



การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์
มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0



โดย
นายนรภัทร จินาห้อง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2 ปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์
มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0



โดย
นายนรภัทร จินาห้อง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการทางธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2 ประถมมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

SERVICE QUALITY IMPROVEMENT IN KUAKARUN NURSING LIBRARY,
NAVAMINDRADHIRAJ UNIVERSITY IN 4.0 ERA



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (BUSINESS INNOVATION MANAGEMENT)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2020

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

61606304 : การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2 ปริญญามหาบัณฑิต

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, ห้องสมุด, ยุค 4.0, คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

นาย นรภัทร จินาห้อง: การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์มหาวิทยาลัยยวมินทรราชธิราช ยุค 4.0 อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนัสสินี บุญมีศรีสง่า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจจากการใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยยวมินทรราชธิราช ยุค 4.0 2) เพื่อทำนายตัวแปรอิสระ (เพศ) ที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่ยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด และ 3) เพื่อทำนายตัวแปรอิสระ (ผู้ใช้บริการ) ที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่ยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ สมาชิกหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยยวมินทรราชธิราช จำนวน 350 คน และใช้แนวคิดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) มาใช้ในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่อหาข้อสรุปในขั้นปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบทางหลักสถิติแบบ Paired t-Test เนื่องจากการตอบแบบสอบถามมีสองส่วน (ส่วนความคาดหวังในการบริการและการรับรู้ในการบริการ) โดยผู้ตอบเป็นคนเดียวกันทำให้ข้อมูลไม่เป็นอิสระต่อกัน และมีความสัมพันธ์ในลักษณะ 1 : 1 หรือเป็นคู่ภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน นำมาซึ่งเป็นเหตุผลในการเลือกใช้สถิติการทดสอบแบบ Paired t-Test และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logistic Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เมื่อแบ่งตามประเภทผู้ใช้ พบว่า นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ เข้าใช้บริการมากที่สุด จำนวน 271 คน (ร้อยละ 77.4) นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล จำนวน 28 คน (ร้อยละ 8) บุคลากร จำนวน 21 คน (ร้อยละ 6) นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.6) อาจารย์ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.7) นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.4) นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนามหานคร จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.9) ตามลำดับ ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง และเข้าใช้บริการในช่วงเวลา 14.00-17.00 น. จุดมุ่งหมายหลักในการเข้าใช้บริการเพื่อยืมหนังสือ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับสูงทุกด้านและมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เมื่อทดสอบการถดถอยโลจิสติกทวิสามารถพยากรณ์ได้ว่าเพศหญิงและผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษามีโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่ยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด โดยมีความเห็นตรงกัน คือ ควรเพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room) กระจาดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง

61606304 : Major (BUSINESS INNOVATION MANAGEMENT)

Keyword : Library, SERVQUAL, 4.0 Era, Kuakarun Faculty of Nursing

MR. NORABHAT CHINAHONG : SERVICE QUALITY IMPROVEMENT IN KUAKARUN NURSING LIBRARY, NAVAMINDRADHIRAJ UNIVERSITY IN 4.0 ERA THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR MANASSINEE BOONMEESRISA-NGA, Ph.D.

This research aims 1) to study the difference between expectations and satisfaction from using Kuakarun Nursing Library services, Navamindrathiraj University in 4.0 Era. 2) to predict the independent variable (gender) on the likelihood of accepting additional wish lists in the library: dependent variable and 3) to predict the independent variable (patron) on the likelihood of accepting additional wish lists in the library: dependent variable. This research used the quantitative methods. Samples used in the quantitative research method comprised 350 members of the Central Library of Navamindrathiraj University and used the concept of service quality (SERVQUAL) to collect data through questionnaires. Descriptive statistic was used to draw conclusions in the primary data, such as frequency, percentage, mean, and standard deviation. Then, it was statistically tested by Paired t-Test. Because the questionnaire has two parts: the service expectation and service perception, one respondent makes the data dependent from each other and have a ratio in 1:1 (service expectation: service perception) or in pair under the same conditions. This leads to deploy Paired t-Test statistic and use Binary Logistic Regression Analysis for variable prediction. With the majority of the respondents, when classified by patron group, the result showed that 271 people (77.4%) of Kuakarun Faculty of Nursing students used high often; 28 people (8%) of students of Faculty of Medicine Vajira Hospital; 21 people (6%) of staffs; 16 people (4.6%) of students of faculty of Science and Health Technology; 6 people (1.7%) of professors; 5 people (1.4%) of students of Urban Community Development College; 3 people (0.9%) of students of Institute of Metropolitan Development, respectively. Most of the respondents used the service 1-2 times per week from during 2:00 - 5:00 P.M. and the main purpose of patron aims to get the books checked-out. Overall, the patron in Kuakarun Nursing Library had high levels of expectation and satisfaction. Having been tested for binary logistic regression, it was found that female and student patron members were able to predict the likelihood of accepting additional wish lists in the library. The consensus was to create an additional meeting room (self-study room), an electronic bulletin board, as well as a self-service book scanner.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างสูงยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนต์สินี บุญมีศรีสง่า อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาคำแนะนำ ตลอดจนชี้แนะ แนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี ผู้ศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกตุวดี สมบูรณ์ทวี ที่สละเวลาเพื่อเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และคอยให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ รวมถึงคำแนะนำในการแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอบพระคุณมหาวิทยาลัยศิลปากรที่ได้มอบโอกาสในการศึกษาเล่าเรียนให้กับผู้ศึกษาวิจัย และเจ้าหน้าที่ของคณะวิทยาการจัดการทุกท่านที่คอยดูแลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณอธิการบดีมหาวิทยาลัยนวมินทราชินี คณบดี รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ ตลอดจนหัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา เจ้าหน้าที่ของคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทำวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณพี่ เพื่อน และน้อง ๆ ผู้ร่วมศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ รุ่นที่ 1 ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือในเรื่องการเรียน คำปรึกษาต่าง ๆ ขณะที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยอยู่เสมอ ตลอดจนการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จการศึกษา

