

# การพัฒนาห้องสมุดช่อ วายุภัทตร์ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ของผู้ใช้ในยุค 4.0

กนกวรรณ ชินอ่อน \*

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาห้องสมุดช่อ วายุภัทตร์ ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของผู้ใช้ในยุค 4.0 ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods) โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย 2) อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดช่อ วายุภัทตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ภายหลังการปรับปรุงห้องสมุดตามรูปแบบการจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุก จำแนกเป็นรายด้านตามส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.81$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านราคา ความพึงพอใจรองลงมาเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการ ด้านส่งเสริมการใช้ และการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ตามลำดับ และผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการพัฒนาห้องสมุดตามหลักส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) และมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแล้ว ห้องสมุดมีพื้นที่ในการบริการสวยงาม มีบริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น รวมถึงการจัดสรรพื้นที่ให้สอดคล้องกับความต้องการ และพฤติกรรมผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน โดยมีลักษณะเป็น learning space และ co-working space ที่ผู้รับบริการสามารถใช้เป็นพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันได้เป็นอย่างดี

**คำสำคัญ:** การพัฒนาห้องสมุด; มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา; ส่วนประสมทางการตลาดบริการ; ห้องสมุดช่อ วายุภัทตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย

\* บรรณารักษ์ ห้องสมุดช่อ วายุภัทตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย

อีเมล: ckanok@kku.ac.th

# The Development of Chaw Wayoopagtr Library as a Learning Source in the 4.0 Era

Kanokwan Chinon \*

## Abstract

This mixed method study aimed at developing Chaw Wayoopagtr Library at Nong Khai Campus, Khon Kaen University to serve as a learning resource for users in 4.0 period (Thailand development plan). The research employed questionnaires and interviews to collect data from bachelor, master and doctoral students, and faculty members and supportive staffs of Nong Khai Campus.

The research findings indicated high rating of users' satisfaction toward Chaw Wayoopagtr Library (after its new management development based on pro-active service approaches). When analyzing this satisfaction according to service marketing mix principles (7P's), it was found that the library users were generally satisfied with the library at the high level ( $\bar{X}=3.81$ ). The analysis of users' satisfaction indicated that they were satisfied with the price at the maximum level, followed by place, process, use promotion, public relations, facilities, personnel, information resources and access to the resources respectively. The in-depth interviews revealed that the interviewees agreed that the use of 7P's Approach and Academic Library Standards to develop Chaw Wayoopagtr Library enabled the Library to provide interesting services, more diversified services, including newly arranged spaces and facilities to suit the users' current needs and behavior. This transformed Chaw Wayoopagtr Library to the learning space and co-working space where users could exchange their views and share their knowledge.

**Keywords:** Development of Library; Higher Education Institution Library Standards; Service Marketing Mix; Chaw Wayoopagtr Library, Khon Kaen University Nong Khai Campus

---

\* Librarian, Chaw Wayoopagtr Library, Khon Kaen University Nong Khai Campus  
e-mail: ckanok@kku.ac.th

Received: 13 September 2019

Accepted: 6 November 2019

## บทนำ

การพัฒนาหรือการปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านต่าง ๆ ถือเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการพัฒนาและยกระดับสถาบันอุดมศึกษา ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญอย่างมากในการพัฒนามหาวิทยาลัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นสัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงความเอาใจจริงเอาใจด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยแห่งนั้น ๆ (Tongroach, 1997) รวมไปถึงการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ มีความจำเป็นต่อการพัฒนาด้านวิชาการระดับอุดมศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต เห็นได้จากการตรวจประเมินประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาของแต่ละสถาบันล้วนต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานของห้องสมุดในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในสถาบัน โดยเกณฑ์การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพทบวงมหาวิทยาลัยข้อ 2.6 ระบุว่า “สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดปัจจัยเกื้อหนุนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีตำราหนังสือ วารสาร ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ สื่อการเรียนการสอนและวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการสืบค้น และเสาะแสวงหาความรู้จากทั้งภายในและภายนอกประเทศ” (Ministry of University Affairs, 1998)

ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560-2563 (Kanarkard, 2017) กล่าวถึงพันธกิจของสำนักหอสมุดและห้องสมุดคณะภายใต้สังกัดว่าต้องดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การบริหารสำนักหอสมุด 5 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1) การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และสนับสนุนการวิจัยเพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

ยุทธศาสตร์ที่ 2) เป็นศูนย์กลางความรู้และบริการ เพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตและการทำวิจัยของมหาวิทยาลัยเพื่อความเป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3) เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และคลังทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4) การพัฒนาการบริการลูกค้าและการตลาดเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 5) การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีคุณภาพ

ห้องสมุดชื่อ วายุภักตร์ เป็นห้องสมุดระดับคณะ 1 ใน 11 แห่งที่ทำงานอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนั้นการขับเคลื่อนหรือการดำเนินงานของห้องสมุดจึงต้องมีความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น และดำเนินการตามแผน Thailand 4.0 หรือแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้นห้องสมุดชื่อ วายุภักตร์ จึงใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ที่สอดคล้องกับแนวคิดห้องสมุด 4.0 หรือแหล่งเรียนรู้ 4.0 โดยจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุม มีเครื่องคอมพิวเตอร์สมรรถนะสูงและทันสมัย และมีปริมาณเพียงพอต่อให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากรมีการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกเร็วในการให้บริการ มีการจัดสรรพื้นที่ให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้ในยุค 4.0 โดยมีลักษณะเป็นพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ (Learning space) และ Co-working space ที่ผู้รับบริการสามารถใช้เป็นพื้นที่ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน มีการนำกลยุทธ์ในแผนยุทธศาสตร์มาใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากผลการดำเนินงานจากการนำผลการศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับวิเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ของผู้ใช้ในยุค 4.0 (Chinon, 2018) ทำให้ทราบสภาพการจัดบริการสารสนเทศ ปัญหา และอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดชื่อ วายุภักตร์ และได้นำผลการศึกษาไปกำหนดรูปแบบ หรือออกแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด

ข้อ วายุกักตร์ ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของผู้ใช้ในยุค 4.0 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดข้อ วายุกักตร์ ทั้ง 4 ด้านพบว่า ด้านที่มีปัญหามากที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X}$  = 3.5) โดยผู้รับบริการให้ความคิดเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศยังไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการด้านบุคลากรและด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาความต้องการพัฒนาห้องสมุดเพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของผู้ใช้ในยุค 4.0 ทั้งในเชิงการบริหาร และการจัดการบริการสารสนเทศ ให้มีความสอดคล้องกับการเรียนรู้ของผู้ใช้ในยุคปัจจุบัน รวมถึงการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย โดยการนำมาตราฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) เป็นตัวกำหนดกรอบในการพัฒนาห้องสมุดข้อ วายุกักตร์ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สอดคล้องกับความต้องการและ

พฤติกรรมของผู้ใช้ในยุค 4.0 ให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจในบริการของห้องสมุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และแนวทางในการส่งเสริมการเรียนรู้และนำผลมาพัฒนาห้องสมุดข้อ วายุกักตร์ ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของผู้ใช้ในยุค 4.0

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และแนวทางในการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใช้ในยุค 4.0 และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อแตกต่างก่อนและหลังการพัฒนาห้องสมุดข้อ วายุกักตร์ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ของผู้ใช้ในยุค 4.0 โดยมีวิธีดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

**การวิจัยระยะที่ 1** (พฤษภาคม-กรกฎาคม 2561) จัดทำแผนการพัฒนา โดยนำผลจากการศึกษาเรื่องวิเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ของผู้ใช้ในยุค 4.0 มากำหนดกรอบในการวิจัย และได้นำบทสรุปจากงานวิเคราะห์เสนอต่อผู้บริหาร

**การวิจัยระยะที่ 2** (สิงหาคม-ตุลาคม 2561) ดำเนินการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ของห้องสมุดตามรูปแบบที่ได้รับการอนุมัติแผนพัฒนา และทดลองเปิดให้บริการพื้นที่ที่ได้รับการพัฒนา

**ตารางที่ 1** รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดขอ วายุกักตร์ จำแนกตามทฤษฎีและมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544	รูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุก	
1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Products)	ด้านที่ 4 ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านที่ 6 การบริการ ด้านที่ 7 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย และทันสมัย	Printing, non-printing, Electronic file
2. ด้านราคา (Price)	ด้านที่ 2 งบประมาณและการเงิน	1. จัดบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ 2. จัดเก็บค่าบริการตามระเบียบ	CDS, ILL, Research Tools, Research Support
3. ด้านสถานที่ (Place)	ด้านที่ 5 อาคาร สถานที่และครุภัณฑ์	จัดพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน	Learning Space, Co-Working Space, Study Room
4. ด้านส่งเสริมการใช้ (Promotion)	ด้านที่ 6 การบริการ ด้านที่ 7 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	1. จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ 2. จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด 3. ขยายเวลาเปิดให้บริการ	Information Literacy, บริการ 24/7
5. ด้านบุคคล (People)	ด้านที่ 3 บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	เพิ่มสมรรถนะของบุคลากรในทุกด้าน	Service Mind
6. ด้านกายภาพสิ่งแวดล้อมและการนำเสนอ (Physical Evidence/Environment and Presentation)	ด้านที่ 5 อาคาร สถานที่และครุภัณฑ์	จัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเหมาะสม	Learning space, Co-Working space, Smart TV
7. ด้านกระบวนการ (Process)	ด้านที่ 1 โครงสร้างและการบริหาร ด้านที่ 8 การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ	Information Technology

**การวิจัยระยะที่ 3** (กุมภาพันธ์-มีนาคม 2562) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการทดลองใช้พื้นที่การเรียนรู้

**กลุ่มตัวอย่าง** ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก อาจารย์ และบุคลากร ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย จาก 4 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์และวิศวกรรมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์บูรณาการ คณะบริหารธุรกิจ

คณะศิลปศาสตร์ และสำนักงานวิทยาเขตหนองคาย จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ 2) อาจารย์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวนคณะละ 1 คนรวม 4 คนและบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 7 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจงจากผู้รับบริการที่เข้ามา ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้แบบสัมภาษณ์รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. เครื่องมือเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อรูปแบบการพัฒนาห้องสมุดช่อ วายุกักตร์ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ของผู้ใช้ในยุค 4.0 รวบรวมแบบสอบถามในเดือนกุมภาพันธ์ 2562 ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ด้าน ตามหลักการตลาดบริการ (7P's) ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Products) 2) ด้านราคา (Price) 3) ด้านสถานที่ (Place) 4) ด้านส่งเสริมการใช้ (Promotion) 5) ด้านบุคคล (People) 6) ด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม และการนำเสนอ (Physical Evidence/ Environment and Presentation) 7) ด้านกระบวนการ (Process)

2. เครื่องมือเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อแตกต่างระหว่างก่อนและหลังการพัฒนาห้องสมุดช่อ วายุกักตร์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแบบบรรยายพรรณนา

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยระยะที่ 1 ผลการสำรวจปัญหาและอุปสรรคการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดช่อ วายุกักตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ประจำปีการศึกษา 2560 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดช่อ วายุกักตร์

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
<b>1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>3.50</b>	<b>0.84</b>	<b>ระดับมาก</b>
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีความเพียงพอต่อความต้องการ	3.55	0.79	ระดับมาก
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการ	3.41	0.94	ระดับปานกลาง
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.55	0.79	ระดับมาก
<b>2. ด้านการให้บริการ</b>	<b>3.80</b>	<b>0.91</b>	<b>ระดับมาก</b>
2.1 การให้บริการมีความรวดเร็ว	3.92	0.87	ระดับมาก
2.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.01	0.91	ระดับมาก
2.3 ให้บริการด้วยความเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.92	0.95	ระดับมาก
<b>3. ด้านบุคลากร</b>	<b>3.83</b>	<b>0.94</b>	<b>ระดับมาก</b>
3.1 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.78	0.97	ระดับมาก
3.2 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.78	0.97	ระดับมาก
3.3 ให้คำแนะนำและให้การช่วยเหลือสำหรับการให้บริการ	3.82	0.89	ระดับมาก
<b>4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.81</b>	<b>0.92</b>	<b>ระดับมาก</b>
4.1 บรรยากาศเหมาะสมกับการเรียนรู้	3.67	0.84	ระดับมาก
4.2 มีจำนวนพื้นที่นั่งอ่านเพียงพอ	3.44	0.90	ระดับปานกลาง
4.3 มีแสงสว่างเพียงพอ	3.85	0.97	ระดับมาก
4.4 มีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.32	0.84	ระดับปานกลาง
4.5 จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.41	0.94	ระดับมาก
4.6 ความปลอดภัยในห้องสมุด	4.10	0.99	ระดับมาก
4.7 ความสะอาดในห้องสมุด	4.14	0.98	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.90</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดหอ วายุภัทธร มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระดับค่าเฉลี่ยไว้ ดังนี้

4.50-5.00 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50-4.49 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับมาก

2.50-3.49 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

1.50-2.49 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.49 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดหอ วายุภัทธร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในประเด็นต่างๆ พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =3.75) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากร ( $\bar{X}$  =3.81) รองลงมาคือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  =3.81) ด้านการให้บริการ ( $\bar{X}$  =3.80) ตามลำดับ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X}$  =3.50)

**ผลการวิจัยระยะที่ 2** การจัดบริการห้องสมุด การปรับปรุงพื้นที่การเรียนรู้ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ของห้องสมุดหอ วายุภัทธร มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ตามหลักส่วนผสมทางการตลาด (7P's) และมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 และเปิดให้บริการพื้นที่ที่พัฒนาใหม่ สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

**1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Products) ได้แก่**

**ด้านผลิตภัณฑ์** ห้องสมุดหอ วายุภัทธร มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดหาทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด โดยจัดหาตำราภาษาไทย

427 รายการตำราภาษาต่างประเทศจำนวน 213 รายการ จัดซื้อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 1 ฐาน ที่มีข้อมูลสหสาขาวิชาจำนวน 55,740 ชื่อ และจัดหาวารสารจำนวน 42 ชื่อ

**ด้านบริการ** ห้องสมุดหอ วายุภัทธร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้จัดบริการและบริการเชิงรุกต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และขยายเวลาการให้บริการ เพื่อส่งเสริมการใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านสำหรับนักศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่มีการสอบ

## 2. จัดบริการที่หลากหลาย ประกอบด้วย

2.1 บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ  
2.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.3 บริการสอน แนะนำการสืบค้นข้อมูล ทรัพยากรสารสนเทศ และการเขียนอ้างอิง Research Support และ Information Literacy

2.4 บริการพื้นที่นั่งอ่านภายในห้องสมุด และบริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง

2.5 Self Service: บริการเครื่องถ่ายสำเนาเอกสาร Smart Purse และ ตู้ขอเอกสารออนไลน์

2.6 บริการตรวจการคัดลอกผลงานผ่านโปรแกรม Turnitin

ห้องสมุดหอ วายุภัทธร มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้จัดสถานที่จัดมุมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และขยายเวลาเปิดให้บริการ



ภาพที่ 1 มุม Edutainment จุดที่ 1



ภาพที่ 2 มุม Edutainment จุดที่ 2



ภาพที่ 3 มุมบริการ Self Service



ภาพที่ 4 การประชาสัมพันธ์ขยายเวลาเปิดให้บริการ

### 3. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย



ภาพที่ 5 ทรัพยากรสารสนเทศจากการจัดหา (ทรัพยากรสิ่งพิมพ์)

### 4. ด้านราคา (Price) ดำเนินการดังนี้

**สมาชิกห้องสมุด** มีการออกระเบียบเรื่อง การใช้บริการและอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการของสำนักหอสมุด และประชาสัมพันธ์ถึงผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้ใช้ทราบถึงค่าใช้จ่ายเมื่อผิดระเบียบ หรือ ป้องกันการมีค่าปรับ ได้แก่ การยืมต่อด้วยตนเองในระบบโดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง การจัดโปรโมชั่นลดค่าปรับเกินกำหนดส่งร้อยละ 50 การคืนหนังสือในตู้รับคืนหนังสือ (Book drops) ในกรณีห้องสมุดปิดทำการ หรือผู้รับบริการมาคืนที่ห้องสมุดหลังปิดบริการ

