

Received: 29 พ.ค. 2566      Revised: 10 ก.ค. 2566      Accepted: 11 ก.ค. 2566

การศึกษาความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของนักศึกษา อาจารย์ ใน  
ระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

A study of Demanding Characteristics for Information Services in Digital Library of  
University Students and Higher-education Teachers in Bangkok Metropolitan Region

จักรกฤตย์ จันขาร<sup>1\*</sup>, วัตสาตรี ดิถียนต์<sup>2</sup> และ บุญรัตน์ แผลงศรี<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Jakkrit Janchara<sup>1\*</sup>, Watsatree Diteeyont<sup>2</sup> and Boonrat Plangsorn<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Education Communications and Technology Program, Faculty of Education  
Kasetsart University

\*Corresponding author: jakkrit.ja@ku.th

## Abstract

This research has been undertaken to investigate the study of demanding characteristics for information services in digital library of university students and higher-education teachers in Bangkok metropolitan region, and so does the comparison of the demanding characteristics among the population in the same vicinity. The sampling of this survey study is a group of 402 university students and higher-education teachers. A set of questionnaires are prepared focusing on research's instrument. The obtained data is analyzed by t-test independent using frequency, percentage, mean and standard deviation and is explained by descriptive statistics

The results of the research reveal that the demanding characteristics of technology and physical environment ranks the highest demand among the university students and higher-education teachers in Bangkok metropolitan region, followed by library services and information resources. Especially, that of the diversity of information services becomes more needed when it comes to the university teachers in the Bangkok surrounding areas rather than in Bangkok metropolitan area. To illustrate, compared with

the study of demanding characteristics for information services in digital library of university students and higher-education teachers in Bangkok metropolitan region, the overall demand includes the technology services, physical environment, and library services as accounted for equally 4.0 average. Information resources comes second most as accounted for 3.8 average. As for university students and higher-education teachers around the Bangkok surroundings, overall, technology services come first at 4.2 average, followed by library service at 4.1 average. Physical environment come last at equally 4.0 average.

**Keywords:** *Library services, Information Services, University Library, Digital Library, Hybrid Library*

#### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล 2) ศึกษาความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของอาจารย์ในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล 3) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล 4) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของอาจารย์ในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 402 คน แบ่งเป็นนักศึกษา 315 คน อาจารย์ 87 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ T test independent และอธิบายผลการศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลส่วนใหญ่มีความต้องการบริการด้านเทคโนโลยี ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบริการ มากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.0 เท่ากัน รองมา คือ ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.8 ในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3.9 ในเขตปริมณฑล

ส่วนด้านอาจารย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลส่วนใหญ่ คือ บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.3 รองลงมา คือ บริการด้านเทคโนโลยี ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.1 เท่ากัน รองลงมา คือ ด้านบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.0 ส่วนด้านอาจารย์ในเขตปริมณฑลมีความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลส่วนใหญ่ คือ บริการด้านเทคโนโลยี ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านการบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.5 เท่ากัน รองลงมา คือ บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.4

เมื่อเปรียบเทียบลักษณะความต้องการบริการด้านเทคโนโลยี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบริการของห้องสมุดในยุคดิจิทัลโดยภาพรวม จำแนกตาม เพศ อาชีพ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดได้แก่ เพศ และ อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่ไม่พบความแตกต่างของความต้องการในปัจจุบันอื่น ๆ

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล พบว่า ความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของนักศึกษาด้านเทคโนโลยี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบริการ มีความต้องการที่ไม่แตกต่างกันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านอาจารย์ พบว่า มีความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัล คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบริการ โดยมีความต้องการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ยกเว้นด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** บริการห้องสมุด, บริการสารสนเทศ, ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา, ห้องสมุดดิจิทัล, ห้องสมุดแบบผสมผสานดิจิทัล

## 1. บทนำ

ห้องสมุดที่เคยเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลเป็นศูนย์การทางการศึกษา ความเจริญของเมือง การศึกษาค้นคว้า วิจัยต่าง ๆ กำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี สังคมแบบก้าวกระโดด ห้องสมุดในรูปแบบดั้งเดิมที่ใช้กระบวนการทำงานด้วยทรัพยากรบุคคลเป็นหลักจึงเป็นเรื่องที่ล้าสมัยและไม่สามารถตอบสนองหรืออำนวยความสะดวกในฐานะเป็นผู้ให้บริการแหล่งความรู้ให้กับผู้ใช้บริการได้อีก