กราบขอบพระคุณพ่อและแม่ที่คอยให้การสนับสนุน และให้กำลังใจตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

อนึ่ง หากคุณค่าทางความรู้และความคิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ จะช่วยชี้แนะผู้อื่นให้สามารถศึกษาค้นคว้าหาความรู้และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้ ผู้ศึกษาวิจัยขออุทิศความดีดังกล่าว แต่ผู้มีพระคุณต่อผู้ศึกษาวิจัยทุกท่าน ตลอดจนอาจารย์คุณแม่อบทิพย์ แดงสว่าง ผู้ก่อตั้งสถานศึกษาด้านการพยาบาล จนกระทั่งยกฐานะเป็นคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชินี สถานที่เก็บข้อมูลวิจัย

นรภัทร จินาห้อง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
สมมุติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
1. ห้องสมุดในยุคปัจจุบัน.....	7
2. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality).....	11
3. นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยี (innovation and technology management).....	15
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
4.1 งานวิจัยภาษาไทย.....	25
4.2 งานวิจัยภาษาอังกฤษ.....	28
5. สรุปแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรม.....	32

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
1. ระเบียบวิธีการวิจัย.....	35
2. ประชากรที่ศึกษา.....	36
3. กำหนดขนาดตัวอย่าง.....	36
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
5. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย.....	37
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
7. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
ขั้นตอนการวิจัย.....	54
สัญลักษณ์ทางสถิติ.....	55
ขั้นตอนการวิจัย.....	55
ส่วนที่ 1.....	55
ส่วนที่ 2.....	58
ส่วนที่ 3.....	75
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	86
สรุปผลการวิจัย.....	86
1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	86
2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ.....	86
3. ผลการทำนายตัวแปรอิสระ.....	87
อภิปรายผลการวิจัย.....	88
ข้อเสนอแนะ.....	90
1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	90
2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	92

