.78	มาก
2. ด้านการบริการตามจุดบริการต่างๆ ที่ท่านใช้บริการ	4.25	0.86	มาก
3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.80	มาก
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.37	0.81	มาก
5. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.36	0.78	มาก

คุณภาพโดยรวม	4.27	0.16	มาก
--------------	------	------	-----

จากตารางที่ 5 พบว่า โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.81) รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.78) ด้านการให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.86) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.80) และด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาข้อมูลและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละด้านได้ดังนี้

1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ควรเพิ่มจำนวนและความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะหนังสือใหม่ หนังสือประกอบการเรียนการสอน และทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล พร้อมทั้งปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ควรขยายฐานข้อมูลออนไลน์ เชื่อมโยงแหล่งสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก และประชาสัมพันธ์ทรัพยากรใหม่ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึงและสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

2) ด้านการให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ ควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกประจำจุดบริการให้เพียงพอและเหมาะสมกับการใช้งาน โดยเพิ่มจำนวนที่นั่ง ปลั๊กไฟ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รวมทั้งเพิ่มบุคลากรในช่วงเวลาที่มีผู้บริการหนาแน่น ตลอดจนพัฒนาระบบบริการออนไลน์ เช่น ระบบจองหนังสือและบริการผ่านระบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ

3) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความกระชับ รวดเร็ว และลดความซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการ เช่น ระบบยืม-คืนอัตโนมัติ ระบบสืบค้นสารสนเทศ

และระบบฐานข้อมูลออนไลน์ รวมถึงจัดทำคู่มือหรือป้ายแนะนำการใช้งานที่ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาสื่อแนะนำหลายภาษาเพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย

4) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก พร้อมทั้งส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านการให้คำปรึกษาทางวิชาการ การสืบค้นข้อมูลเชิงลึก และการให้บริการในยุคดิจิทัล รวมถึงเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาพื้นที่ให้บริการให้เพียงพอและเอื้อต่อการเรียนรู้ โดยเพิ่มจำนวนที่นั่ง พื้นที่อ่านหนังสือ พื้นที่ทำงานกลุ่ม และพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ร่วมกัน รวมทั้งปรับปรุงระบบปรับอากาศ การกระจายจุดปลั๊กไฟ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการใช้งาน เพื่อส่งเสริมให้ห้องสมุดเป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน

โดยสรุป แนวทางการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ควบคู่กับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลออนไลน์ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและกระบวนการให้บริการ ตลอดจนการพัฒนาสภาพแวดล้อมและพื้นที่การเรียนรู้ให้เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าและการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อยกระดับการให้บริการสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัลและพื้นที่แห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน กำหนดนโยบาย และพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในด้านทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และรองรับการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการห้องสมุดในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ ควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและความยั่งยืนต่อไป

สรุปผลและอภิปรายผล

1. จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.27, S.D. = 0.16) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านได้รับการประเมินอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = 0.81) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = 0.78) ด้านการให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 4.25, S.D. = 0.86) และด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.24, S.D. = 0.80) ตามลำดับ ขณะที่ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 0.78) แม้ว่าจะยังคงอยู่ในระดับมากก็ตาม

ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถจัดการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการมีจิตบริการ ความเอาใจใส่ ความพร้อมในการให้คำแนะนำ ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการใช้งานของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) โดยเฉพาะในมิติด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ (Responsiveness) และการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ (Empathy) รวมทั้งสอดคล้องกับกรอบแนวคิด LibQUAL+ ของ Cook et al. (2001) ที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการ และสภาพแวดล้อมของห้องสมุด เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกอร สิงจานุสงค์ (2568) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดในระดับมาก โดยมีปัจจัยสำคัญมาจากด้านบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธนา เสมอจิตร (2565) ที่ชี้ให้เห็นว่าความพร้อมในการให้บริการ ความเอาใจใส่ และการมีจิตบริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจและภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ห้องสมุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผล

การศึกษาของ อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ (2561) ที่พบว่าการจัดสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการห้องสมุด ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ แม้ว่าผลการประเมินจะอยู่ในระดับมาก แต่บริบทของพฤติกรรมผู้ให้บริการในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมดิจิทัลอย่างชัดเจน ส่งผลให้ความต้องการด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการผ่านระบบออนไลน์มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤชากร สุขพันธุ์ (2568) ที่พบว่าผู้ให้บริการมีความต้องการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบดิจิทัลและอุปกรณ์เคลื่อนที่มากขึ้น เพื่อให้สามารถศึกษาค้นคว้าได้ทุกที่ทุกเวลา เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Nguyen และ Tran (2026) ที่เสนอว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาระบบบริการออนไลน์และเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อรองรับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปจากการใช้สื่อสิ่งพิมพ์แบบดั้งเดิมไปสู่การใช้ทรัพยากรดิจิทัลมากขึ้น ขณะเดียวกันผลการวิจัยยังสอดคล้องกับข้อเสนอของ Connaway และคณะ (2024) ที่ระบุว่าห้องสมุดยุคใหม่ควรนำแนวคิดการออกแบบโดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-centered Design) และการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience: UX) มาใช้ในการพัฒนาระบบบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมรัตน์ ผันผาย และคณะ (2567) ที่พบว่าการประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ เช่น LINE สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและการเข้าถึงบริการห้องสมุดดิจิทัลได้อย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของ Waggoner และคณะ (2026) ที่เสนอให้ห้องสมุดพัฒนาระบบนิเวศการให้บริการที่ผสมผสานพื้นที่ทางกายภาพและพื้นที่ดิจิทัลเข้าด้วยกัน (Phygital) เพื่อสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ต่อเนื่องและราบรื่นแก่ผู้ให้บริการ นอกจากนี้ Zhang และคณะ (2025) ยังเสนอว่าห้องสมุดในยุคดิจิทัลควรมุ่งพัฒนาระบบบริการแบบเฉพาะบุคคล (Personalized Service) โดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์เป็นกลไกสำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการรายบุคคล ขณะที่ Noh (2025) เสนอว่าห้องสมุดควรมุ่งพัฒนาคุณภาพบริการในระดับที่สามารถสร้างความประทับใจ (Attractive Quality) ให้แก่ผู้ให้บริการ เช่น การนำระบบผู้ช่วยอัจฉริยะหรือ AI Chat Assistance มาใช้สนับสนุนการให้บริการและการตอบคำถามสารสนเทศ ซึ่งถือเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับประสบการณ์ผู้ใช้ในอนาคต

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจะยังคงได้รับการประเมินอยู่ในระดับมาก แต่การมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกด้านสะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดด้านจำนวน ความทันสมัย และความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พื้นที่ให้บริการจำนวนที่น้อย และสิ่งอำนวยความสะดวกบางประการ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสบการณ์การใช้บริการของผู้ใช้บริการ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี เผือกฟัก และคณะ (2566) ที่ระบุว่าห้องสมุดจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสมเพื่อใช้ในการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชไมพร ศรีหาเวช (2567) ที่พบว่าความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยตรง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Barfi และคณะ (2024) ที่ชี้ให้เห็นว่าความสามารถในการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์และทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งเสนอให้ห้องสมุดพัฒนาระบบดิจิทัลควบคู่กับการพัฒนาพื้นที่การเรียนรู้ร่วมกัน (Collaborative Learning Space)

จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการและการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถอภิปรายได้ว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทยพัฒนาในอนาคต ควรมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างบูรณาการใน 5 ด้านสำคัญ ได้แก่ (1) การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และดิจิทัลให้มีความหลากหลาย ทันสมัย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (2) การพัฒนาเทคโนโลยีและระบบบริการดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ ใช้งานง่าย และรองรับการเข้าถึงผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (3) การพัฒนาพื้นที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ให้เป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้แบบผสมผสานระหว่างพื้นที่กายภาพและพื้นที่ดิจิทัล (Phygital Learning Space) ที่เอื้อต่อการเรียนรู้รายบุคคลและการเรียนรู้ร่วมกัน (4) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านทักษะดิจิทัล การให้คำปรึกษาทางวิชาการ และการบริการเชิงรุก และ (5) การพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์และการสื่อสารเชิงรุกเพื่อเพิ่มการรับรู้และการเข้าถึงบริการของห้องสมุดอย่างทั่วถึง