**สมาชิกแบบบุคคลภายนอก** มีการรับสมัครสมาชิกบุคคลภายนอก ตามประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น เรื่อง การใช้บริการและอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการของสำนักหอสมุด เพื่อสนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศแก่บุคคลภายนอก

**5. ด้านสถานที่ (Place) ปรับปรุงพื้นที่** การใช้งานที่หลากหลาย และติดตั้งกล้องวงจรปิดดูแลควบคุมความปลอดภัยในจุดเสี่ยง

5.1 จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด





ภาพที่ 7 ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

5.2 ระบบความปลอดภัยในห้องสมุด ติดตั้งกล้องวงจรปิด จำนวน 16 กล้อง



ภาพที่ 8 ระบบความปลอดภัยภายในห้องสมุด

5.3 เพิ่มพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ได้แก่ Learning Space, Co-Working Space และ Study Room



ภาพที่ 9 พื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ (Learning Space)



ภาพที่ 10 พื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ (Co-Working Space)



ภาพที่ 11 พื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ (Study Room)

## 6. ด้านการส่งเสริมการใช้ (Promotion) ประกอบด้วย

6.1 ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุดผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ บอร์ดประชาสัมพันธ์ด้านหน้าห้องสมุดและภายในห้องสมุด ช่องทางสื่อสารออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊กห้องสมุด เว็บไซต์ห้องสมุด และเว็บไซต์ของวิทยาเขตหนองคาย

6.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ได้แก่ การปฐมนิเทศ การนำชมห้องสมุด การจัดอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ และการแนะนำการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ แก่ผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ

6.2.1 แนะนำการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในหลายรูปแบบ ได้แก่

### 1) การปฐมนิเทศ



ภาพที่ 12 การปฐมนิเทศสำหรับน้องใหม่  
ทุกปีการศึกษา

### 2) การนำชมห้องสมุด (Library tour)



ภาพที่ 13 การนำชมห้องสมุด

## 3) จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ (Information Literacy) สำหรับนักศึกษา ปริญญาตรี และปริญญาโท



ภาพที่ 14 อบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ  
สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี



ภาพที่ 15 อบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ  
สำหรับนักศึกษาปริญญาโท

## 4) กิจกรรมสนับสนุนการวิจัย (Research Support) สำหรับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร รวมถึงนักศึกษาปริญญาโท ทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ



ภาพที่ 16 กิจกรรมสนับสนุนการวิจัย  
(Research Support)

7. **ด้านบุคคล (People)** เนื่องจากห้องสมุดมีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ห้องสมุดจึงจัดให้มีการสอนงานเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ นอกจากนี้ยังรับนักศึกษาช่วยงานเพื่อฝึกทักษะการทำงานให้แก่นักศึกษา และให้นักศึกษาสามารถหารายได้ระหว่างเรียน รวมถึงการจ้างงานในลักษณะจิตอาสาช่วยงานเพื่อรับหน่วยกิจกรรมซึ่งช่วยให้การดำเนินงานของห้องสมุดเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 17 นักศึกษาจ้างงาน

เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่เพียง 2 คน แต่มีผู้รับบริการประมาณ 2,700 คน จึงบริหารจัดการโดยมีการถ่ายทอดงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานในลักษณะ “Coaching” เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปฏิบัติงานตามตารางการให้บริการ สับเปลี่ยนหมุนเวียนกัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ทั้งในและนอกเวลาราชการ ใช้หลักการบริการ “Service mind” โดยรับนักศึกษาช่วยงานห้องสมุดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และฝึกทักษะให้นักศึกษา เพื่อเตรียมตัวสู่การปฏิบัติงานจริง ใน 2 ลักษณะ แบบจ้างงานและแบบจิตอาสารับหน่วยกิจกรรม

8. **ด้านกายภาพสิ่งแวดล้อมและการนำเสนอ (Physical Evidence/Environment and Presentation)** มีการบริหารจัดการห้องสมุดให้มีความทันสมัย และตอบสนองพฤติกรรมของผู้รับบริการในยุคผู้ใช้ 4.0 ด้วยการเปลี่ยนระบบประตูทางเข้า-ออกให้มีความทันสมัย การจัดมุมต่าง ๆ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจมากขึ้น รวมถึงการเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านจาก 150 ที่นั่ง เป็น 315 ที่นั่ง



ภาพที่ 18 ประตูแบบเปิด-ปิดอัตโนมัติ



ภาพที่ 19 ทางเข้าระบบ Gate Access Control

8.1 ปรับเปลี่ยนที่นั่งอ่านด้านหน้าให้มีรูปแบบ “Learning space” เพื่อให้มีพื้นที่นั่งอ่านทำงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยอนุญาตให้ใช้เสียงแบบเบาได้



ภาพที่ 20 Learning Space

8.2 จัดสรรพื้นที่สำหรับการทำงานแบบกลุ่ม “Co-Working space” พร้อมมุม “Edutainment” ที่มี Smart TV และที่นั่งให้บริการ



ภาพที่ 21 Co-Working space



ภาพที่ 22 Edutainment

8.3 จัดทำห้องประชุมกลุ่มย่อย “Study room” จำนวน 10 ที่นั่ง ให้บริการกลุ่มละ 2 ชั่วโมง



ภาพที่ 23 Study room

9. ด้านกระบวนการ (Process) เพิ่มช่องทางการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้รับบริการด้วยการสร้าง QR Code ในการเข้าถึงบริการด้านต่าง ๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงแบบทุกที่ทุกเวลา รวมถึงการขยายเวลาเปิดบริการถึง 23.30 น. โดยมีนักศึกษาช่วยงานปฏิบัติงานในช่วงเวลาดังกล่าว และการขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการกำกับดูแลในช่วงเวลาดังกล่าว