ต่อไป ห้องสมุดในปัจจุบันหลายแห่งที่ไม่สามารถปรับตัวหรือพัฒนาบริหารจัดการในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการในปัจจุบันได้จึงถูกลดบทบาทไปและมีจำนวนผู้เข้าใช้บริการที่มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เมื่อช่วงเดือนธันวาคม 2562 มาจนถึงปัจจุบันส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตของมนุษยชาติทั่วโลก กิจกรรมการรวมกลุ่มต่าง ๆ ไม่สามารถกระทำได้ตามปกติเหมือนที่ผ่านมา แม้กระทั่งโรงเรียน มหาวิทยาลัยไม่สามารถจัดการเรียนการสอนได้เหมือนวิกฤตการณ์เหล่านี้ยิ่งเป็นเหมือนสิ่งตอกย้ำถึงการถูกลดบทบาทของห้องสมุด จำนวนผู้มาใช้บริการที่ลดจำนวนลงอย่างเห็นได้ชัด ดังจะเห็นได้จากบทความอนุกุล สนวนกุล กล่าวไว้ว่า เมื่อพฤติกรรมการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์เกิดการเปลี่ยนแปลง การดำเนินกิจกรรมในกิจวัตรประจำวันมีสิ่งเร้าหรือปัจจัยต่าง ๆ เข้ามามากมายและความหลากหลาย อาทิ การต้องการอะไรที่รวดเร็วหรือแปลกใหม่ หากห้องสมุดในรูปแบบเดิม ๆ เจ้าหน้าที่จะนั่งอยู่เฉย ๆ ที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์รอลูกค้ามาใช้บริการหรือแม้กระทั่งกระแสการเปลี่ยนสังคมเป็นสังคมไร้เงินสด การเว้นระยะห่างโควิด-19 เหล่านี้ทำให้อาการเบื่อก่อนที่จะเดินทางมายังห้องสมุดจึงหันไปใช้บริการข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ แทน การกระทำหรือพฤติกรรมเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อความต้องการสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไป การเข้าถึงสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดจึงได้รับผลกระทบและประเด็นที่สำคัญนี้ ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับปรุงปรับตัวให้ทันจากการบริการในรูปแบบเดิม ๆ ให้เข้ากับการพัฒนาทางเทคโนโลยีและการจะทำให้การทำงานการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นไปได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ห้องสมุดจึงจะเป็นยืนหยัดความเป็นผู้นำในการเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีคุณภาพแก่สังคมและผู้ใช้บริการคู่กับการเปลี่ยนแปลงทางโลกวิวัฒน์ได้ในทุก ๆ การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในการอนาคตอย่าลืมหันมาสนใจผู้ใช้บริการและสอบถามความต้องการนำไปเปลี่ยนแปลงปรับปรุงให้เข้ากับความต้องการและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปเพราะผู้ใช้คือหัวใจสำคัญที่จะทำให้ห้องสมุดอยู่ต่อในปรากฏการณ์ที่จะเข้ามาในอนาคต (อนุกุล สนวนกุล, 2565)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ห้องสมุดที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศชาติกำลังเผชิญกับวิกฤติจากสถานะทางสังคม ที่มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและแบบก้าวโดดในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาส่งผลต่อลักษณะพฤติกรรมลักษณะการใช้บริการและความต้องการใช้บริการแหล่งสารสนเทศอย่างห้องสมุดที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ใช้บริการผู้มีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันมากขึ้นตามบริบททางสังคม การบริการในรูปแบบดั้งเดิมไม่เพียงพอและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอีกต่อไป ฉะนั้นห้องสมุดจึงมีความจำเป็นที่จะต้องทราบถึงความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศห้องสมุดที่สอดคล้อง

กับกลุ่มผู้ใช้บริการอาทิเช่น นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ ประชาชน ชุมชน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเร่งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าวจึงได้ทำการศึกษาความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของนักศึกษาและอาจารย์ ในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ปรับปรุง พัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนการให้บริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพความสอดคล้องและตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ถือเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของอาจารย์ในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล
3. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล
4. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของอาจารย์ในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

### ทบทวนวรรณกรรม

ในปัจจุบันการกำหนดนิยามของสมุดหรือจะใช้คำศัพท์ใดเป็นที่สิ่งที่ไม่ได้มีข้อกำหนดไว้ตายตัวแต่ขึ้นอยู่กับบริบทและความต้องการของผู้ให้บริการในการนิยาม ดังนั้นการเรียกชื่อห้องสมุดจึงแตกต่างกันไป แต่ในที่นี้จะขออธิบายความหมายของห้องสมุดในรูปแบบห้องสมุดแบบผสมผสาน (Hybrid Library) หรือ ประสม หรือ ลูกผสม หมายถึง ห้องสมุดแบบดั้งเดิมที่บูรณาการ ประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการซึ่งจะมีทั้งสื่อประเภทตีพิมพ์ (แอนะล็อก) และสื่อประเภทไม่ตีพิมพ์ (ดิจิทัล) นอกจากนี้ยังรวมถึงการบริหาร การจัดสภาพแวดล้อมเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้แบบออนไลน์และทันต่อเหตุการณ์ ทุกที่ทุกเวลา ดังนั้น การบริหารจัดการด้านทรัพยากรของห้องสมุดแบบผสมผสานจึงมีทรัพยากรที่หลากหลายรูปแบบเพิ่มมากขึ้นกว่าห้องสมุดแบบดั้งเดิม สามารถเข้าถึงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มได้และมีชื่อเรียกที่ต่างกันขึ้นอยู่กับความนิยม ความพึงพอใจ หรือบริบทของหน่วยงานที่ให้บริการ อาทิเช่น ฐานข้อมูล (Online databases)

วารสารวิชาการ (e-Journal) หนังสือ (E-books) นิตยสาร (e-Magazine) หนังสือพิมพ์ (e-Newspaper) กฤตภาคออนไลน์ (Online Clipping) วิทยานิพนธ์ออนไลน์ (e-Thesis) การสืบค้นทรัพยากร (Opac) เป็นต้น แต่การลงทุนในด้านนี้ต้องใช้งบประมาณมากขึ้นในการจัดหา การเก็บรักษาและบำรุงรักษา ทรัพยากรดิจิทัลให้คงอยู่และบรรณารักษ์จำเป็นต้องมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการทำงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการรวมถึงการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการอีกด้วย

พรพรรณ จันทร์แดง (2557, น.78-79) ได้อธิบายถึงลักษณะของบริการห้องสมุดไว้ 2 ประเภท ได้แก่ บริการพื้นฐาน ประกอบด้วย 1) บริการยืม-คืน (Circulation) 2) บริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้า (Reference Services) 3) บริการอ่าน (Readers' Services) 4) บริการวัสดุทัศนวัสดุ (Audio Visual Material Services) 5) บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) 6) บริการฐานข้อมูล ออนไลน์ (Online Database) 7) บริการหนังสือสำรอง (Reserve book) เป็นต้น และบริการเชิงรุกหรือ บริการสมัยใหม่ อาทิเช่น 1) บริการเผยแพร่สารสนเทศเฉพาะบุคคล (Selective Dissemination of information Service; SDI) 2) บริการฐานข้อมูลเฉพาะเรื่อง (Complied File Database) 3) Library Tour การนำชมห้องสมุด 4) Information on Web OPAC 5) Online Database 6) EndNote Web 7) บริการห้องสมุดทางโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

## 2. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัล ของนักศึกษา อาจารย์ ในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล” ตามลำดับขั้นต้น ดังต่อไปนี้

