

แนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล  
มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช  
**The Modern Library Management Guideline of Faculty of Medicine Vajira  
Hospital, Navamindradhiraj University**

พลอยธัญญา ปภาพิชญ์ธนนท์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
**Ploytanya Phapapithanun**  
Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand  
E:mail: s61561802006@ssru.ac.th

\*\*\*\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา และ 2) เพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods Research) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างจากตารางของ Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W, (1970 : 607-610) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาแพทย์ จำนวนทั้งสิ้น 201 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความต้องการจำเป็นในการบริหารจัดการห้องสมุด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และด้านการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำข้อมูลมาหาค่าดัชนีความต้องการจำเป็น และเก็บข้อมูลโดยแบบสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ใช้การแจกแจงความถี่และการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อนำมาเป็นแนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมในปัจจุบันของการบริหารจัดการห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ส่วนความต้องการจำเป็นในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ เพื่อตอบสนองการใช้งานของนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ที่มีค่ามากที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร ตามลำดับ และนำแนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ทั้ง 4 ด้าน ด้านละ 3 ข้อ จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 คน เพื่อนำไปปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด ต่อไป

**คำสำคัญ** การบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่; คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

\* วันที่รับบทความ: 3 มิถุนายน 2565; วันที่แก้ไขบทความ 19 มิถุนายน 2565; วันที่ตอบรับบทความ: 20 มิถุนายน 2565

Received: June 3, 2022; Revised: June 19, 2022; Accepted: June 20, 2022

## Abstracts

The objectives of this research were 1) to study the current and desirable situation of modern library management to respond to the students' needs assessment; and 2) to propose a modern library management guideline for the Faculty of Medicine Vajira Hospital, Navamindradhiraj University to respond the students' needs assessment. The research design was mixed-method research. The sample group in this research, the researcher used random sampling from the tables of Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W, (1970). The sample group was 201 medical. The quantitative data were collected by using a questionnaire assessing the needs assessment of the library management in 4 dimensions which were personnel, information resources, premises and supplies, and services. Percentage, mean score, standard deviation, and Priority Need Assessment Index was used for quantitative data analysis. The qualitative data was collected from 5 experts by applying an interview form and was analyzed by using frequency distributions and content analysis. A modern library management guideline was created in accordance with the results of the study. The results found that all 4 dimensions of the library management need assessment were at on high level at that time. The needs analysis also revealed the most demanding dimensions were ranked from information resources, services, premises and supplies, and personnel respectively. The modern library management guideline of the Faculty of Medicine Vajira Hospital, Navamindradhiraj University covered 4 dimensions and 3 items each. Henceforth, the guideline shall be to improve according to the needs of the library service users.

**Keywords:** The Modern Library Management Guideline, Faculty of Medicine Vajira Hospital; Navamindradhiraj University

## บทนำ

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันการศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างคน สร้างสังคม และสร้างชาติ ในการพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพ ประกอบกับโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกมิติ การศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญ ในการพัฒนาประเทศให้สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี จึงมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของคน ให้ก้าวทันสู่ยุคอินเทอร์เน็ต เพื่อเตรียมพร้อมรับการปรับเปลี่ยนประเทศไปสู่ประเทศไทย 4.0 ที่จะเป็นแรงผลักดันให้ประชากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแหล่งเรียนรู้ที่ไร้ขีดจำกัด ในการพัฒนาการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะ และสมรรถนะของคนไทย เพื่อให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560 : 22) ห้องสมุดถือเป็นแหล่งเรียนรู้ช่วยสนับสนุนการศึกษาที่สำคัญในการค้นคว้าหาความรู้ในการพัฒนาการศึกษาทุกระบบและมีขอบข่ายให้บริการกว้างขวางมากขึ้น ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบระบบและวิธีการจัดเก็บเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดเก็บค้นหาสารสนเทศ และเทคโนโลยีโทรคมนาคมที่ใช้ในการเชื่อมโยงผู้ใช้งานกับฐานข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ในระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงถึงกันทั้งภายในห้องสมุดเอง ภายในสถาบัน ระหว่างสถาบัน และระหว่างประเทศต่างๆ ทั่วโลก (วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ, 2543 : 57)

การบริหารจัดการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นภาพลักษณ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพทางวิชาการ ดังนั้นคุณภาพของห้องสมุดจึงเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดคุณภาพมหาวิทยาลัย ในปัจจุบันเทคโนโลยีต่างๆ ได้มีการพัฒนาเจริญอย่างรวดเร็ว ทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสาร และอื่นๆ โดยเฉพาะความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการพิมพ์ และการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อการผลิตสารสนเทศในปัจจุบันที่มีปริมาณเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีรูปแบบที่หลากหลาย ที่นอกเหนือไปจากสื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อไมตรีพิมพ์ คือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ สารานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ สื่อมัลติมีเดีย ฐานข้อมูลในสาขาวิชาต่างๆ จากประโยชน์และความสะดวกรวดเร็วดังกล่าว อินเทอร์เน็ตจึงเป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นที่นิยมใช้ในวงการต่างๆ อย่างกว้างขวาง รวมทั้งด้านการศึกษา (ทิพย์วัลย์ ตฤยะสุข, 2549 : 1-13)

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช จัดเป็นห้องสมุดเฉพาะทางด้านการแพทย์ ที่เป็นแหล่งสนับสนุนด้านวิชาการ การค้นคว้าหาความรู้ทางด้านการวิจัยทางแพทย์ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน ดังนั้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดจะต้องมีความสะดวก และเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ตลอดเวลา ปัจจุบันห้องสมุดมีแนวโน้มเปลี่ยนเป็นพื้นที่อเนกประสงค์ (Multi-function) ที่ใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย และสามารถจัดสรรพื้นที่ให้เข้ากับพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ มหาวิทยาลัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการห้องสมุด ให้มีพื้นที่ที่มีลักษณะของการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนการเรียนรู้อย่างเหมาะสม หากห้องสมุดไม่มีบริการ wi-fi ให้ผู้ใช้บริการเชื่อมต่อแบบไร้สายย่อมเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ เพราะคนรุ่นใหม่ต่างก็พกพาอุปกรณ์อัจฉริยะเป็นของตัวเองเพื่อแสวงหาความรู้และสื่อสาร จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่เพื่อตอบสนองการใช้งานของนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช เพื่อนำผลการวิจัยไปเสนอแนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของนักศึกษา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช
2. เพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods Research) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาแพทย์ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช จำนวนทั้งสิ้น 420 คน (ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช, 2564 : ออนไลน์)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างจากตารางของ Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W, (1970 : 607-610) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 201 คน

1.3 กลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ คัดเลือกโดยวิธีเจาะจง โดยเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการห้องสมุด จำนวน 5 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ มีลักษณะดังนี้

2.1 แบบสอบถาม สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการห้องสมุดเพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด สถานที่สืบค้นข้อมูล และอุปกรณ์ที่ใช้สืบค้นข้อมูล โดยมีลักษณะให้เลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการห้องสมุดเพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนการประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert, Rensis, 1967 : 54)

2.2 แบบสัมภาษณ์แบบเชิงลึก เพื่อเสนอแนวทางในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ เพื่อตอบสนอง ความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical package for social science) และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลจากแบบตรวจสอบรายการ (Check List) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา 4 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 3) ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ 4) ด้านบริการ โดยใช้สถิติพื้นฐานวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) โดยมีลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบแบบมาตราการประเมิน (Rating scale) 5 ระดับ จากนั้นวิเคราะห์ค่า PNImodified โดยแปลความหมายตามช่วงคะแนน ดังนี้ (Best, John W, 1970 : 44)

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา โดยใช้วิธี Modified Priority Needs Index (PNI modified) เพื่อจัดลำดับความต้องการจำเป็น โดยใช้สูตร ดังนี้

$$PNI_{\text{modified}} = \frac{I-D}{D}$$

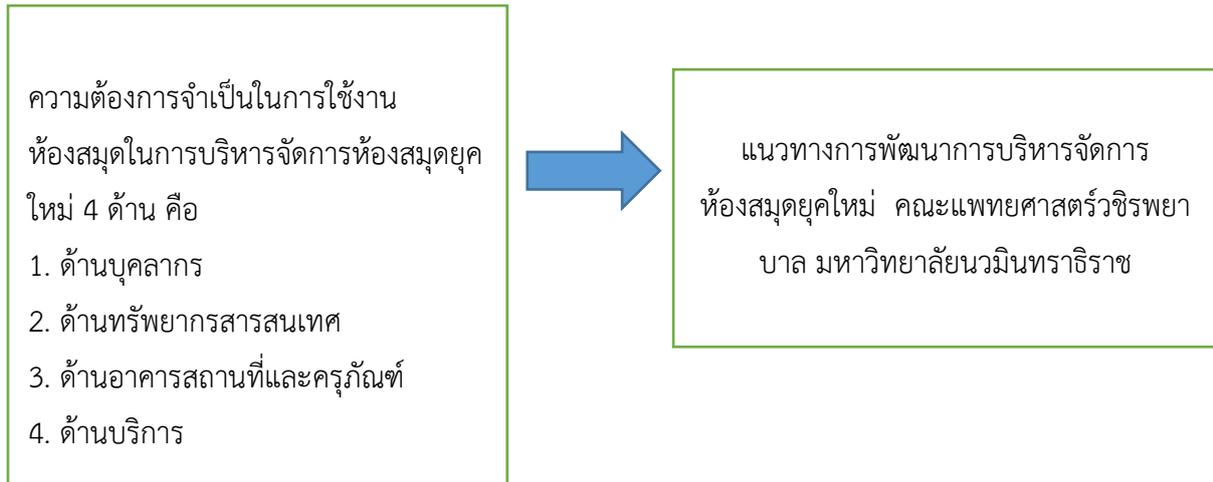
- เมื่อ I = ค่าเฉลี่ยของสภาพที่พึงประสงค์
- D = ค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน

จากนั้นวิเคราะห์จัดลำดับความต้องการจำเป็นในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา นำเสนอเป็นตารางและความเรียง โดยพิจารณาค่าความต้องการจำเป็น (PNI modified) ที่มีค่ามากที่สุด สามอันดับแรกในแต่ละด้านของสภาพการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา นำไปจัดทำแบบสัมภาษณ์เพื่อสร้าง (ร่าง) แนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชต่อไป

ตอนที่ 3 ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแล้วนำมาสรุป โดยใช้การนับจำนวนความถี่ มาเป็น (ร่าง) แนวทางในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช มีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ผลการวิจัย

1. สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

การบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา ในภาพรวมสรุปได้ดังนี้ 1) สภาพปัจจุบันของการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช อยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.85$ ,  $\sigma = 0.84$ ) และสภาพที่พึงประสงค์ของการการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.86$ ,  $\sigma = 0.36$ ) และ 2) ความต้องการจำเป็นในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา ที่มีค่าความต้องการจำเป็นมากที่สุด (PNI modified = 0.226) คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สภาพปัจจุบันของการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ และความต้องการจำเป็นในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

ข้อ	การบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI <sub>modified</sub> <sup>d</sup>	ลำดับความ ต้องการ จำเป็น
		$\mu$	$\sigma$	ระดับ	$\mu$	$\sigma$	ระดับ		
1.	ด้านบุคลากร	3.88	0.80	มาก	4.82	0.37	มากที่สุด		4
2.	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.74	0.85	มาก	4.83	0.44	มากที่สุด	0.226	1
3.	ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์	3.92	0.82	มาก	4.89	0.32	มากที่สุด	0.202	3
4.	ด้านการให้บริการ	3.85	0.87	มาก	4.91	0.31	มากที่สุด	0.218	2
รวม		3.85	0.84	มาก	4.86	0.36	มากที่สุด	0.209	

2. สภาพการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากร

สภาพปัจจุบันในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.88, \sigma = 0.80$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.20, \sigma = 0.87$ ) คือ มีบุคลากรภาพดี แต่งกายเหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\mu = 3.60, \sigma = 0.94$ ) คือ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

สภาพที่พึงประสงค์ในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.82, \sigma = 0.37$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.91, \sigma = 0.32$ ) คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\mu = 4.64, \sigma = 0.61$ ) คือ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ ด้านบุคลากร มีค่าความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 4 คือ 0.194 (PNI modified = 0.194) โดยข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด คือ 1) ภาระหรือรันทในการให้บริการ (PNI modified = 0.238) 2) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม (PNI modified = 0.223) และ 3) อำนวยความสะดวกในการบริการได้ทุกรูปแบบ (PNI modified = 0.218) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายเหมาะสม (PNI modified = 0.133)

## 2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

สภาพปัจจุบันในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\mu = 3.74, \sigma = 0.85$ ) คือ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ ( $\mu = 3.85, \sigma = 0.89$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มี 2 ข้อ คือ มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน ( $\mu = 3.63, \sigma = 1.03$ ) และมีกระดานประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการสืบค้นฐานข้อมูลที่ชัดเจน ( $\mu = 3.63, \sigma = 1.07$ )

สภาพที่พึงประสงค์ในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.83, \sigma = 0.44$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีอุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย ครอบคลุมต่อความต้องการใช้งาน ( $\mu = 4.91, \sigma = 0.35$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน ( $\mu = 4.73, \sigma = 0.55$ )

ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 1 (PNI modified = 0.226) โดยข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด คือ 1) กระดานประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการสืบค้นฐานข้อมูลที่ชัดเจน (PNI modified = 0.254) 2) มีวารสาร E-book ฐานข้อมูล ครอบคลุมกับความต้องการใช้งาน (PNI modified = 0.252) และ 3) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย ทันสมัย เหมาะสมกับความต้องการใช้งาน (PNI modified = 0.235) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือ (PNI modified = 0.191)