ภาพที่ 24 QR Code ของบริการด้านต่าง ๆ

ห้องสมุดการใช้เทคโนโลยีในการทำงานและการให้บริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก

ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจาก QR Code เช่น การยืมต่อด้วยตนเองในระบบ (Renew) การบริการยืมระหว่างคณะ (CDS) การยืมระหว่างห้องสมุด (Inter Library Loan) การตอบแบบสอบถามออนไลน์ เป็นต้น

**ผลการวิจัยระยะที่ 3 (ภายหลังปรับปรุงห้องสมุด)** ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดขอ วายุกัทร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ประจำปีการศึกษา 2562 ใน 7 ด้าน คือ 1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Products) 2) ด้านราคา (Price) 3) ด้านสถานที่ (Place) 4) ด้านส่งเสริมการใช้ (ประชาสัมพันธ์) (Promotion) 5) ด้านบุคคล (People) 6) ด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม และการนำเสนอ (Physical Evidence/Presentation) และ 7) ด้านกระบวนการ (Process) และสามารถแสดงผลการวิจัย ได้ดังนี้

**ตารางที่ 3** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดขอ วายุกัทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Product)</b>	3.65	0.78	ระดับมาก
1. ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ	3.54	0.78	ระดับมาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ	3.63	0.69	ระดับมาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.62	0.80	ระดับมาก
4. วารสาร หนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ	3.48	0.84	ระดับปานกลาง
5. การจัดบริการสารสนเทศมีความครอบคลุม	3.58	0.82	ระดับมาก
6. ชุดคำสั่งสืบค้นรายการหนังสือ หรือ Web OPAC เข้าถึงง่าย สะดวกต่อการค้นคว้า	3.72	0.94	ระดับมาก
7. ฐานข้อมูลหนังสือ (One Search) เข้าถึงง่าย สะดวกต่อการค้นคว้า	3.97	0.07	ระดับมาก
8. ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-Resources) เข้าถึงง่าย สะดวกต่อการค้นคว้า	3.67	0.84	ระดับมาก
9. ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-Resources) มีความครอบคลุมกับความต้องการ	3.60	0.78	ระดับมาก

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดข้อ วายุภัทรมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย  
จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการ (ต่อ)

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
10. มีการแนะนำหรือส่งเสริมทักษะในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ สม่ำเสมอ	3.58	0.78	ระดับมาก
11. มีการจัดเรียงหนังสือบนชั้นตรงตามเลขเรียกหนังสือ	3.75	0.87	ระดับมาก
12. มีการจัดเรียงวารสารบนชั้นตรงตามรายชื่อ	3.76	0.87	ระดับมาก
13. มีป้ายบอกหมู่ที่ชัดเจนและครบถ้วน	3.83	0.88	ระดับมาก
14. มีการแสดงหนังสือใหม่ทุกเดือน	3.40	0.93	ระดับปานกลาง
<b>ด้านราคา (Price)</b>	3.96	0.88	ระดับมาก
15. มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน	3.88	0.89	ระดับมาก
16. มีการเรียกเก็บค่าบริการตามอัตราที่กำหนด	3.97	0.87	ระดับมาก
17. เมื่อมีการชำระค่าปรับท่านได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง	4.03	0.89	ระดับมาก
<b>ด้านสถานที่ (Place)</b>	3.89	0.83	ระดับมาก
18. ห้องสมุดตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม สะดวกต่อการเข้าใช้บริการ	3.82	0.87	ระดับมาก
19. ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้มีความเหมาะสม	3.92	0.87	ระดับมาก
20. มีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	3.93	0.71	ระดับมาก
21. มีการกำหนดป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทางสำหรับ จุดบริการชัดเจน	3.87	0.85	ระดับมาก
<b>ด้านส่งเสริมการใช้และการประชาสัมพันธ์ (Promotion)</b>	3.83	0.90	ระดับมาก
22. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ	3.88	0.87	ระดับมาก
23. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด	3.80	0.90	ระดับมาก
24. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารห้องสมุดผ่าน social network ได้แก่ Facebook	3.98	0.98	ระดับมาก
25. การประชาสัมพันธ์ผลิตบริการใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ	3.79	0.90	ระดับมาก
26. จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ต่าง ๆ	3.72	0.85	ระดับมาก
<b>ด้านบุคลากร (People)</b>	3.73	0.94	ระดับมาก
27. มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	3.70	0.88	ระดับมาก
28. มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดเป็นอย่างดี	3.70	0.88	ระดับมาก
29. มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด เป็นอย่างดี	3.83	0.93	ระดับมาก
30. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.70	0.95	ระดับมาก
31. บริการด้วยความเต็มใจแบบไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่ง	3.78	0.97	ระดับมาก
32. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.59	1.01	ระดับมาก
33. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.73	0.92	ระดับมาก
34. ให้คำแนะนำและให้การช่วยเหลือสำหรับการให้บริการ	3.84	1.00	ระดับมาก
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)</b>	3.75	0.92	ระดับมาก
35. บริเวณที่นั่งอ่านมีจำนวนเพียงพอ	3.68	0.93	ระดับมาก
36. การจัดสรรพื้นที่ใช้สอยภายในห้องสมุดมีความเหมาะสมและ สวยงาม	3.87	1.00	ระดับมาก

**ตารางที่ 3** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดชื่อ วายุภักต์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย  
จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการ (ต่อ)