ภาคผนวก..... 93

 ภาคผนวก ก การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม 94

 ภาคผนวก ข สภาพทั่วไปภายในห้องสมุด..... 121

รายการอ้างอิง 123

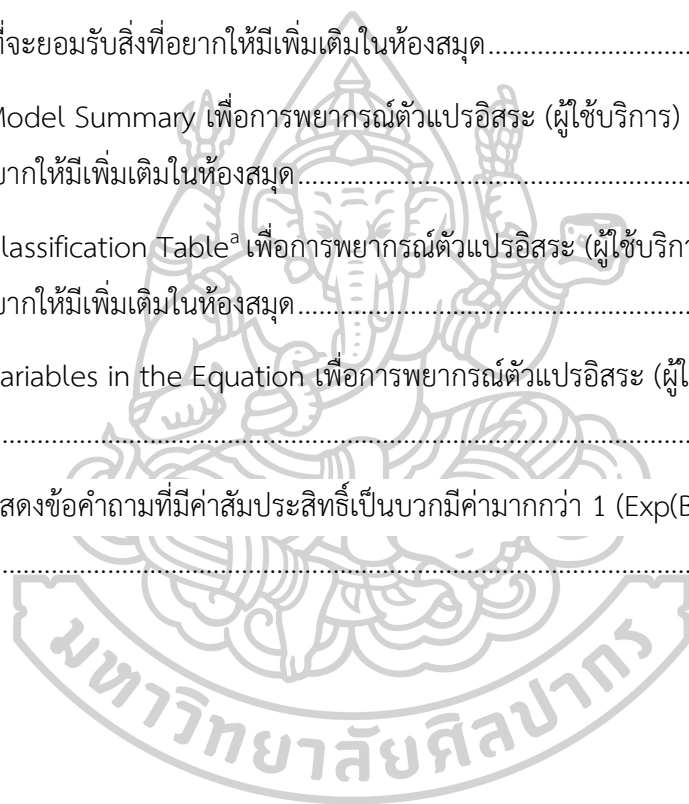
ประวัติผู้เขียน..... 130



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ตัวอย่างนวัตกรรมในห้องสมุดในยุค 4.0 ที่ได้จากการศึกษา.....	32
ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์.....	38
ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่อยากให้เพิ่มเติมในห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์.....	39
ตารางที่ 4 แบบทดสอบคุณภาพเครื่องมือ (IOC) ส่วนที่ 1.....	40
ตารางที่ 5 แบบทดสอบคุณภาพเครื่องมือ (IOC) ส่วนที่ 2.....	42
ตารางที่ 6 แบบทดสอบคุณภาพเครื่องมือ (IOC) ส่วนที่ 3.....	44
ตารางที่ 7 แบบสอบถามส่วนที่ 1.....	46
ตารางที่ 8 แบบสอบถามส่วนที่ 2.....	47
ตารางที่ 9 แบบสอบถามส่วนที่ 2 (ต่อ).....	50
ตารางที่ 10 การแปลความหมายของช่วงคะแนนความคาดหวังของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจที่ ผู้ให้บริการได้รับ	53
ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช โดยวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) 55	
ตารางที่ 12 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลด้านความคาดหวังของ ผู้ให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0	59
ตารางที่ 13 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลความพึงพอใจที่ ผู้ให้บริการได้รับจากห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0	65
ตารางที่ 14 ผลการทดสอบสมมติฐานแบบ Paired t-Test.....	72
ตารางที่ 15 ค่าความถี่และร้อยละของสิ่งที่อยากให้เพิ่มเติมในห้องสมุด ยุค 4.0.....	75
ตารางที่ 16 Omnibus Tests of Model Coefficients เพื่อการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (เพศ) ที่มีต่อ โอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่อยากให้เพิ่มเติมในห้องสมุด	77

ตารางที่ 17 Model Summary เพื่อการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (เพศ) ที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่ อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด	78
ตารางที่ 18 Classification Table ^a เพื่อการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (เพศ) ที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับ สิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด	78
ตารางที่ 19 Variables in the Equation เพื่อการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (เพศ) ที่มีต่อโอกาสที่จะ ยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด.....	79
ตารางที่ 20 Omnibus Tests of Model Coefficients เพื่อการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (ผู้ใช้บริการ) ที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด.....	81
ตารางที่ 21 Model Summary เพื่อการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (ผู้ใช้บริการ) ที่มีต่อโอกาสที่จะ ยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด.....	82
ตารางที่ 22 Classification Table ^a เพื่อการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (ผู้ใช้บริการ) ที่มีต่อโอกาสที่จะ ยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด.....	82
ตารางที่ 23 Variables in the Equation เพื่อการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (ผู้ใช้บริการ) ที่มีต่อโอกาส	83
ตารางที่ 24 แสดงข้อความที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกมีค่ามากกว่า 1 ($Exp(B) > 1$) ระหว่างตัวแปร X และตัวแปร Y	85



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 มโนทัศน์ของห้องสมุดในยุคปัจจุบัน	8
ภาพที่ 2 แผนภาพช่องว่างของคุณภาพการให้บริการ	14
ภาพที่ 3 กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการนวัตกรรม	17
ภาพที่ 4 กระบวนการจัดการนวัตกรรม	19
ภาพที่ 5 บริการแว่นเสมือนจริง (VR: Virtual Reality)	20
ภาพที่ 6 บรรยากาศภายในนิทรรศการห้องสมุดดิจิทัล	21
ภาพที่ 7 การให้บริการเครื่องสแกนหนังสือสำหรับผู้ใช้	22
ภาพที่ 8 การลงชื่อเข้าใช้เพียงครั้งเดียว (Single Sign-On: SSO)	24
ภาพที่ 9 กรอบแนวคิดการวิจัย	34
ภาพที่ 10 กราฟได้นัทแสดงสัดส่วนจุดประสงค์ของผู้ใช้บริการในการมาใช้ห้องสมุด	58
ภาพที่ 11 กราฟเรดาร์ภาพรวมเปรียบเทียบข้อระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ	71



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่มีความสำคัญและบทบาทต่อสังคมในทุกด้าน เช่น การศึกษา วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง สังคม และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผวนกับสังคม ปัจจุบันได้ก้าวเข้าสู่ยุค 4.0 อันหมายถึง ยุคสังคมดิจิทัลที่เทคโนโลยีดิจิทัลจะไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานที่ผ่านมามากอีกต่อไป แต่หากจะหลอมรวมเข้ากับชีวิตคนอย่างแท้จริงและจะเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบและกระบวนการทางสังคม ตลอดจนการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปอย่างสิ้นเชิง อีกทั้งสามารถเพิ่มโอกาสในการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559) โดยสังคมยุค 4.0 มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วอันเกิดจากเทคโนโลยีและสารสนเทศ จากสภาพแวดล้อมทั่วไป อันมีพลวัตสูงในหลากหลายมิติ ตลอดจนการพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ ในขณะที่ประเทศไทยกำลังเดินหน้าสู่ยุค 4.0 องค์กรความรู้และนวัตกรรมต่าง ๆ ทั่วโลกก็ถูกพัฒนาให้ล้ำหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ เช่นกัน โดยอาศัยความรู้ เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์แปลกใหม่ในการตอบโจทย์ความต้องการและมอบคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้คนยุคนี้ (สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้, 2560)