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาและอาจารย์ในระดับอุดมศึกษาทั้ง มหาวิทยาลัยของรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีสถานที่ตั้งหรือวิทยาเขตตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล ซึ่งมีประชากรที่มีจำนวนนับได้ไม่แน่นอน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane (Yamane, 1973 : 125) ในการคำนวณเพื่อให้ได้มาซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มจำนวนในการเก็บข้อมูลเพิ่มเป็น 420 คน เพื่อให้ได้ผลที่แม่นยำในการวิเคราะห์ โดยมีระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคาดเคลื่อนที่ .05 ขั้นตอนในการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ การแบ่งกลุ่มมหาวิทยาลัยออกตามเขตที่ตั้งของมหาวิทยาลัย ได้แก่ กลุ่มมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร และ กลุ่มมหาวิทยาลัยในเขตปริมณฑล
2. ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota sampling) มหาวิทยาลัยละ 20 คน จำนวน 21 มหาวิทยาลัย
3. จากนั้นใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างย่อยด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญจากจำนวนสมาชิกในฐานข้อมูลของห้องสมุดหรือสมาชิกที่มาใช้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 1 รายชื่อมหาวิทยาลัยกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร	กลุ่มมหาวิทยาลัยในเขตปริมณฑล
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหิดล (ศาลายา)
มหาวิทยาลัยมหิดล (พญาไท)	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
มหาวิทยาลัยศิลปากร (วังท่าพระ)	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (รังสิต)
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี บางมด	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	

หลังจากพิจารณาตามเกณฑ์ในการตัดเข้าเป็นกลุ่มตัวอย่างในชั้นที่ 2 จนได้จำนวนข้อมูลแบบสอบถามชุดที่สมบูรณ์จำนวนรวม 402 ชุด

## เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเป็นการสำรวจแบบออนไลน์ (Online Survey) ทั้งนักศึกษาและอาจารย์จะใช้แบบสอบถามชุดเดียวกัน ซึ่งแบ่งรายละเอียดออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพ ช่วงอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สาขาที่สังกัด(กำลังศึกษา/สอน) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตสถานที่ตั้งมหาวิทยาลัย โดยเป็นข้อคำถาม (Check-List) ให้เลือกเพียง 1 คำตอบ จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพร้อมและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามลักษณะ ปลายปิดแบบประประเมินค่า (Rating Scale) ด้วยมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scales) โดยแบ่งค่าระดับความพร้อมและความสามารถออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5 คือ โดยแบ่งค่าระดับความต้องการออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ คะแนน 5 หมายถึง มีความต้องการในระดับ มากที่สุด คะแนน 4 หมายถึง มีความต้องการในระดับ มาก คะแนน 3 หมายถึง มีความต้องการในระดับ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของบุคคลในอุดมคติของนักศึกษา อาจารย์ ในระดับอุดมศึกษาในเขต กรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

คำชี้แจง แบบสอบถามเพื่อการวิจัยชุดนี้มีทั้งหมด 6 ตอน โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ  ชาย  หญิง

1.2 อาชีพ  นักศึกษา  อาจารย์

1.3 ช่วงอายุ  ต่ำกว่า 18 ปี  18 - 25 ปี  26 - 42 ปี  
 43 - 60 ปี  60 ปีขึ้นไป

1.4 สถานภาพ  โสด  สมรส  หย่าร้าง  อื่น ๆ.....

1.5 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

1.6 คณะที่สังกัด(กำลังศึกษา/สอน) โปรดระบุ.....

1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  น้อยกว่า 5,000 บาท/เดือน  5,001 - 10,000 บาท/เดือน  
 10,001 - 20,000 บาท/เดือน  20,001 - 30,000 บาท/เดือน  30,001 ขึ้นไป

1.8 เขตสถานที่ตั้งมหาวิทยาลัย  กรุงเทพมหานคร  ปริมณฑล

## ภาพที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ด้านความพร้อมและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของท่าน

5 หมายถึง มีความพร้อมในระดับ มากที่สุด 4 หมายถึง มีความพร้อมในระดับ มาก  
 3 หมายถึง มีความพร้อมในระดับ ปานกลาง 2 หมายถึง มีความพร้อมในระดับ น้อย 1 หมายถึง มีความพร้อมในระดับ น้อยที่สุด

ที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความพร้อม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
<b>ด้านความพร้อมด้านเทคโนโลยี</b>						
1	ท่านมีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีในระดับใด					
2	อุปกรณ์ของท่านสามารถรองรับกับเทคโนโลยีที่กำลังมีออกมาเป็นอนาคตรับได้ 3-5 ปีในระดับใด					
3	อุปกรณ์ของท่านสามารถรองรับและเข้าใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้โดยสะดวกหรือไม่					
4	อุปกรณ์ของท่านสามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว					
5	อุปกรณ์ของท่านสามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่น ๆ ได้					
6	อุปกรณ์ของท่านมีระบบปฏิบัติการที่ทันสมัย					
<b>ด้านความสามารถด้านเทคโนโลยี</b>						
7	ท่านมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในระดับใด					
8	ท่านสามารถใช้โปรแกรมเทคโนโลยีที่หาซื้อได้ตามท้องตลาดที่ทันสมัยได้ในระดับใด					
9	ความสามารถด้านความรู้ด้านเทคโนโลยีเป็นประโยชน์ในการเรียน/การสอบในระดับใด					
10	ท่านสามารถป้องกันข้อมูลส่วนตัว หรือของทางจากเว็บไซต์ที่เป็นอันตรายได้					
11	ท่านสามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยในการค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว					
12	ท่านสามารถพิจารณาเลือกข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ในระดับใด					
13	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการใช้เทคโนโลยีในระดับใด					
14	สามารถวางแผนใช้เทคโนโลยีทางเชิงวิชาการ นวัตกรรมใหม่ สอดคล้องสภาพจริงในระดับใด					
15	ท่านสามารถใช้โปรแกรมเสริม ตัวอย่างหรือเชื่อมต่อเข้ากับอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ ได้ในระดับใด					

ภาพที่ 2 แสดงตัวอย่างแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพร้อมและความสามารถทางด้านเทคโนโลยี



ข้อที่ 4 ลักษณะพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของชน

5 หมายถึง ใช้บริการในระดับมากที่สุด 4 หมายถึง ใช้บริการในระดับ มาก  
3 หมายถึง ใช้บริการในระดับ ปานกลาง 2 หมายถึง ใช้บริการในระดับ น้อย  
1 หมายถึง ใช้บริการในระดับ น้อยที่สุด