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
37. ห้องประชุมกลุ่มย่อยมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	3.83	0.98	ระดับมาก
38. ห้องหนังสือ/พื้นที่นั่งมีแสงสว่างที่เพียงพอ	3.85	0.97	ระดับมาก
39. ระบบความเย็นมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.82	0.91	ระดับมาก
40. คอมพิวเตอร์มีความทันสมัยต่อการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	3.52	0.86	ระดับมาก
41. คอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.43	0.90	ระดับปานกลาง
42. ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายมีความครอบคลุม	3.66	0.86	ระดับมาก
43. มีระบบความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3.96	0.83	ระดับมาก
44. มีระบบกล้องวงจรปิดครอบคลุมในจุดเสี่ยง	3.91	0.94	ระดับมาก
<b>ด้านกระบวนการ (Process)</b>	<b>3.86</b>	<b>0.96</b>	<b>ระดับมาก</b>
45. ความเหมาะสมของเวลาให้บริการ (จันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-19.30 น.)	3.77	0.98	ระดับมาก
46. ความเหมาะสมของเวลาให้บริการ (เสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น.)	3.76	1.06	ระดับมาก
47. ความเหมาะสมของเวลาให้บริการ 24 ชั่วโมง (ช่วงสอบ ทุกวัน เวลา 08.30-23.30 น.)	4.08	1.01	ระดับมาก
48. มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.84	0.86	ระดับมาก
49. ระบบการตรวจสอบการขโมยหนังสือมีประสิทธิภาพ	3.89	0.89	ระดับมาก
50. รายชื่อของทรัพยากรกับเลขเรียกในฐานข้อมูลมีความถูกต้อง	3.84	0.93	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.89</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดชื่อ วายุภักต์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย (ภายหลังการปรับปรุงห้องสมุด) จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.81) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านราคา ( $\bar{X}$  = 3.96) 2) ด้านสถานที่ ( $\bar{X}$  = 3.89) 3) ด้านกระบวนการ ( $\bar{X}$  = 3.86) 4) ด้านส่งเสริมการใช้และการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X}$  = 3.83) 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 3.75) 6) ด้านบุคลากร ( $\bar{X}$  = 3.73) และ 7) ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X}$  = 3.65) ตามลำดับ

**ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ** จากการสัมภาษณ์คณาจารย์และบุคลากรผู้ให้บริการห้องสมุดชื่อ วายุภักต์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคายพบว่า

**1. ข้อคิดเห็นก่อนการปรับปรุงห้องสมุด**  
สามารถสรุปประเด็นได้ ดังนี้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Products) ได้แก่ จำนวนทรัพยากรหนังสือของห้องสมุด ไม่เพียงพอกับความต้องการ และทรัพยากรบางประเภทไม่ทันสมัย หนังสือ/วารสาร มีจำนวนน้อยไม่ทันสมัย และยังไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ตลอดจนมีทรัพยากรไม่ครอบคลุมชั้นปีของผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษา

1.2 ด้านราคา (Price) ต้องการให้มีการลดหย่อนจำนวนค่าปรับเกินกำหนดส่ง ในกรณีที่ยืมหนังสือจำนวนมาก

1.3 ด้านสถานที่ (Place) พื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือไม่เพียงพอ ทำให้พื้นที่ดูคับแคบและอึดอัด มีพื้นที่ค่อนข้างจำกัด ไม่สามารถรองรับนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดได้เพียงพอ และเนื่องจากห้องสมุดมีพื้นที่จำกัด จึงส่งผลกระทบต่อการแบ่งสัดส่วนได้ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ตลอดจนพื้นที่มีความคับแคบไม่เหมาะสมกับการให้บริการ มีพื้นที่เพียงให้อ่านหนังสือเท่านั้น ไม่มีห้องประชุมกลุ่มย่อยสำหรับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร เพื่อใช้ในพื้นที่ในการทำงานหรือนำเสนองานแบบกลุ่ม

1.4 ด้านส่งเสริมการใช้และการประชาสัมพันธ์ (Promotion) มีการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย

1.5 ด้านบุคลากร (People) มีจำนวนบุคลากรน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

1.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical evidence) มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ อีกทั้งบรรยากาศไม่เอื้อต่อการเข้ามาใช้งานห้องสมุด แสงสว่างไม่เพียงพอต่อการนั่งอ่านหนังสือเป็นเวลานาน ๆ พื้นที่คับแคบ รวมถึงมีพื้นที่ในการทำงานกลุ่มค่อนข้างน้อย

## 2. ข้อคิดเห็นภายหลังการปรับปรุงห้องสมุด

สามารถสรุปผลตามประเด็นส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ได้ดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Products) มีทรัพยากรเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้นทรัพยากรมีความทันสมัยและมีรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น เช่น หนังสือวารสาร และฐานข้อมูลออนไลน์

2.2 ด้านราคา (Price) มีการจัดเก็บค่าบริการตามจริง รวมถึงมีการแจ้งเตือนผู้รับบริการเพื่อป้องกันการเกิดค่าปรับเกินกำหนดส่งอย่างสม่ำเสมอ

2.3 ด้านสถานที่ (Place) มีการส่งเสริมการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้รับบริการในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น รวมถึงมีป้ายแนะนำการบริการที่ชัดเจน

2.4 ด้านส่งเสริมการใช้และการประชาสัมพันธ์ (Promotion) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น

2.5 ด้านบุคคล (People) มีการให้บริการแบบไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่ง และมีทักษะความรู้ในวิชาชีพที่สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการได้ นอกจากนี้บุคลากรควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ

2.6 ด้านลักษณะทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical evidence) มีการจัดลักษณะทางกายภาพเพื่อส่งเสริมการบริการ ดังนี้