การให้บริการห้องสมุดยุคสังคม 4.0 เป็นยุคเทคโนโลยีดิจิทัล เน้นทักษะการติดต่อสื่อสารทางเทคโนโลยีเป็นหลัก มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพสูง (มติชนออนไลน์, 6 กันยายน 2562) ประกอบกับปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) เป็นวิกฤติที่แตกต่างจากวิกฤติอื่น กลายเป็นมหาวิกฤติทางสาธารณสุขโลก ภาครัฐในหลายประเทศต้องเข้ามาตรึงการกักกันครั้งใหญ่ (Great Lockdown) เพื่อจำกัดการแพร่ระบาด ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของผู้คนและทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกหยุดชะงักพร้อมกัน (Global simultaneous shocks) แต่วิกฤติครั้งนี้มีลักษณะพิเศษ คือเป็นวิกฤติคู่ทั้งด้านอุปทานและอุปสงค์พร้อมกัน (Twin supply demand shocks) จึงต้องมีการปรับตัวภายใต้ฐานวิถีชีวิตใหม่พร้อมขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) ทั้งด้านสาธารณสุข การศึกษา และบริการ (เสาวณี จันทพงษ์ & ทศพล ต้องหุ้ย, 2563) ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว กรุงเทพมหานครได้ออกประกาศว่าด้วยสถานการณ์การระบาด

ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 เป็นโรคติดต่ออันตรายตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2563 พบการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางสำคัญทางเศรษฐกิจ การคมนาคม การท่องเที่ยว และมีความหนาแน่นของประชากรสูงถือเป็นปัจจัยเสี่ยงที่จะมีการแพร่ระบาดของโรคอย่างรวดเร็ว การควบคุมโรคอย่างทันเวลาและจำกัดการชุมนุมของประชาชนเพื่อไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดขยายไปในวงกว้างจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อลดโอกาสการแพร่ระบาดของโรคในสถานที่ต่าง ๆ ที่มีความเสี่ยงสูง (กรุงเทพมหานคร, 2563, 21 มีนาคม)

ทั้งนี้ ประกาศดังกล่าวได้รวมถึงสถานศึกษาทุกระดับชั้นด้วย เนื่องจากเป็นสถานที่มีความเสี่ยงของการแพร่ระบาดและมีโอกาสในการติดโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ถือการุณย์เป็นส่วนหนึ่งในมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช เป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษามีนักศึกษาเข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก พฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดเปลี่ยนไปพร้อมกับยุคสมัย หากการให้บริการในห้องสมุดและสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมกับผู้ให้บริการ และบริการที่มีอยู่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด ได้ตลอดจนการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) ทำให้มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ถือการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในยุคสังคม 4.0 โดยลักษณะของห้องสมุดสมัยใหม่จะมีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร เข้ามาเกี่ยวข้องในการดำเนินงานของห้องสมุด ทั้งในด้านกระบวนการทำงาน และด้านการบริการผู้ใช้ (วิเชียร มั่นแท้ & ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2563)

คณะพยาบาลศาสตร์ถือการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช เป็นสถาบันการศึกษาที่มุ่งผลิตบัณฑิตพยาบาลรับใช้สังคมเมืองเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นี้ คณะพยาบาลศาสตร์ถือการุณย์ จึงมีภาระต่างๆ เช่น ทำการวิจัย ส่งเสริมการวิจัย เพื่อประโยชน์ในการพัฒนากรุงเทพมหานคร สังคม ประเทศชาติ โดยพัฒนาองค์ความรู้ทางการแพทย์และการสาธารณสุขทุกสาขา เน้นเวชศาสตร์เขตเมือง ห้องสมุด

คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์จึงมีบทบาทอย่างมากในการส่งเสริมให้คณะพยาบาลศาสตร์
เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช บรรลุวัตถุประสงค์นี้ (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย
กรุงเทพมหานครพุทธศักราช 2553, 2553, 4 พฤศจิกายน)