ที่	ประเด็นคำถาม	ระดับการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
<b>วัตถุประสงค์การใช้งาน</b>						
1	บริการพัฒนาคำถาม ข้อเสนอแนะช่องทางออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Instagram, Twitter เป็นต้น					
2	ศึกษาค้นคว้าข้อมูลประเภทตีพิมพ์ เช่น หนังสือ เอกสารต่าง ๆ					
3	ศึกษาค้นคว้าข้อมูลประเภทไม่มีพิมพ์ เช่น E-books, E-magazine, E-Journal, E-Newspaper เป็นต้น					
4	ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บทความฐานข้อมูลวารสารวิชาการ งานวิจัย/วิทยานิพนธ์ เป็นต้น					
5	เสิร์จใช้บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต/ไร้สาย (Wi-Fi)					
6	เสิร์จใช้บริการผ่านเอกสาร/แผ่นกระดาษ					
7	เลือกทำผลงานวิชาการ เช่น พังเพลง ดุหนัง นวัตกรรม นวัตกรรม เป็นต้น					
8	เข้าร่วมกิจกรรมห้องสมุด เช่น การอบรม การสัมมนาออนไลน์ กิจกรรมร่วมสนุกอื่น ๆ เป็นต้น					
9	เสิร์จค้นคว้าหาสารสารสนเทศผ่าน Web OPAC					
10	เสิร์จใช้บริการ อื่น เช่น ทรัพยากรสารสนเทศ					
<b>ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ</b>						
11	ทรัพยากรประเภทตีพิมพ์ เช่น หนังสือ เอกสารต่าง ๆ เป็นต้น					
12	ทรัพยากรประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ E-books					
13	ทรัพยากรประเภทนิตยสารอิเล็กทรอนิกส์ E-magazine					
14	ทรัพยากรประเภทวารสารอิเล็กทรอนิกส์ E-Journal					
15	ทรัพยากรประเภทหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ E-Newspaper					
16	ทรัพยากรประเภทฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลวารสาร บทความวิชาการ งานวิจัย/วิทยานิพนธ์ เป็นต้น					
17	ทรัพยากรประเภทสื่อโวลิตีมีเดีย เช่น CD/DVD/VCD/ซีดีดีวีดี หนังสือเสียง (Audiobook) โพลีเมเดีย (Podcast) ภาพยนตร์ (Movie) เป็นต้น					
<b>ช่องทางบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด</b>						
18	เว็บไซต์ห้องสมุด					
19	แอปพลิเคชันห้องสมุด					
20	โซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น Facebook, Line, e-mail เป็นต้น					
21	ห้องสมุดที่เป็นพื้นที่ทางกายภาพ (อาคาร)					

ที่	ประเด็นคำถาม ท่านคิดว่าห้องสมุดควรมีบริการใดต่อไปนี้	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
<b>ด้านการบริการ</b>						
29	จองหนังสือผ่านเว็บไซต์					
30	จองหนังสือผ่านแอปพลิเคชัน					
31	บริการจัดส่งทรัพยากรแบบเดลิเวอรี่					
32	บริการจัดส่งรายชื่อหนังสือใหม่ประจำเดือนทางโซเชียลมีเดีย					
33	บริการอบรมวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลผ่านทางออนไลน์					
34	บริการอบรมและจัดการแนะนำการใช้ห้องสมุดแบบบุคคล					
35	บริการอื่น ๆ - ค้นและชำระค่าปรับผ่านเครื่องอัตโนมัติ					
36	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดผ่านทางโซเชียลมีเดีย					
37	ระบบแจ้งเตือนกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศโดยอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชัน/อีเมล/SMS เป็นต้น					
38	บริการถ่ายเอกสาร/Scanner หนังสือ เอกสาร ส่งเข้า E-mail ฟรี					
39	บริการต่ออายุการยืมทรัพยากรผ่านแอปพลิเคชัน					
40	บริการพื้นที่เก็บข้อมูลบนคลาวด์สำหรับสมาชิก					
41	บริการตอบคำถามด้วยระบบ AI					
42	บริการห้องประชุมแบบสภาพแวดล้อมเสมือนจริงด้วยระบบ VDO Conference เช่น Zoom, Meet และอื่นๆ เป็นต้น					
43	บริการห้องประชุมแบบสภาพแวดล้อมเสมือนจริง					
44	นิทรรศการหมุนเวียนแบบสภาพแวดล้อมเสมือนจริง					
45	บริการให้คำปรึกษา/แลกเปลี่ยนข้อมูล/สืบค้นข้อมูลเพื่อการวิจัยจากนักวิชาการต่างชาติ/บรรณารักษ์ห้องสมุดเครือข่ายในระดับสากลผ่านทางออนไลน์					

ภาพที่ 3 แสดงตัวอย่างแบบสอบถามตอนที่ 4 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด

ภาพที่ 4 แสดงตัวอย่างแบบสอบถาม ด้านการบริการ

ปานกลาง คะแนน 2 หมายถึง มีความต้องการในระดับ น้อย คะแนน 1 หมายถึง มีความต้องการในระดับ น้อยที่สุด จำนวน 16 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับลักษณะการเข้าถึงบริการด้านเทคโนโลยีห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามลักษณะปลายปิดเป็นแบบข้อคำถาม (Check-List) ให้เลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามลักษณะปลายปิดแบบประประเมินค่า (Rating Scale) ด้วยมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scales) โดยแบ่งค่าระดับความต้องการออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ คะแนน 5 หมายถึง มีความต้องการในระดับ มากที่สุด คะแนน 4 หมายถึง มีความต้องการในระดับ มาก คะแนน 3 หมายถึง มีความต้องการในระดับ ปานกลาง คะแนน 2 หมายถึง มีความต้องการในระดับ น้อย คะแนน 1 หมายถึง มีความต้องการในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความต้องการลักษณะบริการของห้องสมุด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้าน

บริการ เป็นคำถามลักษณะปลายปิดแบบประประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งค่าระดับความต้องการ ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ คะแนน 5 หมายถึง มีความต้องการในระดับ มากที่สุด คะแนน 4 หมายถึง มีความต้องการในระดับ มาก คะแนน 3 หมายถึง มีความต้องการในระดับ ปานกลาง คะแนน 2 หมายถึง มีความต้องการในระดับ น้อย คะแนน 1 หมายถึง มีความต้องการในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ/ลักษณะบริการของห้องสมุดที่ท่านคาดหวัง

เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คนตรวจสอบพิจารณาความเหมาะสมหรือความสอดคล้อง (IOC) ให้มีความครอบคลุมเนื้อหาของ การวิจัยเป็นรายข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้แบบสอบถามของ มีความชัดเจน และมีความสมบูรณ์ขึ้น หลังจากที่ได้ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง จำนวน 30 คน แล้วจึงนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.973

### การรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลชั้นทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารหนังสือ วารสาร รายงานการประชุม กฎหมาย ข่าวยสาร สิ่งตีพิมพ์และออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ หน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูลชั้นปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลผ่านทางออนไลน์เพื่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยกับผู้เก็บข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในระหว่างช่วงเดือนพฤศจิกายน 2565 ถึง เดือน มกราคม 2566 ด้วยวิธีการส่งลิงค์และคิวอาร์โค้ดของแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางอีเมลและไลน์ของบรรณารักษ์ เครือข่ายห้องสมุดทั้ง 21 แห่ง บรรณารักษ์เมื่อได้รับลิงค์และคิวอาร์โค้ดแล้ว ดำเนินการเก็บข้อมูลจาก สมาชิกหรือผู้ที่มาใช้บริการของห้องสมุดโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญและให้กลุ่มตัวอย่างกดลิงค์หรือ สแกนคิวอาร์โค้ดด้วยอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ที่สามารถเชื่อมต่อกับสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายได้ ทำ แบบสอบถามผ่าน google form และส่งกลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งการกำหนดวิธีการเก็บ ข้อมูลแบบออนไลน์เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มักจะอินเทอร์เน็ตติดตามข้อมูลข่าวต่าง ๆ ผ่านทาง ออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมประจำวันอยู่แล้ว (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2565) ทำให้ เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้อย่างรวดเร็วและประหยัดทรัพยากร โดยจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา

หลังจากผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าตามหลักทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การรายงานและวิเคราะห์ผลการวิจัย โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่ม ตัวอย่างโดยอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ระดับค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบข้อมูลทางสถิติด้วย T test independent กำหนดค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่  $P=.05$  และการกำหนดเกณฑ์การพิจารณาในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงลำดับคะแนน 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนของ ดังนี้ 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความต้องการในระดับ มากที่สุด 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความต้องการในระดับ มาก 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความต้องการในระดับ ปานกลาง 1.51 – 2.49 หมายถึง มีความต้องการในระดับ น้อย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความต้องการในระดับ น้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

### 3. ผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอาชีพเป็นนักศึกษา อายุอยู่ระหว่าง 18-25 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท/เดือน สังกัดคณะวิทยาการจัดการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.2 ( $\pm 0.5$ ) มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.1 ( $\pm 0.5$ )

ผลการวิจัยการศึกษาความต้องการและลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล พบว่า ความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลส่วนใหญ่มีความต้องการบริการด้านเทคโนโลยี ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบริการ มากเป็นอันดับแรก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.0 เท่ากัน รองมา คือ ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.8 ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3.9 ของนักศึกษาในเขตปริมณฑล

ส่วนความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของอาจารย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.3 รองลงมา คือ บริการด้านเทคโนโลยี ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.1 รองลงมา คือ ด้านบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.0 ด้านอาจารย์ส่วนใหญ่ในเขตปริมณฑลมีความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลได้แก่ บริการด้านเทคโนโลยี ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านการบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.5 เท่ากัน รองลงมา คือ บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.4

เมื่อเปรียบเทียบลักษณะความต้องการบริการด้านเทคโนโลยี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบริการของห้องสมุดในยุคดิจิทัลโดยภาพรวม จำแนกตาม เพศ อาชีพ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการลักษณะบริการของห้องสมุดได้แก่ เพศ และ อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่ไม่พบความแตกต่างของความต้องการในปัจจัยอื่น ๆ

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล พบว่า ความต้องการลักษณะบริการของนักศึกษาด้านเทคโนโลยี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบริการ มีความต้องการที่ไม่แตกต่างกันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านเทคโนโลยี นักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลมีความต้องการบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายให้ครอบคลุมทั่วบริเวณของห้องสมุด มากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.3 และ 4.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศประเภทฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ วิจัย บทความเชิงวิชาการ มากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.2 และค่าเฉลี่ย 4.1 ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ นักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลมีความต้องการบริการด้านระบบความปลอดภัยผ่านกล้องวงจรปิดทั่วบริเวณห้องสมุด มากเป็นอันดับแรก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.3 และ ค่าเฉลี่ย 4.3 ด้านการบริการ นักศึกษาที่มีเขตที่ตั้งของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลส่วนใหญ่มีความต้องการบริการของห้องสมุดที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ บริการบริการยืม – คืนและชำระค่าปรับผ่านเครื่องอัตโนมัติ บริการต่ออายุการยืมทรัพยากรผ่านแอปพลิเคชัน บริการจองหนังสือผ่านแอปพลิเคชัน ยกเว้น บริการถ่ายเอกสาร/Scanner หนังสือ เอกสาร ส่งเข้า E-mail ฟรี ที่มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครมีความต้องการมากกว่านักศึกษาในเขตปริมณฑล

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์ พบว่า มีความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัล คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบริการ มีความต้องการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านเทคโนโลยี อาจารย์ที่มีเขตที่ตั้งของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครมีความต้องการบริการมากเป็นอันดับแรก คือ การเข้าถึงฐานข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายนอกห้องสมุด (VPN) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.4 ส่วนอาจารย์ในเขตปริมณฑลมีความต้องการบริการระบบป้องกันความปลอดภัยของฐานข้อมูลสมาชิก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.7 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ อาจารย์ที่มีเขตที่ตั้งของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครมีความต้องการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) มากเป็นอันดับแรก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.5 ด้านอาจารย์ในเขตปริมณฑลมีความต้องการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) มากเป็นอันดับแรก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.7 ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ อาจารย์ที่มีเขตที่ตั้งของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ บริการระบบความปลอดภัยผ่านกล้องวงจรปิดทั่วบริเวณห้องสมุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.2 และ 4.7 บริการโต๊ะ เก้าอี้พร้อมปลั๊กไฟเสียบชาร์จแบตเตอรี่สำหรับอุปกรณ์พกพา เช่น ไอแพด แท็บเล็ต โทรศัพท์มือถือ โน้ตบุ๊ก เป็นต้น คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.2 และ 4.6 บริการขึ้นเก็บหนังสือรูปแบบดิจิทัล คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.2 และ 4.5 ด้านการบริการ อาจารย์ที่มีเขตที่ตั้งของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครมีความต้องการมากเป็นอันดับแรกคือ บริการจัดส่งทรัพยากรแบบเดลิเวอรี่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.3 ส่วนอาจารย์ที่มีเขตที่ตั้งของมหาวิทยาลัยในเขตปริมณฑลมีความต้องการบริการจองหนังสือผ่านแอปพลิเคชัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.6