1) พื้นที่ห้องสมุดมีความสวยงามสบายตา เป็นระเบียบ และมีความสะดวกต่อการใช้งานในส่วนของ Learning space, Co-working space มีพื้นที่ให้นักศึกษาและอาจารย์นั่งอ่าน โดยเพิ่มที่นั่งให้กว้างขวางมากขึ้น และมีห้องศึกษากลุ่มย่อยที่มีอุปกรณ์ทันสมัย และเหมาะสมกับการใช้งาน

2) การจัดห้องสมุดสวยงาม พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด และดูไม่คับแคบ นำเข้าใช้บริการ

3) มีพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ อย่างกว้างขวางมากขึ้น เป็นสัดส่วนเหมาะสมแก่การใช้งาน เช่น มีพื้นที่นั่งอ่านหนังสือจำนวนมาก สอดคล้องกับปริมาณการใช้ของนักศึกษาที่นั่งอ่านมีการจัดวางแบบกระจาย ไม่กระจุกตัว เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกนั่งในบริเวณกว้าง และมีความรู้สึกเป็นส่วนตัว อีกทั้งสีสนของโซฟาสวยงามทำให้รู้สึกมีชีวิตชีวา

4) มีห้องประชุมที่ทันสมัยและน่าใช้งาน ทำให้บุคลากรและนักศึกษาสามารถประชุมกลุ่มย่อยในห้องสมุดได้ โดยไม่มีเสียงรบกวนผู้มาใช้บริการท่านอื่น ๆ



5) มีการแยกพื้นที่การจัดเก็บหนังสือ ระหว่างหนังสือเก่าและหนังสือใหม่ สะดวกต่อการค้นหา

6) มีเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษายุคใหม่ได้ดียิ่งขึ้น

7) มีพื้นที่เป็นระเบียบ โล่ง มีแสงสว่างเพียงพอต่อการอ่านหนังสือ เหมาะกับการเรียนรู้ รวมถึงมีระบบความปลอดภัยที่ครอบคลุม

8) มีพื้นที่ในการเรียนรู้ร่วมกันมากขึ้น ทั้งแบบใช้เสียงได้ และแบบเฉพาะกลุ่ม ซึ่งช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ในยุคปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

2.7 ด้านกระบวนการ (Process) มีการดำเนินงานหรือการให้บริการตามกระบวนการที่ถูกต้อง ด้วยเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในเรื่องความถูกต้อง และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ห้องสมุดขอ วายุภักตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ภายหลังจากปรับปรุงห้องสมุด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านราคา (เมื่อมีการชำระค่าปรับท่านได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง) รองลงมาเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านสถานที่ (มีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล) ด้านกระบวนการ (ความเหมาะสมของเวลา ให้บริการ 24 ชั่วโมง (ช่วงสอบ ทุกวัน 08.30–23.30 น.) ด้านส่งเสริมการใช้ และการประชาสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารห้องสมุดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ตัวอย่างเช่น เฟซบุ๊ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระบบความปลอดภัยภายในห้องสมุด ด้านบุคลากร ให้คำแนะนำและให้การช่วยเหลือ สำหรับการให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับมาตรฐาน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 (Prakat thabuang

mahawitthayalai rang mattrathan hongsamut sathaban udomsuksa B.E. 2544, 2001) ที่กล่าวถึงมาตรฐานของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศนั้น ควรมีการจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบ เพื่อง่ายต่อการเข้าถึง ด้านอาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ ควรมีสัดส่วนเป็นเอกเทศ มีพื้นที่จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในตัวอาคารที่เหมาะสมกับลักษณะงานและภาระหน้าที่ มีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง และระบบป้องกันอัคคีภัยอย่างเหมาะสม และได้มาตรฐาน ด้านการบริการ มีบริการที่มุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ ทุกประเภท มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็ว และครบถ้วนตามความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Srisa-ard (2011) ที่ศึกษาข้อคิดเห็นจากผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิว่า แนวทางในการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานมี 10 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างและการบริหาร ห้องสมุด ด้านงบประมาณและการเงิน ด้านบุคลากร ห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และครุภัณฑ์ ด้านการบริการ ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ด้านการประเมินคุณภาพห้องสมุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Promjuk & Anontachai (2016) ซึ่งพบว่า การพัฒนาห้องสมุด ให้เป็นแหล่งสารสนเทศแห่งการเรียนรู้ยุคใหม่ ด้วยการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี มีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้เข้ากับยุคสมัย ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในทุกด้าน และสอดคล้องกับ Chankhamhom (2008) ที่พบว่า ปัจจัยด้านอาคารสถานที่นั้น ห้องสมุดควรมีการออกแบบให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมาย และมีการขยายพื้นที่ในอนาคต ควรมีพื้นที่ปฏิบัติการ และพื้นที่บริการด้านเทคโนโลยี ในส่วนของวัสดุ ครุภัณฑ์ นั้น

ห้องสมุดควรมีการจัดทำให้ตรงตามมาตรฐานและเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานและการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ 2 ช่วง ในภาพรวมก่อน และหลังการปรับปรุงพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของห้องสมุดหอ วายุกัตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมภายหลังการปรับปรุงมีคะแนนค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น