ดังนั้น การปรับปรุงห้องสมุดจึงต้องปรับปรุงคุณภาพในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับยุค 4.0
ดังนี้ 1) ด้านกายภาพ 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านความเชื่อถือ 4) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ
และ 5) ด้านการเข้าอกเข้าใจผู้ใช้บริการ คือสิ่งสำคัญในการให้บริการห้องสมุดยุค 4.0 ทั้งนี้ผู้ใช้บริการ
ไม่อาจรับรู้และคาดเดาความต้องการของผู้ใช้บริการได้ จึงจำเป็นต้องศึกษาวิเคราะห์ความต้องการถึงสิ่งที่
อยู่ภายในจิตใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาค้นหาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการ
ให้บริการ ให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินท
ราธิราช มีความตั้งใจจริงที่จะรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนแนวทางแก้ปัญหาและการ
ปรับปรุงการให้บริการ จะดำเนินการอย่างไร เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการมากที่สุด
จึงเป็นที่มาของงานวิจัยนี้ ตลอดจนบทบาทของผู้ให้บริการเปลี่ยนไปเช่นกัน ต้องให้บริการควบคู่กับ
ความตระหนักด้านสาธารณสุขเกี่ยวกับโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) เช่น
คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้หน้ากากอนามัย การล้างมือ และการใช้น้ำยาฆ่าเชื้อเพื่อควบคุมการ
แพร่กระจายของเชื้อไวรัสและลดความเสี่ยงของโรคนี้ และมีสิ่งสำคัญที่ควรปฏิบัติด้วยกัน 3 ประการ
คือ การรักษาระยะห่างทางสังคม การใช้มาตรการกักกัน และการหลีกเลี่ยงการให้คำแนะนำข้อมูลที่
ผิด (Ali & Gatiti, 2020) เพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจจากการใช้บริการ
ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0
2. เพื่อพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (เพศ) ที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติม
ในห้องสมุด
3. เพื่อพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (ผู้ใช้บริการ) ที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติม
ในห้องสมุด

สมมุติฐานการวิจัย

1. ความคาดหวังและความพึงพอใจจากการใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 อย่างน้อย 1 คู่ มีความแตกต่าง
2. การพยากรณ์เพศหญิงยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดถูกต้องมากกว่าเพศชาย
3. การพยากรณ์ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษายอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดถูกต้องมากกว่าผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่นักศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

1 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดในยุค 4.0 พื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้คือ ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ตั้งอยู่ที่อาคารการุณยสภา เลขที่ 131/5 ถนนขาว แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ครอบคลุมในเรื่องคุณภาพการให้บริการ สถานที่ เทคโนโลยี และนวัตกรรมที่คาดหวัง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อแปรผลคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด (Quantitative research)

2.1 ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระประกอบด้วย เพศ ประเภทของผู้ใช้บริการ เข้าใช้งานเฉลี่ยสัปดาห์ละกี่ครั้ง ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ จุดประสงค์ในการมาใช้บริการ

2.2 ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดตัวแปรตาม ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความไว้วางใจได้ (Assurance) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

2.3 ผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างแบบสำรวจความต้องการสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด โดยเป็นนวัตกรรมและบริการใหม่ ๆ จำนวน 15 ข้อ และข้อเสนอแนะปลายเปิด

3 ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

ประชากรที่ศึกษา คือ สมาชิกห้องสมุด จำนวน 2,269 คน แบ่งเป็น นักศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์ เกื้อการุณย์ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล วิทยาลัยพัฒนามหานคร วิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีสัดส่วนดังนี้

นักศึกษา	จำนวน	1,929 คน
คณาจารย์	จำนวน	163 คน
เจ้าหน้าที่	จำนวน	177 คน

(ที่มา: ฐานข้อมูลในระบบ koha เข้าถึงเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2563)

4.3.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 340.05 คน โดยคำนวณจากสูตรของ Yamane (1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ศึกษา
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ทั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) เนื่องจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นผู้ใช้บริการของห้องสมุดอย่างแท้จริง และเพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือผู้ศึกษาวิจัยได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากจำนวน 340.05 คน เป็นจำนวน 350 คน

4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลภาคสนาม ผู้ศึกษาวิจัยจะใช้เวลาในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง เป็นระยะเวลา 2 เดือน ในเดือนธันวาคม 2563 - มกราคม 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ส่งผลให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

นิยามศัพท์ในการศึกษา

ห้องสมุดเฉพาะ หมายถึง ห้องสมุดเฉพาะสาขาวิชา เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ประกอบด้วย อาทิ หนังสือ ฐานข้อมูล แผ่นพับ สื่อ หุ่นจำลอง ตัวอย่างห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ก่อการุณย์ เป็นห้องสมุดเฉพาะสาขาการพยาบาล

มหาวิทยาลัยนวมินทราชิราช หมายถึง มหาวิทยาลัยในกำกับของกรุงเทพมหานคร (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมหานคร) เดิมชื่อมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร และได้รับพระราชทานนามใหม่ จึงเปลี่ยนชื่อเป็นมหาวิทยาลัยนวมินทราชิราช

ยุค 4.0 หมายถึง ยุคสังคมที่อยู่ในยุคที่ 4 อันเป็นยุคที่อุดมไปด้วยการสื่อสารสังคมด้วยดิจิทัล

เจ้าหน้าที่ห้องสมุด หมายถึง ผู้ให้บริการในห้องสมุดที่ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ เช่น บรรณารักษ์ เจ้าพนักงานห้องสมุด นักจัดการงานทั่วไป และพนักงานสถานที่

สิ่งที่ได้รับการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการมีระดับต่าง ๆ กัน จากน้อยไปหามาก

โรคโควิด 19 หมายถึง โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19))