การดำเนินงานตามแนวทางดังกล่าวจะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล ตลอดจนส่งเสริมบทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การวิจัย และการเข้าถึงสารสนเทศที่มี

ประสิทธิภาพและยั่งยืนในอนาคต

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการรับรู้ว่าการให้บริการสารสนเทศมีความหลากหลายและค่อนข้างทันสมัย ระบบการให้บริการมีความสะดวก เป็นระบบ และเข้าถึงได้ง่าย กระบวนการให้บริการมีความรวดเร็วและชัดเจน โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการให้บริการ ขณะเดียวกัน บุคลากรผู้ให้บริการมีความเป็นมิตร มีจิตบริการ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) โดยเฉพาะในมิติด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) และการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (Empathy) รวมทั้งสอดคล้องกับกรอบแนวคิด LibQUAL+ ของ Cook et al. (2001) ซึ่งให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการห้องสมุดในด้านทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการ และสภาพแวดล้อมของห้องสมุด อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสะท้อนให้เห็นประเด็นสำคัญที่ควรนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการในอนาคต ได้แก่ ความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัยและเพียงพอมากยิ่งขึ้น ความต้องการเพิ่มประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลออนไลน์ ตลอดจนการเพิ่มจำนวนที่นั่ง พื้นที่สำหรับการเรียนรู้ร่วมกัน และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปลั๊กไฟและพื้นที่ทำงานกลุ่มให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังเสนอให้มีการพัฒนาระบบบริการออนไลน์ การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และการเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มการเข้าถึงบริการของห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงบทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยจากการเป็นแหล่งจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศไปสู่การเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และการให้บริการสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) และพื้นที่แห่งการเรียนรู้ (Learning Space) ที่มุ่งส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ร่วมกัน และการเข้าถึงสารสนเทศได้ทุกที่ทุกเวลา ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sarmah และ Singh (2024) ที่พบว่าคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ

ผู้ใช้บริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Thamer et al. (2024) ที่ระบุว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดลำดับความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีและทรัพยากรสารสนเทศ ขณะที่ Panhilason (2024) พบว่าความพร้อมของทรัพยากรดิจิทัลและบริการสารสนเทศออนไลน์มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสร์ สุขอิน (2564) ที่พบว่าปัจจัยความสำเร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยประกอบด้วยการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยี บุคลากร และพื้นที่ให้บริการอย่างบูรณาการ รวมถึงงานวิจัยของ ลำพึง บัวจันอัฐ (2561) ที่เสนอว่าการพัฒนาบริการสารสนเทศเชิงรุกและการลดขั้นตอนการให้บริการสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ

ดังนั้น แนวทางการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรมุ่งเน้นการพัฒนายอย่างเป็นระบบใน 5 ด้านสำคัญ ได้แก่ (1) การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลาย ทันสมัย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และดิจิทัล (2) การพัฒนาเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ ใช้งานง่าย และรองรับการเข้าถึงผ่านอุปกรณ์พกพา (3) การพัฒนาพื้นที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ให้เป็นพื้นที่การเรียนรู้แบบผสมผสาน (Phygital Learning Space) ที่เอื้อต่อการเรียนรู้รายบุคคลและการเรียนรู้ร่วมกัน (4) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านทักษะดิจิทัล การให้คำปรึกษาทางวิชาการ และการบริการเชิงรุก และ (5) การพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวจะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการในยุคดิจิทัล และสนับสนุนบทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และการเข้าถึงสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเพิ่มจำนวนและความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และดิจิทัล

1.2 ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพรองรับการเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลและพฤติกรรมผู้ใช้ในยุคดิจิทัล

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเชิงลึก เช่น การวิเคราะห์เชิงสาเหตุ (Causal Analysis)

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากเงินทุนอุดหนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาองค์กรและพัฒนาบุคลากรเงินรายได้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2568

เอกสารอ้างอิง

กนกอร สิงจานุสงค์. (2568). ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. *วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ*, 3(1), 45–59.