#### 4. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความต้องการลักษณะบริการสารสนเทศของห้องสมุดในยุคดิจิทัลของนักศึกษา อาจารย์ ในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล ครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากอาสาสมัครที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงมักให้ความร่วมมือง่ายกว่าผู้ชาย เพราะพื้นฐานจากลักษณะอุปนิสัยที่มีความอ่อนโยน เห็นใจผู้อื่นโดยเฉพาะเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริลักษณ์ เต็มวิริยะกุล (2558) ที่ทำการศึกษารื่อง ความต้องการรูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์ของบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปริญญาโทสูงในเขตกรุงเทพมหานครและระดับปริญญาเอกสูงในเขตปริมณฑลส่งผลให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีค่าระดับคะแนนและค่าเฉลี่ยที่สูงกว่ามหาวิทยาลัยที่มีเขตที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นสัดส่วน 43:89 และ 44:226 ซึ่งจากผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพร้อมและ

ความสามารถด้านเทคโนโลยีในระดับที่สูงซึ่งสอดคล้องกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามและแสดงให้เห็นว่าระบบโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีมีความกระจายตัวที่ดีและทั่วถึง นักศึกษาและอาจารย์ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลจึงมีความรู้ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีอย่างเพียงพอที่จะสามารถใช้บริการทางเทคโนโลยีของห้องสมุดได้เป็นอย่างดี และนอกจากนี้อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากนโยบายของภาครัฐที่มีการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องโดยการวางรากฐานระบบรองรับการเรียนรู้ผ่านการใช้เทคโนโลยีและการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ทันสมัยเพื่อให้ประชาชนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพที่สอดคล้องกับความสามารถ ความถนัด ความสนใจของผู้เรียนตามแผนยุทธศาสตร์ชาติในการพัฒนาประเทศไปสู่ ยุคไทยแลนด์ 4.0 (สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2561) และรัฐบาลโดยกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีบรรจุไว้ในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551)

จากการดำเนินการตามนโยบายของภาครัฐในการส่งเสริมความพร้อมและความสามารถทางด้านเทคโนโลยีในระบบการศึกษาส่งผลให้นักศึกษา อาจารย์มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสูงทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและในเขตปริมณฑล มีความต้องการใช้บริการด้านเทคโนโลยีมากเป็นอันดับหนึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความเหลื่อมล้ำทางด้านเทคโนโลยีในประเทศไทยน้อยมากซึ่งกิจกรรมที่นักศึกษาและอาจารย์ส่วนใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครจะมักใช้บริการห้องสมุดคือเพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บทความฐานข้อมูลวารสารวิชาการ งานวิจัย/วิทยานิพนธ์ เป็นต้น เพื่อใช้บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตไร้เน็ต (Wi-Fi) และเพื่อใช้บริการ ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเริงใจ เขียวอ่อน และแกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี (2562) ที่ทำการศึกษารื่องพฤติกรรม ความต้องการและการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษของผู้ใช้บริการระบุว่าเหตุผลที่เข้าใช้บริการห้องสมุดเพราะห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศครบถ้วน หลากหลาย และตรงกับความต้องการของวัตถุประสงค์ และในการเข้าใช้บริการเพื่อค้นคว้าสารสนเทศ ประกอบการทำงาน ทำรายงานหรือการบ้าน บริการที่เข้าใช้บริการบ่อยที่สุด คือบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้ความต้องการในด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นประเด็นที่ต้องให้ความสนใจเพราะจากการสำรวจความต้องการสะท้อนให้เห็นว่าในกลุ่มของนักศึกษาที่มีอายุ 18-25 ปี มักให้ความสำคัญกับด้านการออกแบบอาคาร สถานที่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของห้องสมุดมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-42 ปี

การเปรียบเทียบลักษณะความต้องการบริการของห้องสมุดด้านเทคโนโลยีของทั้งนักศึกษาและอาจารย์ในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลโดยส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ใน

ระดับมาก ซึ่งเป็นความต้องการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากพิจารณาเป็นรายประเด็นจะพบว่า นักศึกษาในกรุงเทพมหานครมีความต้องการบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายที่มีความครอบคลุมทั่วบริเวณห้องสมุด ส่วนนักศึกษาในเขตปริมณฑลมีความต้องการบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายที่มีความครอบคลุมทั่วบริเวณห้องสมุดและบริการแอปพลิเคชันห้องสมุดที่รองรับการใช้งานผ่านระบบปฏิบัติการ IOS หรือระบบปฏิบัติการ Android เป็นต้น สะท้อนให้เห็นว่าห้องสมุดยังจัดบริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ในบางจุดของห้องสมุดและอาจจะมีบางจุดที่สัญญาณอาจจะอ่อนหรือเป็นจุดที่อัปเดตสัญญาณทำให้อินเทอร์เน็ตมีความเร็วที่ลดลง อาจทำให้การใช้งานไม่ลื่นไหล ส่วนด้านอาจารย์ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลมีความต้องการบริการด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ยกเว้นบริการด้านเครื่องคอมพิวเตอร์/iPad สำหรับสืบค้นข้อมูล ความเสถียรหรือความครอบคลุมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายทั่วบริเวณห้องสมุดและบริการการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศผ่าน VPN ของห้องสมุด แสดงให้เห็นว่ากลุ่มของอาจารย์มีอุปกรณ์เทคโนโลยีในการใช้งานอยู่แล้วอาจจะเนื่องมาจากรายได้ที่กลุ่มของอาจารย์จะมีรายได้ที่มากกว่าของนักศึกษาจึงไม่ได้ต้องการบริการที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์รวมถึงการใช้อุปกรณ์ส่วนตัวอาจจะมีความสะดวกต่อการใช้งานมากกว่าและยังสอดคล้องกับลักษณะความพร้อมและความสามารถทางด้านเทคโนโลยีของที่อยู่ในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติวิสต์ สุขป้อม และคณะ กล่าวว่า ครู ในยุค Education 4.0 เป็นยุคแห่งนวัตกรรมต้องมีคุณลักษณะที่เรียกว่า E-Teacher มีความเข้าใจสื่อเทคโนโลยี มีทักษะในการใช้และถ่ายทอดความรู้สู่นักเรียนผ่านเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเปรียบเทียบลักษณะความต้องการบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.9 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า นักศึกษาและอาจารย์มีความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นไปในทิศทางเดียว เนื่องจากห้องสมุดมีศักยภาพในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอต่อความต้องการอยู่แล้ว นักศึกษาและอาจารย์จึงเห็นว่าเพียงพอแล้วหรืออีกหนึ่งนัยคือนักศึกษาและอาจารย์อาจจะค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่าการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดจึงมองว่ามีทรัพยากรที่เพียงพอ จึงไปสอดคล้องกับรายงานพฤติกรรมการใช้งานดิจิทัล สื่อออนไลน์ โซเชียลมีเดีย อินเทอร์เน็ตของประชากรโลก 2023 Global Digital Report ซึ่งมีประเทศไทยด้วย ระบุว่าประชากรส่วนใหญ่ในประเทศไทยใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลมากเป็นอันดับหนึ่ง (Meltwater, 2023)