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัย เรื่อง การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์
 เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 (Service quality improvement in Kuakarun
 nursing library, Navamindradhiraj University in 4.0 Era) นี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ
 (Quantitative Research) โดยผู้ศึกษาวิจัยได้แบ่งทฤษฎีและแนวคิด ดังนี้

1. ห้องสมุดในยุคปัจจุบัน
2. คุณภาพการให้บริการ (service quality)
3. นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยี (innovation and technology management)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยภาษาไทย
 - 4.2 งานวิจัยภาษาอังกฤษ
5. สรุปแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรม

1. ห้องสมุดในยุคปัจจุบัน

ยุคปัจจุบันอยู่ในศตวรรษที่ 21 (ระหว่างปี ค.ศ. 2001 - ค.ศ. 2100 หรือ พ.ศ. 2544 - 2643)
 (ละเอียด ศิลาน้อย & พักประไพ, 2561) และตรงกับยุค 4.0 ของประเทศไทย ซึ่งให้ความสำคัญกับ
 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาองค์ความรู้ การให้ความสำคัญกับการวิจัย และพัฒนาวิทยาศาสตร์
 เทคโนโลยีและนวัตกรรม พัฒนาระบบการระบบการจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการยกระดับความรู้
 ทางด้านภาษา และความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ (โกเมศ แดงทองดี, 2560)

เมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุค 4.0 ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับตัวไปตามกาลเวลา
 มีการบริการสารสนเทศที่หลากหลายมากขึ้น ประเด็นสำคัญของการเปลี่ยนแปลงจะต้องตรงกับ
 ความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ผู้ให้บริการต้องทำให้การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเป็นเรื่องที่ง่าย

สะดวกสบาย เพราะอยู่ในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ (ปรีดี ปลื้มสำราญกิจ & ดาราพร มาตขาว, 2561) ทั้งนี้สามารถจำลองมโนทัศน์ของห้องสมุดในยุคปัจจุบันได้ดังนี้



ภาพที่ 1 มโนทัศน์ของห้องสมุดในยุคปัจจุบัน
ที่มา: ปรีดี ปลื้มสำราญกิจ & ดาราพร มาตขาว (2561, น.4)

1. บรรณารักษ์ หรือผู้ให้บริการ

บรรณารักษ์ หรือผู้ให้บริการ มีบทบาทสำคัญในการสร้างบริการที่เป็นนวัตกรรมและทันสมัยให้แก่ผู้ใช้ ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในห้องสมุด ซึ่งมีความสำคัญในปัจจุบัน (Haris, 2016) โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญด้านการให้การศึกษแก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของการศึกษาระดับอุดมศึกษา การจัดการเรียนการสอน รูปแบบการสอนที่เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้จากแหล่งวิทยากร การเรียนรู้ออนไลน์ และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้บทบาทของบรรณารักษ์เปลี่ยนไป (พัชรากร สุภาพ, ชุติมา สัจจามันท์, & จันทิมา เขียวแก้ว, 2563) ตลอดจนเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ ผู้สอน และนักวิจัย (Scripps-Hoekstra & Hamilton, 2016) และจิตบริการ

2. เทคโนโลยี

ในยุค 4.0 หรือยุคดิจิทัล ห้องสมุดในเมืองไทยกำลังเปลี่ยนแปลงตัวเอง เกิดการปรับตัวอย่างช้า ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมการอ่านของคนในสังคม โดยเฉพาะเด็ก วัยรุ่นและวัยทำงานที่กำลังเปลี่ยนไปสู่ยุค 4.0 การอ่านผ่านอุปกรณ์การสื่อสาร เช่น สมาร์ทโฟน หรือ แท็บเล็ต ฯลฯ ที่สามารถบรรจุไฟล์ดิจิทัลได้มากขึ้น อีกทั้งการดำรงอยู่ของห้องสมุดในยุคโซเชียลมีเดียต้องมีความตื่นตัวและต้องมีความสามารถสร้างนวัตกรรมสำหรับทุก ๆ กิจกรรมของห้องสมุด เช่น ด้านการจัดการ การคัดเลือก การสืบค้น และการบริการข้อมูลด้านต่าง ๆ (posttoday.com, 2558)