## 2.3 ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์

สภาพปัจจุบันในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.90, \sigma = 1.00$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีแสงสว่างเพียงพอ ( $\mu = 4.29, \sigma = 0.89$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอในการให้บริการใช้งาน ( $\mu = 3.52, \sigma = 1.08$ )

สภาพที่พึงประสงค์ในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.89, \sigma = 0.32$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีความสะอาดทั้งภายในและห้องน้ำ ( $\mu = 4.95, \sigma = 0.25$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอในการให้บริการใช้งาน ( $\mu = 4.73, \sigma = 0.57$ )

ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ มีค่าความต้องจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 3 (PNI modified = 0.204) โดยข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ 1) มีจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอในการให้บริการใช้งาน (PNI modified = 0.256) 2) มีป้าย/กระดานประชาสัมพันธ์ ประกาศที่เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเหมาะสม (PNI modified = 0.244) และ 3) มีพื้นที่เอื้อต่อการทำกิจกรรมการเรียนการสอนกลุ่มย่อยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ (PNI modified = 0.240) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ มีแสงสว่างเพียงพอ (PNI modified = 0.130)

#### 2.4 ด้านการให้บริการ

สภาพปัจจุบันในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ ด้านการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.85, \sigma = 0.87$ ) โดยรายข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ ยิ้มแย้ม ท่าที่เป็นมิตร ( $\mu = 4.00, \sigma = 0.94$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เวลาให้บริการ (เปิด-ปิด) มีความเหมาะสม ( $\mu = 3.52, \sigma = 1.18$ )

สภาพที่พึงประสงค์ในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ ด้านการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.91, \sigma = 0.31$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 1) มีบริการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\mu = 4.94, \sigma = 0.28$ ) 2) มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ( $\mu = 4.94, \sigma = 0.28$ ) 3) มีบริการสืบค้นจากฐานข้อมูลอื่น ๆ นอกจากการใช้บริการพื้นฐาน ( $\mu = 4.94, \sigma = 0.28$ ) ตามลำดับ และรายข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด คือ เวลาให้บริการ (เปิด-ปิด) มีความเหมาะสม ( $\mu = 4.84, \sigma = 0.56$ )

ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ ด้านการให้บริการ มีค่าความต้องจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 2 (PNI modified = 0.218) โดยข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ 1) เวลาให้บริการ (เปิด-ปิด) มีความเหมาะสม (PNI modified = 0.273) 2) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทุกช่องทางของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ (PNI modified = 0.239) และ 3) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ (PNI modified = 0.236) ตามลำดับ และรายข้อย่อยที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ ยิ้มแย้ม ท่าที่เป็นมิตร (PNI modified = 0.191)

### 3. แนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

ผู้วิจัยได้นำผลการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน โดยผลสรุปแนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการใช้งานของนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยรายข้อย่อยด้านละ 3 ข้อ ดังนี้

### 3.1 ด้านบุคลากร ซึ่งมีข้อพบว่า มีประเด็นความเห็น ดังนี้

1) ความกระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากรห้องสมุด ควรดำเนินการสร้างความเข้าใจในการให้บริการห้องสมุดแก่บุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน และเปิดโอกาสให้บุคลากรห้องสมุดมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ บุคลากรให้บริการ **Service Mind** เพื่อให้บุคลากรมีการปรับตัว ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เป็นการบริการเชิงรุกให้มากขึ้น การให้บริการแบบ **net normal** ในหลากหลายรูปแบบของการให้บริการ ผู้บริหารมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งนำผลการประเมินมาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข พิจารณาในการสนับสนุนด้านต่างๆ

2) บุคลากรห้องสมุดต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ควรกำหนดให้มีการประชุมบุคลากรห้องสมุดในทุกๆ เดือนร่วมกันพิจารณาความต้องการของผู้ใช้บริการจากการเก็บข้อมูลสถิติการให้บริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการและแนวโน้มในการปรับปรุง โดยจำแนกเป็นกลุ่มย่อยเพื่อพัฒนาบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม และการเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะผ่านทาง **Facebook, twitter, Instagram, YouTube** และ **website**

3) บุคลากรห้องสมุดต้องอำนวยความสะดวกในการบริการได้ทุกรูปแบบ ควรดำเนินการสร้างความรู้ความเข้าใจในการให้บริการทุกประเภท เพื่อให้บุคลากรห้องสมุดมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ และพร้อมที่จะปรับวิธีการให้บริการที่เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันอยู่เสมอ พร้อมกับเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือให้คำปรึกษา ที่หลากหลาย เช่น **facebook line** โทรศัพท์ การวิดีโอคอล