การเปรียบเทียบลักษณะความต้องการบริการด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายของห้องสมุดโดยส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.1 หากพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่ม

นักศึกษามีความต้องการให้ห้องสมุดมีบริการโต๊ะ เก้าอี้พร้อมปลั๊กไฟเสียบชาร์จแบตเตอรี่สำหรับอุปกรณ์พกพา เช่น ไอแพด แท็บเล็ต โทรศัพท์มือถือ โน้ตบุ๊ก เป็นต้น พร้อมกับระบบรักษาความปลอดภัยผ่านกล้องวงจรปิดทั่วบริเวณห้องสมุด เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้อุปกรณ์เหล่านี้ในการเรียนซึ่งมีความแตกต่างจากการเรียนในอดีตที่ต้องใช้สมุดในการเขียนแต่ปัจจุบันลักษณะการเรียนมีการเปลี่ยนแปลงไป การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีในพื้นที่ที่สาธารณะจึงจำเป็นต้องมีบริการเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของมัลลิกา ทองแถม (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของบุคลากร นักศึกษา และแนวทางการพัฒนาห้องสมุด ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด พบว่า นักศึกษามีระดับความต้องการในการจัดบริการของห้องสมุดทุกด้านในระดับมาก ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านอาคาร สถานที่และครุภัณฑ์ ( $\bar{x}=4.09$ )

ด้านอาจารย์มีความต้องการบริการด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายของห้องสมุดแบบผสมผสานดิจิทัลที่แตกต่างกันในหลายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ยกเว้นความต้องการด้านบริการห้องอ่านหนังสือส่วนบุคคลและชั้นเก็บหนังสือรูปแบบดิจิทัลที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับลักษณะการเข้าใช้บริการห้องสมุดโดยเฉลี่ยประมาณ 1-2 ชั่วโมง เพราะอาจารย์มักจะใช้บริการในการค้นคว้าข้อมูลที่นานและต้องการความเป็นส่วนตัวมากกว่า ส่วนความต้องการด้านอื่น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริลักษณ์ เต็มวิริยะกุล (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการรูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์ของบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ระบุว่า กลุ่มผู้ใช้บริการนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความต้องการห้องสมุดที่มีความโดดเด่นสวยงามทางด้านสถาปัตยกรรมด้วยการออกแบบก่อสร้างอาคารที่ไม่เหมือนใครและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสร้างหรือพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของห้องสมุด เพิ่มความเร็ว ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพิ่มพื้นที่ WIFI และระบบเครือข่าย มีบริการห้องประชุมกลุ่มย่อยหรือห้องศึกษากลุ่มย่อย และห้องศึกษาเดี่ยวหรือห้องสำหรับนักวิจัย บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง และบริการคอลเล็กชันดิจิทัล ต้องการความสะดวกสบายเหมือนห้องสมุดมีชีวิต (Living Library) และความต้องการทรัพยากรสารสนเทศแบบ Digital Library

การเปรียบเทียบลักษณะความต้องการบริการด้านบริการของห้องสมุดโดยส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความต้องการด้านบริการเป็นไปในทิศทางเดียวกันยกเว้นความต้องการด้านบริการถ่ายเอกสาร/Scanner หนังสือ เอกสารส่งเข้า E-mail ฟรี ซึ่งนักศึกษาในกรุงเทพมหานครมีความต้องการมากกว่ากลุ่มนักศึกษาในเขตปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาที่มีความ



ต้องการประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) และฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ วิจัย บทความเชิงวิชาการ มากกว่าสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ (Book) วารสาร (Journal) นิตยสาร (Magazine) หนังสือพิมพ์ (newspaper) ซึ่งจากการเก็บข้อมูลพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เข้าถึงบริการด้านเทคโนโลยีของห้องสมุดออนไลน์ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ การใช้บริการที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จึงน่าจะอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษามากกว่า ส่วนอาจารย์มีความต้องการบริการของห้องสมุดในทุกด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ยกเว้นบริการจัดส่งทรัพยากรแบบเดลิเวอรี่ บริการจัดส่งรายชื่อหนังสือใหม่ประจำเดือนทางโซเชียลมีเดีย บริการถ่ายเอกสาร/Scanner หนังสือเอกสาร ส่งเข้า E-mail ฟรี และบริการต่ออายุการยืมทรัพยากรผ่านแอปพลิเคชัน ที่มีความต้องการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาข้อมูลถึงลักษณะการใช้บริการของอาจารย์ส่วนใหญ่พบว่า อาจารย์มักจะใช้บริการของห้องสมุดผ่านทางเว็บไซต์ ด้านแอปพลิเคชันของห้องสมุดมีแนวโน้มในการใช้ที่สูงกว่าในเขตกรุงเทพมหานครและอาจารย์ส่วนใหญ่มักจะรับรู้ข่าวสารของห้องสมุดผ่านทางโซเชียลมีเดีย เช่น Line Official, Facebook, Instagram, Twitter เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี อัครภูษิตกุล (2563) ที่ทำการศึกษาเรื่อง สารสนเทศ นวัตกรรม กับสังคม 5.0 พบว่า การพัฒนาห้องสมุดในประเทศไทยจากยุค 4.0 ให้ก้าวเข้าสู่ยุคสังคม 5.0 ควรนำประเด็นเรื่องนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้กับงานห้องสมุด