โรบิน จินน์ (Jeanne, 2020) กล่าวว่า แนวทางเกี่ยวกับแนวโน้มของเทคโนโลยีที่ต้องพิจารณานำมาปรับใช้ในห้องสมุด คือ 1) โลกเปลี่ยนสู่ดิจิทัล หมายถึง เทคโนโลยีใหม่กำลังเกิดขึ้นใหม่และมีบทบาทอย่างมากในยุคดิจิทัล วิวัฒนาการของห้องสมุดจะเป็นศูนย์กลางที่สำคัญสำหรับองค์ความรู้เปี่ยมไปด้วยคุณภาพ 2) ความพร้อมในการให้บริการปลั๊กไฟและสายเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต หมายถึง ห้องสมุดสาธารณะหลายแห่งทั่วโลกยังไม่มีโครงสร้างพื้นฐานโดยเฉพาะการเพิ่มจุดให้บริการปลั๊กไฟและเดินสายสำหรับเชื่อมต่ออุปกรณ์อินเทอร์เน็ตให้เพียงพอ เพราะปัจจุบันกลายเป็นว่าผู้ใช้บริการในห้องสมุดนิยมนำโน้ตบุ๊กมาใช้บริการด้วย ห้องสมุดบางแห่งไม่ได้สร้างในยุคปัจจุบัน สายไฟและปลั๊กไฟมีน้อยทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ และ 3) ช่วยสนับสนุนการเรียนออนไลน์ หมายถึง ปัจจุบันห้องสมุดมีความพร้อมเพื่อช่วยเหลือผู้สอนในการพัฒนาหลักสูตรออนไลน์ การเปลี่ยนแปลงการศึกษาแบบดิจิทัลบนเว็บกำลังเปลี่ยนแปลงวิธีการเรียนรู้และพัฒนาทักษะตนเองของผู้เรียน ปัจจุบันมหาวิทยาลัยต่าง ๆ สามารถสร้างคลังข้อมูลการศึกษาออนไลน์ที่ใช้งบประมาณจริงให้กับผู้เรียนได้ ประกอบกับปัจจุบันได้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ห้องสมุดหลายแห่งมีส่วนในการช่วยสนับสนุนการเรียนออนไลน์ การอบรมออนไลน์ และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในระบบออนไลน์ด้วย (กัลยา ยังสุขยิ่ง, 2563)

3. ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง

ห้องสมุดต้องให้บริการผู้ใช้ด้วยมาตรฐานเดียวกันทำให้ไม่เกิดความสับสนกับผู้ใช้ โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกระดับโดยไม่คำนึงถึงฐานะ ตำแหน่งทางสังคม และต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้ได้มากที่สุดตามขอบเขตที่เหมาะสม (สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2557) และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ เช่น ต้องการที่นั่งแบบหลากหลาย ต้องการให้ตกแต่งด้วยสีสดใส เพิ่มพื้นที่สำหรับการทำงานกลุ่ม ตลอดจนการจัดหาอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก ปลั๊กไฟ คอมพิวเตอร์ พูฟิง (นวรรตน์ โพธิ์เขียว & จุฑารัตน์ ศรารณวงษ์, 2563)

4. การปฏิรูปการศึกษา

การศึกษาเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงระดับประเทศ เป็นตัวแปรสำคัญของสมรรถนะและความสามารถในการแข่งขันระยะยาวที่เป็นข้อต่อหลักและเกี่ยวข้องกับบริบทที่สำคัญของการออกแบบภายใต้การขับเคลื่อนของการปฏิรูปการศึกษาและการเรียนรู้เพื่อการพัฒนา เชื่อมโยงกับมนุษย์และสังคมในพลวัตการเปลี่ยนแปลงของการก้าวสู่ศตวรรษที่ 21 และการเป็นไทยแลนด์ 4.0 “การปฏิรูปการศึกษา” จึงเป็นสิ่งสำคัญต้องมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อตอบสนองกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (นิเวศ ธรรมชัยชูศักดิ์ & ธิดา กมลรุ่งเรือง, 2559) โดยห้องสมุดมีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญ

5. การเปลี่ยนแปลงทางสังคม

การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ทำให้ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ โดยพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ในยุคนี้ จะนิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) (วชิราภรณ์ คลังธนบุรณ์, 2559) ดังนั้น ห้องสมุดและบรรณารักษ์ต้องให้ความสนใจ ตลอดจนการพัฒนาความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการให้บริการในห้องสมุด

6. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีส่งผลให้ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ยุคใหม่ต้องปรับตัวในด้านการจัดการนวัตกรรมบริการ และพัฒนาการบริการอย่างสร้างสรรค์ (อัคริมา สุ่มมาตย์ et al., 2561) ในศตวรรษที่ 21 มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้การแสวงหาข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอย่างมาก ส่งผลต่อผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการทั่วโลก ผลกระทบนี้ทำให้ห้องสมุดบางแห่งต้อง

ยุติการให้บริการ หรือให้บริการอยู่แต่มีผู้ใช้บริการน้อยมาก มีห้องสมุดส่วนน้อยที่สามารถปรับตัวตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างทันถ่วงที ปัจจุบันต้องเน้นด้านการปรับเปลี่ยนการใช้พื้นที่ให้เป็นประโยชน์อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากพฤติกรรมความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคนี้ ตลอดจนห้องสมุดในอนาคตต้องให้ความสำคัญกับนวัตกรรมการให้บริการด้วย (จิราภรณ์ หนูสวัสดิ์, 2561)

2. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพเป็นเรื่องพื้นฐานของการผลิตและบริการ ลูกค้าทุกคนต่างคาดหวังว่าสินค้าและบริการที่ตนได้รับแล้วต้องมีคุณภาพ แต่คำว่าคุณภาพของลูกค้าแต่ละคนแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ หรือแม้แต่ตัวผู้ผลิตเองให้คำนิยามว่าคุณภาพที่แตกต่างกันออกไป ที่ผ่านมามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพไว้หลากหลาย เพื่อให้เข้าใจความหมายของคำว่าคุณภาพอย่างถ่องแท้จึงแสดงไว้ ดังนี้