### 3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีประเด็นความเห็น ดังนี้

1) การมีกระดานประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการสืบค้นฐานข้อมูลที่ชัดเจน เช่น การจัดทำข้อมูลในรูปแบบอินโฟกราฟิกเพื่อลำดับขั้นตอนสืบค้นฐานข้อมูลที่ชัดเจน การจัดทำคู่มือการใช้งานหรือการเข้าถึงฐานข้อมูล และการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การใช้งานฐานข้อมูลที่ให้บริการทาง **social media** ต่างๆ เช่น **Facebook, twitter, Instagram, YouTube** และ **website** เพื่อให้เข้าถึงผู้ใช้บริการมากขึ้น

2) การมีวารสาร **E-book** ฐานข้อมูลครอบคลุมกับความต้องการใช้งาน และมหาวิทยาลัย ควรสร้างความร่วมมือและเครือข่ายในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยไม่ได้จัดซื้อ

3) การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย ทันสมัย เหมาะสมกับความต้องการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สำหรับให้บริการภายในพื้นที่ห้องสมุด มีหนังสือและวารสารที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในฐานข้อมูลต่างๆ ที่เข้าถึงบริการสะดวก รวดเร็ว

### 3.3 ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ที่มีความเหมาะสม มีประเด็นความเห็น ดังนี้

1) การมีจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอในการให้บริการใช้งาน ควรดำเนินการให้มีการจัดหาโต๊ะ ที่ให้ความสะดวก สบาย ทันสมัย เหมาะแก่การใช้งานตามยุคปัจจุบันให้เพียงพอ ต่อการใช้งาน เช่น มีจอ smart TV บนโต๊ะ และจัดหาเก้าอี้ที่สามารถช่วยผ่อนคลายเป็นผู้รับบริการมีอีกทางเลือกเพื่อการพักผ่อน

2) การมีป้าย/กระดานประชาสัมพันธ์ ประกาศที่เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเหมาะสม ควรดำเนินการให้มีการเน้นการประชาสัมพันธ์ให้บริการที่เข้าถึงผู้ใช้บริการทุกรูปแบบ การประชาสัมพันธ์การ ให้บริการทาง social media ต่างๆ และคอยติดตาม update ข่าวสารห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ

3) การมีพื้นที่เอื้อต่อการทำกิจกรรมการเรียนการสอนกลุ่มย่อยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และ จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก ตามจำนวนของผู้ใช้บริการ การมีแสงสว่างที่เพียงพอ และการ จัดสรรพื้นที่ Relaxing break เช่น คาเฟ่ เพื่อให้เข้ากับห้องสมุดยุคใหม่

### 3.4 ด้านการให้บริการ มีประเด็นความเห็น ดังนี้

1) เวลาในการให้บริการ (เปิด-ปิด) มีความเหมาะสม ควรดำเนินการให้มีการกำหนดเวลาใน การให้บริการที่เหมาะสมตามผู้ใช้บริการร้องขอ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละห้องสมุด

2) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทุกช่องทางของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ ควรดำเนินการ ให้มีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การใช้งานฐานข้อมูลที่ใช้บริการทาง social media ต่างๆ เช่น Facebook, twitter, Instagram, YouTube และ website และก่อนทำการประชาสัมพันธ์ทุกครั้งควรมีการ ตรวจสอบข้อมูลก่อนการประชาสัมพันธ์โดยทีมดำเนินงานตรวจสอบความถูกต้อง

3) การมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในรูปแบบต่างๆ โดย เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็น การจัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็นภายในห้องสมุด และการ เพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางในรูปแบบออนไลน์ เช่น Facebook, twitter, Instagram, YouTube และ website เพื่อให้เข้าถึงผู้ใช้บริการมากขึ้น

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยแนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และ ครุภัณฑ์ และด้านการให้บริการ โดยผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่า สภาพปัจจุบันในการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นในการบริหาร จัดการห้องสมุดยุคใหม่ จากค่า PNI Modified ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุดลำดับ แรก คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีความต้องการสูงสุด คือ 1) กระตือรือร้นในการให้บริการ 2) เข้า

ใจความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม 3) อำนวยความสะดวกในการบริการได้ทุกรูปแบบ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ โดยมีความต้องการสูงสุด คือ 1) มีกระดานประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการสืบค้นฐานข้อมูลที่ชัดเจน 2) มีวารสาร E-book ฐานข้อมูล ครอบคลุมกับความต้องการใช้งาน และ 3) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย ทันสมัย เหมาะสมกับความต้องการใช้งาน และมีข้อเสนอว่าห้องสมุดยุคใหม่นั้นจำเป็นต้องเน้นให้มีความพร้อมทางด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย ทันสมัย เหมาะสม และเพียงพอในการอำนวยความสะดวกต่อความต้องการใช้งานของนักศึกษาทุกกลุ่ม และมีวารสาร E-book ฐานข้อมูลที่ครอบคลุม เพียงพอต่อการค้นคว้าหาความรู้ รวมถึงการมีกระดานประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการสืบค้นฐานข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ ศรีจันทร์ จันทร์ชิวะ (2551 : ออนไลน์) ได้กล่าวไว้ว่า กลยุทธ์และเป้าหมายหลักของการบริหารหรือดำเนินงานห้องสมุดไม่ว่าจะเป็นยุคใหม่หรือยุคเก่าจะมีหลักคิดเดียวกันคือ ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้ สะดวก รวดเร็วในเวลาที่ใช้ต้องการและได้รับสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ แต่ในห้องสมุดยุคใหม่เริ่มตั้งแต่ศตวรรษ 2000 ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาผสมผสานกับงานห้องสมุดทำให้การสืบค้นสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบไปมากขึ้น การบริหารงานห้องสมุดจึงต้องมีการบริหารเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง กล่าวโดยสรุปบริการของห้องสมุดยุคใหม่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ในขณะเดียวกัน การบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ก็มีการผสมผสานเทคโนโลยี เทคนิคการบริหารจัดการ ฯลฯ

2. แนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ได้ให้ความเห็นในการดำเนินงาน ดังนี้

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีประเด็นความเห็น คือ 1) การมีกระดานประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการสืบค้นฐานข้อมูลที่ชัดเจน มีการให้บริการทาง social media ต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงผู้ใช้บริการมากขึ้น 2) การมีวารสาร E-book ฐานข้อมูลครอบคลุมกับความต้องการใช้งาน มหาวิทยาลัยควรสร้างความร่วมมือและเครือข่ายในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยไม่ได้จัดซื้อ และ 3) การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย ทันสมัย เหมาะสมกับความต้องการใช้งาน ควรดำเนินการให้มีการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศขั้นพื้นฐานที่ต้องมี และทรัพยากรที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดผลลัพธ์ตามที่มหาวิทยาลัยวางเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐญา เมือก่อง และคณะ (2559 : 9) ได้ทำการวิจัยศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า ความต้องการใช้บริการของนักศึกษามีความต้องการในด้านทรัพยากรสารสนเทศเพียงด้านเดียวที่มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านบริการห้องสมุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาการใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีเพียงปัญหาสื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ และไม่รู้

วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่มีปัญหาในระดับมาก สำหรับข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรจัดอบรมและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด การสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาเป็นภาษาอังกฤษ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่าน Social Network เป็น 2 ภาษาการเพิ่มจุดรับคืนหนังสือด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และสอดคล้องกับพรพรรณ จันทร์แดง (2557 : 12) ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดยุคใหม่มีลักษณะรูปแบบสารสนเทศแบบใหม่ (Modern Information) สารสนเทศของห้องสมุดไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแต่เอกสารสิ่งพิมพ์เท่านั้น สารสนเทศของห้องสมุดมีหลากหลายรูปแบบ เช่น หนังสือวารสาร หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ ตลอดจนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งการจัดการ การจัดการ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจากที่ใด เวลาใดก็ได้ การเลือกทรัพยากร และการจัดการลิขสิทธิ์การสร้างคลังปัญญาขององค์กร การลงรายการเมตาดาต้า การจัดหมวดหมู่ Semantic Web และการดูแลรักษาเอกสารในรูปแบบดิจิทัล

2.2 ด้านการให้บริการ มีประเด็นความเห็น คือ 1) เวลาในการให้บริการ (เปิด-ปิด) มีความเหมาะสม 2) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทุกช่องทางของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ และ 3) การมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ควรดำเนินการให้มีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ โดยเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ใช้งานแสดงความคิดเห็น การจัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็นภายในห้องสมุด และการเพิ่มช่องทางให้ผู้ให้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางในรูปแบบออนไลน์ เช่น Facebook, twitter, Instagram, YouTube และ website เพื่อให้เข้าถึงผู้ให้บริการมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวัลย์ สิ้นน้อย และ อนุวัช กาทอง (2561 : 82-91) ได้ศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีความต้องการให้ห้องสมุดเปิดก่อนสอบ (Final/Midterm) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 22.30 น. จำนวน 3- 4 สัปดาห์ก่อนสอบ (ร้อยละ 51.04) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดช่วงก่อนสอบให้เปิดบริการ 24 ชม. (ร้อยละ 41.28) ผลการวิจัยมีการนำไปพัฒนาปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยนำไปปรับปรุงในเรื่องการขยายการเปิดให้บริการตามความต้องการของนักศึกษา มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และสอดคล้องกับพรพรรณ จันทร์แดง (2557 : 12) ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดยุคใหม่ต้องมีบริการใหม่ หรือรูปแบบใหม่ ได้แก่ สืบค้นแม่นยำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและเห็นภาพของการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเด่นชัด ห้องสมุดยุคใหม่มี การบริการแบบใหม่ (Modern Services) การบริการเน้นเชิงรุกมากกว่า เชิงรับมีการออกนอกสถานที่เพื่อไปสำรวจหาผู้ใช้ตามสถานที่ต่าง ๆ ให้บริการแบบ One Stop Service มีบริการสารสนเทศแบบใหม่ ๆ บริการของห้องสมุดบางประเภทไม่จำกัดเวลาและสถานที่