## 5. ข้อเสนอแนะการวิจัย

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ข้อควรนำมาพิจารณาสำหรับห้องสมุดเพื่อการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของงานบริการห้องสมุดให้ให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา อาจารย์ ได้แก่ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ถือว่าเป็นประเด็นที่สำคัญอันดับแรกในกลุ่มผู้ใช้บริการให้ความสำคัญและต้องการมากเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายต่าง ๆ มีความเสถียร ครอบคลุมพื้นที่ที่เปิดให้บริการ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำกิจกรรม การศึกษาค้นคว้าข้อมูลในบริบทของสังคมยุคปัจจุบัน ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปด้วยความสมบูรณ์และเข้ากับบริบทของผู้ใช้บริการมากที่สุด ห้องสมุดควรสร้างความร่วมมือกับนักเทคโนโลยีการศึกษาให้จัดทำหน้าที่วางแผนการจัดการหาเทคโนโลยีและเทคนิคที่เหมาะสมในการพัฒนาบริการของห้องสมุดเพื่อนำไปประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยให้เกิดการผสมผสานกันได้อย่างลงตัวและที่สำคัญผู้ใช้บริการต้องสามารถเข้าถึงบริการ/บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องได้ง่าย ใช้งานไม่สับสน รองรับได้กับระบบปฏิบัติการที่หลากหลายและมีความ

ปลอดภัยสูง ซึ่งผู้ให้บริการมักจะเน้นบริการในรูปแบบ one stop service ซึ่งการสร้างความร่วมมือนี้จะช่วยให้ห้องสมุดสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการได้มากขึ้นและมีบริการที่สามารถสนับสนุนความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีมากขึ้น

2. การบริการด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ถึงแม้ผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญกับการบริการทางด้านเทคโนโลยีมากที่สุดแต่ประเด็นด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็ยังคงเป็นประเด็นรองที่ผู้ใช้บริการยังคงให้ความสำคัญและมีความต้องการอยู่ไม่แตกต่างจากประเด็นทางด้านเทคโนโลยีแต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของสมาคมเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา นักเทคโนโลยีการศึกษาจึงมีความเชี่ยวชาญในการจัดสภาพแวดล้อมของแหล่งบริการสารสนเทศทางการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการในบริบทต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบของสภาพแวดล้อมแหล่งสารสนเทศทางกายภาพภายในอาคารห้องสมุดและรูปแบบการศึกษาคั่นคว่ำ/การเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชันของห้องสมุด รวมถึงการเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ จากภายในห้องสมุดสู่พื้นที่สาธารณะที่กว้างขึ้น ฉะนั้นในการสร้างความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกับนักเทคโนโลยีการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและจะสามารถช่วยให้ห้องสมุดหรือแหล่งสารสนเทศจัดสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงหรือตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความต้องการที่แตกต่างกันให้เกิดการบูรณาการระหว่างห้องสมุดแบบดั้งเดิมกับเทคโนโลยีให้เกิดการผสมผสานกันอย่างลงตัวรวมถึงเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการมากขึ้นพร้อมที่จะรองรับการให้บริการในยุคเทคโนโลยีต่อไปในอนาคตได้

### **ข้อจำกัดในการวิจัย**

เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบ Online Survey ดังนั้น การทำแบบสอบถามจึงเป็นกลุ่มประชากรที่มีอุปกรณ์เคลื่อนที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้เป็นส่วนใหญ่ อาจจะทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง จึงควรเพิ่มรูปแบบการเก็บข้อมูลที่เป็นกระดาษด้วยเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเก็บข้อมูลด้วย

### **5. กิตติกรรมประกาศ**

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์ และการสนับสนุนจากบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัตสาตรี ดิถียนต์ ที่ให้ความกรุณาเป็นที่ปรึกษา แนะนำวิธีคิด มุมมอง วิธีแก้ไขปัญหา รวมไปถึงการตรวจทานรายละเอียดต่าง ๆ และติดตามความเรียบร้อยมาตั้งแต่เริ่มต้นทำการศึกษาจนกระทั่งสำเร็จ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีความสมบูรณ์และถูกต้องมากยิ่งขึ้นรวมถึงคณาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษาที่คอยดูแลและให้คำปรึกษาและ

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลา และให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้จนกระทั่งประสบความสำเร็จ

## 7. เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2565). การสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2565.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). **หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

ฐิติวัธส์ สุขป้อม และคณะ. (2563). **ครูกับเทคโนโลยีการสอนในศตวรรษที่ 21**. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 15(2). 1-17

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ณัฐธัญญา เพ็ญพ่อง และคณะ. (2559). **ความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี**. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

พรพรรณ จันทร์แดง. (2557). **ห้องสมุดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ธนชาติ นุ่มนนท์. (2566). **พฤติกรรมการใช้งานดิจิทัล สื่อออนไลน์ โซเชียลมีเดีย อินเทอร์เน็ตของประชากรโลก 2023 Global Digital Report**. สืบวันที่เมื่อ 21 มิถุนายน 2566. จาก <https://www.jrit-ichi.com/cutting/2023/02/06/1614/>

มัลลิกา ทองแถม. (2561). **พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของบุคลากร นักศึกษา และแนวทางการพัฒนาห้องสมุด ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด, ศาสตร์พระราชากับการสร้างสังคมอุดมปัญญาในยุคไทยแลนด์ 4.0**. การประชุมวิชาการ ระดับชาติครั้งที่ 4, วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

เริงใจ เขียวอ่อน และแกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี. (2562). **พฤติกรรม ความต้องการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษของผู้ใช้บริการ**. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ**, 13(1), 26-34.

สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ. (2562). **ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580** (พิมพ์ครั้งที่ 2).

สิริลักษณ์ เต็มวิริยะกุล. (2558). ความต้องการรูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์ของบุคลากรและ  
นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.