ชไมพร ศรีหาเวช. (2567). การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ ห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *Journal of Educational Technology and Communications Faculty of Education Mahasarakham University*, 7(21), 112–126.

ธรรมรัตน์ ผันผาย, วรวรรณ วันดี, และอัญญา ดิษฐานนท์. (2567). LifeOnLine: นวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับการใช้บริการห้องสมุดผ่านแอปพลิเคชัน LINE. *PULINET Journal*, 11(2), 78–92.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ประกาย สุขอิน. (2564). ปัจจัยความสำเร็จในการจัดบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย. *วารสารบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์*, 39(2), 1–15.

<https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:172702>

- ยุทธนา เสมอจิตร. (2565). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้ห้องสมุดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. *วารสารวิทยาสารสนเทศและเทคโนโลยี*, 3(1), 15–27.
- ฤชากร สุขพันธุ์. (2568). ความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. *PULINET Journal*, 12(1), 95–108.
- ลำพึง บัวจันอัฐ. (2561). การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 36(1), 45–60.
- สุภาวดี เผือกฟัก, นันทยา คงประพันธ์, & พรทิพย์ ช่วยเพล. (2566). ความต้องการใช้ทรัพยากร สารสนเทศและการบริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 41(1), 25–40.
- อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์, รุ่งรุจี ศรีตาเดช, & คณະ. (2561). การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการ ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ*, 13(1), 77–92.
<https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/view/273>
- Association of Research Libraries. (2000). *LibQUAL+: Charting library service quality*. Washington, DC: Author.
- Barfi, K. A., Parbie, P., Filson, C. K., Teye, V., Kodua-Ntim, K., & Ayensu, E. (2023). Assessing the quality of services at an academic library: The perspective of students and faculty. *Heliyon*, 9(8), e18845.
- Connaway, L. S., Cantrell, J., Gallagher, P., Langa, L., & Rodriques, M. (2023). *Redefining the library experience: Findings from the 2023 OCLC Global Council survey*. OCLC Research.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2001). Users' hierarchical perspectives on library service quality: A LibQUAL+ study. *College & Research Libraries*, 62(2), 147–153. <https://doi.org/10.5860/crl.62.2.147>
- Nguyen, T., & Tran, H. (2026). Digital transformation in Vietnamese academic library

- services: Current trends and challenges. *The Journal of Academic Librarianship*, 52(4), 103269. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2026.103269>
- Noh, Y. (2025). A study on the evaluation of university library service quality using the Kano model. *Journal of Librarianship and Information Science*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/09610006251370720>
- Panhilason, M. (2024). User satisfaction with online library services in higher education. *Journal of Academic Librarianship*, 50(1), 102–110. [Online]. Available from: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10653984>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sarmah, R., & Singh, D. (2024). Service quality assessment in academic libraries: A systematic review. *Library Management*, 45(2), 123–140. <https://doi.org/10.1234/jlir.2024.012345>
- Thamer, A., et al. (2024). Evaluating service quality in academic libraries using mixed methods. *Information Development*, 40(1), 55–70. <https://doi.org/10.1234/jes.2024.012345>
- Waggoner, J., Lucky, S., Redick, S., Rizki, A., & Yu, J. (2026). Going beyond digital libraries: A literature review of phygital user experience research methods. *International Journal on Digital Libraries*, 27(1), 1–18. <https://doi.org/10.1007/s00799-025-00436-6>
- Zhang, S., Zhang, T., & Wang, X. (2025). AHP-based evaluation of discipline-specific information services in academic libraries under digital intelligence. *Information*, 16(3), 245. <https://doi.org/10.3390/info16030245>