2.3 ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ มีประเด็นความเห็น คือ 1) การมีจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอ ในการให้บริการใช้งาน สะดวก สบาย ทันสมัย เหมาะแก่การใช้งานตามยุคปัจจุบันให้เพียงพอต่อการใช้งาน เช่น มีจอ smart TV บนโต๊ะ และจัดหาเก้าอี้ที่สามารถช่วยผ่อนคลายให้ผู้รับบริการมีอีกทางเลือกเพื่อการพักผ่อน 2) การมีป้าย/กระดานประชาสัมพันธ์ ประกาศที่เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเหมาะสม ผ่านช่องทาง social media ต่างๆ และคอยติดตาม update ข่าวสารห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ 3) การมีพื้นที่เอื้อต่อการทำ กิจกรรมการเรียนการสอนกลุ่มย่อยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ มีการแบ่งโซนให้เป็นสัดส่วนที่เหมาะสมในแต่ละ กิจกรรมต่างๆ เช่น มุมประชุมกลุ่มและจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก ตามจำนวนของผู้ใช้บริการ การมีแสงสว่างที่เพียงพอ และการจัดสรรพื้นที่ **Relaxing break** เช่น คาเฟ่ เพื่อให้เข้ากับห้องสมุดยุคใหม่ สอดคล้องกับवासना ปोंพาล (2555 : ค) ได้กล่าวถึงห้องสมุดยุคใหม่ที่ห้องสมุดทุก ๆ แห่ง พยายามพัฒนาไป ให้ถึงนั้น ได้แก่ 1) ห้องสมุดต้องเป็นสถานที่ที่มีความสะดวกสบาย ในด้านวัสดุอุปกรณ์ต้องทันสมัยและมี ประสิทธิภาพสูง 2) การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมให้เป็นสถานที่สำหรับการใช้งาน ทั้งเพื่อการเรียนรู้ การศึกษาด้วยตนเอง ที่มีความสะดวกสบาย ทันสมัย มีความสะอาด และปลอดภัย และสอดคล้องกับพรพรรณ จันทรแดง (2557 : 12) ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดยุคใหม่ต้องมีบริการใหม่ บรรยากาศใหม่ หรือรูปลักษณ์ใหม่มี ลักษณะของขนาดหรือพื้นที่แบบใหม่ (Modern Size) เมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ ได้มีการ จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

2.4 ด้านบุคลากร มีประเด็นความเห็น คือ 1) ความกระตือรือร้นในการให้บริการของ บุคลากรห้องสมุด ส่งเสริมให้บุคลากรของห้องสมุดเข้าร่วมการอบรมพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการ **Service Mind** เพื่อให้บุคลากรมีการปรับตัว ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เป็นการบริการเชิงรุกให้มากขึ้น 2) บุคลากร ห้องสมุดต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม โดยจำแนกเป็นกลุ่มย่อย เพื่อพัฒนาบริการให้ ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน รวมทั้งการเพิ่มช่องทางการ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะผ่านทาง Facebook, twitter, Instagram, YouTube และ website เพื่อให้บุคลากรได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการให้บริการ และ 3) บุคลากรห้องสมุดต้องอำนวยความสะดวกในการบริการได้ทุกรูปแบบ มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ และพร้อมที่จะปรับวิธีการให้บริการที่ เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันอยู่เสมอ เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เช่น facebook line โทรศัพท์ การ วิดีโอคอล หรือจะเป็นการจัดบริการสอนให้คำปรึกษาในการสืบค้นข้อมูลและการใช้ห้องสมุด ทั้งในรูปแบบ ออนไลน์ และใน/นอกสถานที่ห้องสมุด สอดคล้องกับवासना ปोंพาล (2555 : ค) กล่าวถึงห้องสมุดยุคใหม่ที่ ห้องสมุดทุก ๆ แห่งพยายามพัฒนาไปให้ ถึงนั้น ได้แก่ 1) การมีบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นกันเอง และบุคลากร พร้อมให้ความช่วยเหลือ 2) บุคลากรผู้ให้บริการต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ สามารถให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ แก่ผู้ใช้ห้องสมุดมีความเป็นมิตรและมีจิตบริการ 3) มีบริการใหม่ๆ ที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว เปลี่ยนแปลงจากรูปแบบเดิมที่ผู้ให้บริการมีบทบาทเพียง “ผู้รอให้บริการ” หรืออาจเรียกได้ว่าเป็น “บริการเชิง