ประเด็นความพึงพอใจในเรื่องของวารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) เนื่องจากเป็นช่วงของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ใช้ และการประชาสัมพันธ์ รวมถึงนโยบายในการจัดหาของสำนักหอสมุดให้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ร้อยละ 70 และทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ร้อยละ 30 อีกทั้งปัจจุบันวารสารส่วนใหญ่เริ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบจากฉบับพิมพ์เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือออนไลน์มากขึ้น ซึ่งมีลักษณะการใช้งานได้แบบฟรี ห้องสมุดจึงต้องยกเลิกการบอกรับวารสารบางรายการ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายในการจัดหา และเหมาะสมกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ซึ่งรวมไปถึงหนังสือพิมพ์ด้วย เนื่องจากผู้ใช้ในปัจจุบันนั้นสามารถติดตามข่าวสารที่ตนเองสนใจได้จากอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ตพีซี โน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์ ที่สามารถเชื่อมต่อกับแหล่งข่าวได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันเวลาได้มากยิ่งขึ้น ประเด็นความพึงพอใจการแสดงหนังสือใหม่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) เนื่องจากทรัพยากรส่วนใหญ่ที่ห้องสมุดบอกรับเป็นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายในการจัดหา และมีการเพิ่มคอลเล็กชันหนังสือใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว โดยการเพิ่ม Collection: New Book สำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาทันสมัยไม่เกิน 5 ปี พร้อมจัดทำป้ายบอกทางไว้อย่างชัดเจน รวมถึง

การแนะนำบนเว็บไซต์หรือช่องทางการสื่อสารออนไลน์ ประเด็นความพึงพอใจในเรื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) เนื่องจากแนวโน้มและพฤติกรรมผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เคยมีพื้นที่ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นจำนวนมาก แต่ในปัจจุบันได้ลดจำนวนลงเนื่องจากผู้ใช้มีช่องทางในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพามากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ดังนั้น ห้องสมุดจึงปรับเปลี่ยนการให้บริการการเข้าถึงสารสนเทศจากเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นการเพิ่มจุดให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายให้มีความครอบคลุมภายในห้องสมุดแทน

### ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาห้องสมุดอย่างจริงจัง โดยการจัดสรรงบประมาณและบุคลากรเพิ่ม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานห้องสมุดให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. บรรณารักษ์ควรเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีให้มีความเชี่ยวชาญ ทั้งในด้านของการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น เนื่องจากเป็นทักษะที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการทำงานในยุค 4.0 เพื่อสนับสนุนการทำงานและการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด
3. ควรลดจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นลง โดยเปลี่ยนเป็นการสนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศโดยการเพิ่มสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ให้มีความครอบคลุมทุกพื้นที่ในการใช้งานภายในห้องสมุด และอำนวยความสะดวกผู้ใช้ด้วยการให้ยืมอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาที่ห้องสมุดมีให้บริการแทน เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ เช่น พักกลางวัน หรือไม่มีชั่วโมงเรียน หรือรอเข้าเรียน ดังนั้นระยะเวลาในการใช้บริการ จึงเป็นเพียงช่วงเวลาสั้น ๆ ส่วนผู้รับบริการที่มาใช้ห้องสมุดเป็นเวลานาน เช่น

มาใช้พื้นที่ในการทำรายงาน ค้นหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำรายงานการศึกษาในรายวิชาสัมมนา ตลอดจนการทำผลงานวิจัย ผู้ใช้กลุ่มนี้จะมีเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาเป็นของตนเอง

4. การพัฒนาด้านส่งเสริมการใช้และการประชาสัมพันธ์ด้วยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ต่าง ๆ มีการจัดมอบของที่ระลึกประกอบกิจกรรมเพื่อเป็นการกระตุ้น และดึงดูดความสนใจให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น

5. การพัฒนาด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Product) ด้วยการแนะนำหนังสือที่มีความน่าสนใจผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก และเว็บไซต์ของห้องสมุดแทนการแสดงหนังสือใหม่ประจำเดือน เพื่อสนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ในยุค 4.0 ที่มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

## References

- Chinon, K. (2018). *Wikhro rupaep kanchat borikan sarasonthet coeng ruk phua pen laeng rianru khong phuchai nai yuk 4.0*. Nong Khai: P.S. Copy. (In Thai).
- Chankhamhom, K. (2008). *Kanborihan ngan hongsamut tam naeothang patirup kansuksa khong rongrian matthayommasuksa sangkat samnakngan khet phunthi kansuksa Maha Sarakham* (Master's thesis in Information Science). Graduate School Mahasarakham University, Maha Sarakham. (In Thai).
- Ministry of University Affairs. (1998). *Kanprakan khunnaphap kansuksa radap udomsuksa*. Bangkok: Bureau of Higher Education Standards. (In Thai).
- Prakat thabuang mahawithayalai rang mattrathan hongsamut sathaban udomsuksa B.E. 2544*. (2001). Retrieved November 15, 2018, from <http://www.mua.go.th/users/he-commission/doc/law/ministry20law/%131%20library%20standard%202544.pdf>. (In Thai).
- Kanarkard, W. (2017). *Phaen yutthasat kanphatthana samnak hosamut mahawithayalai Khon Kaen B.E. 2560-2563*. Khon Kaen: Khon Kaen University Library. (In Thai).
- Tongroach, P. (1997). *Kan aphiprai ruang yutthasat kanphatthana phua khwampen loet khong hongsamut sathaban udomsksa: Raingan kansammama khwamruammu rawang hongsamut sathaban udomsuksa khrang thi 15*. Maha Sarakham: Academic Resource Center Mahasarakham University. (In Thai).
- Promjuk, W. & Anontachai, C. Development of library as a modern information resource of learning. *PULINET Journal* 2(2), 10-16. (In Thai).
- Srisa-ard, S. (2011). *Guidelines for the development of higher education libraries to meet library standards for higher education institutions 2001*. Maha Sarakham: Academic Resource Center Mahasarakham University. (In Thai).