รุก” และการให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับมะลิวัลย์ สีน้อย และ อนุวัช กาทอง (2561 : 82-91) ได้ให้ความหมายของ ห้องสมุด ไว้ว่าห้องสมุด คือแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ทั้งที่เป็นวัสดุพิมพ์วัสดุไม่ตีพิมพ์และสื่อ อิเล็กทรอนิกส์มีการคัดเลือกและจัดหาเข้ามาอย่าง ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้มีบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินงานและจัดบริการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับศรีจันทร์ จันทร์ชิวะ (2551 : ออนไลน์) ได้กล่าวไว้ว่า กลยุทธ์และเป้าหมายหลักของการบริหารหรือดำเนินงานห้องสมุดไม่ว่าจะเป็นยุคใหม่หรือยุคเก่าจะมีหลักคิดเดียวกันคือ ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้ สะดวก รวดเร็วในเวลาที่ใช้ต้องการและได้รับสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ แต่ในห้องสมุดยุคใหม่เริ่มตั้งแต่ศตวรรษ 2000 ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาผสมผสานกับงานห้องสมุดทำให้การสืบค้นสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบไปมากขึ้น การบริหารงานห้องสมุดจึงต้องมีการบริหารเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรให้มีการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพื่อให้เท่าทันกระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน รวมทั้งการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน
2. ผู้บริหารควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็น เพื่อวางแผนในการพัฒนาปรับปรุงงานด้านการให้บริการห้องสมุด เพื่อให้ตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้ใช้บริการที่เพียงพอและเหมาะสมกับยุคสมัย
3. ผู้บริหารควรมีการวางแผนในการบริหารงบประมาณห้องสมุด ให้มีความเพียงพอต่อการจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศที่มีความต้องการจำเป็นในการใช้งาน
4. ผู้บริหารควรวางแผนการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมและชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน
5. ผู้บริหารควรมีการติดตามดูแลการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ โดยการรายงานในที่ประชุมทุก ๆ เดือน เพื่อนำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงและพัฒนา
6. ผู้บริหารควรศึกษาหาข้อมูลห้องสมุดในยุคใหม่ ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดการสถานที่ และครุภัณฑ์ด้านการจัดการงานบริการ ด้านทักษะความรู้ของบุคลากร เพื่อวางแผนในการปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดให้เหมาะสม และทันสมัย

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษา วิจัยเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการงบประมาณห้องสมุดตามหมวดค่าใช้จ่ายตามลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ของมหาวิทยาลัยยวมินทรราชูราช

2. ควรมีศึกษา วิจัยแนวทางการพัฒนา Platform และระบบในการอำนวยความสะดวกในการค้นหาวารสารของผู้รับบริการห้องสมุดทางออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

3. ควรมีการศึกษา วิจัยความต้องการจำเป็นในการใช้งานห้องสมุด ของบุคลากรกรุงเทพมหานคร และชุมชนรอบมหาวิทยาลัย เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ด้านผู้นำด้านศาสตร์เขตเมือง ของมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

### เอกสารอ้างอิง

- ทิพย์วัลย์ ตูลยะสุข. (2549). แนวทางการจัดบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยยุคใหม่. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.* 24 (1-3), 1-13.
- ณัฐธญา เผือกผ่อง, ดวงใจ กาญจนศิลป์ และ ขวัญแก้ว เทพวิชิต. (2559). ความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. รายงานวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช. (2564). จำนวนนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล ปีการศึกษา 2564. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2564. แหล่งที่มา: <http://www.regsection.nmu.ac.th>
- พรพรรณ จันทร์แดง. (2557). *ห้องสมุดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มะลิวัลย์ สิ้นน้อย และ อนวัช กาทอง. (2561). การรู้สารสนเทศ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. *PULINET Journal.* 5 (1), 82-91.
- วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ. (2543). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพมหานคร : ศิลปาบรรณาคาร.
- วาสนา ป้องพาล. (2555). *ห้องสมุดยุคใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ศรีจันทร์ จันท์ชีวะ. (2551). การบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2564. แหล่งที่มา <http://www.gotoknow.org/posts/209675>
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- Best, John W. (1970). *Research In Education*. (2<sup>nd</sup> ed.). Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement.* 30 (3), 607-610.
- Likert, Rensis. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Wiley & Son.