ดับเบิลยู เอ็ดเวิร์ด เดมิ่ง (W. Edwards Deming) บิดาแห่งการควบคุมคุณภาพได้ให้นิยามว่า “คุณภาพ” ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้คำนิยาม หากผู้ให้นิยามเป็นผู้ผลิต คุณภาพดี หมายถึงสินค้าหรือบริการที่ต้องการของลูกค้าทำให้บริษัทยังคงดำเนินกิจการต่อไปได้ คุณภาพไม่ดีหมายถึง สินค้าหรือบริการไม่เป็นที่ต้องการของลูกค้าทำให้บริษัทต้องขาดทุนและหยุดดำเนินการไปในที่สุด และหากว่าผู้ให้นิยามเป็นผู้จัดการโรงงาน คุณภาพ จะหมายถึงการผลิตสินค้าให้เป็นไปตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับลูกค้าเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้วางไว้ และต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะได้กลายเป็นบริษัทผู้นำ (Goetsch & Davis, 2014)

วรภรณ์ สุขแสนชนานันท์ (2561) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับกับทรัพยากรของผู้ผลิต เช่น ต้นทุน เครื่องจักร ทักษะของพนักงาน เป็นต้น โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบ การนำเข้าวัตถุดิบ กระบวนการผลิต จนกระทั่งสินค้าหรือบริการถึงมือของลูกค้าและลูกค้านำไปใช้ได้ตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยในการใช้งาน นอกจากนี้สินค้ายังต้องเป็นไปตามที่นักออกแบบและ

ผู้ผลิตได้กำหนดและคาดหวังไว้ อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญสำหรับคุณภาพคือต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

เอ พาราซูราแมน, วาลารี เอ ซายทามล, และ ลีโอนาร์ด แอล แบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือกระบวนการคุณภาพ (Process Quality) คือ ส่วนที่ลูกค้าจะพิจารณาระหว่างได้รับบริการ และผลลัพธ์ของคุณภาพ (Output Quality) เป็นส่วนที่ลูกค้าจะพิจารณาหลังจากได้รับบริการ คุณภาพบริการจะเกิดจากการประเมินการบริการหลังจากการได้รับบริการเทียบกับความคาดหวังในการให้บริการของลูกค้า

จากข้อความข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือ ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ โดยการบริการนั้นสามารถตอบสนองต่อลูกค้าในด้านต่าง ๆ ครบถ้วนหรือไม่ ลักษณะการให้บริการ ความเชื่อมั่นในการให้บริการ ทั้งนี้ลูกค้าจะตัดสินใจว่าการให้บริการมีคุณภาพหรือไม่เกิดจากการรับรู้ในการบริการ ระหว่างการบริการและหลังการบริการ และนำมาเปรียบเทียบกับความคาดหวังของลูกค้า

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL Model)

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model ถูกคิดค้นขึ้นในปี 1988 โดย เอ พาราซูรามาน, วาลารี เอ ซายแฮมล, และเลน แบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) เป็นเครื่องมือที่สามารถใช้ได้หลากหลายอุตสาหกรรม และเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดได้หลายสัดส่วน (Multiple Scale) สำหรับการวัดการรับรู้ของลูกค้า มีทั้งหมด 10 ปัจจัย ต่อมาลดเหลือ 5 ปัจจัยหรือมิติ คือ RATER ประกอบด้วย Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, และ Responsiveness (Parasuraman et al., 1988)

คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) นำมาใช้ในอุตสาหกรรมบริการเพื่อวัดและบริหารจัดการคุณภาพการบริการ สามารถนำมาปรับใช้กับแบบสอบถามได้เพื่อ 1) วัดความคาดหวังของลูกค้า 2) วัดสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการแล้ว ทั้งนี้ หากค่าความคาดหวังของลูกค้าสูงกว่าบริการที่ลูกค้าได้รับ แสดงว่าการบริการมีคุณภาพต่ำ ซึ่งสาเหตุที่คุณภาพการให้บริการมีค่าต่ำเกิดจากช่องว่างทั้ง 5 ตามรูปแบบ GAP Model (Shahin & Samea, 2010) ช่องว่างของคุณภาพการบริการ Gap

Model เป็นกรอบที่สามารถช่วยให้เราเข้าใจความพึงพอใจของลูกค้า รูปแบบที่แสดงให้เห็นถึง ช่องว่าง 5 ช่อง เป็นสิ่งที่จะต้องค้นหาเพื่อที่จะตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า Gap Model ถูก คิดค้นครั้งแรกโดย A. Parasuraman, Valarie Zeithaml และ Leonard L. Berry ในปี 1985 มี รายละเอียด ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการรับรู้ของผู้ให้บริการ เป็น ช่องว่างอันเกิดจากการที่ผู้ให้บริการไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ อาจเกิดจากการไม่ เคยสำรวจความต้องการหรือการวิจัยตลาด หรือให้บริการโดยไม่ได้คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ อันดับแรก

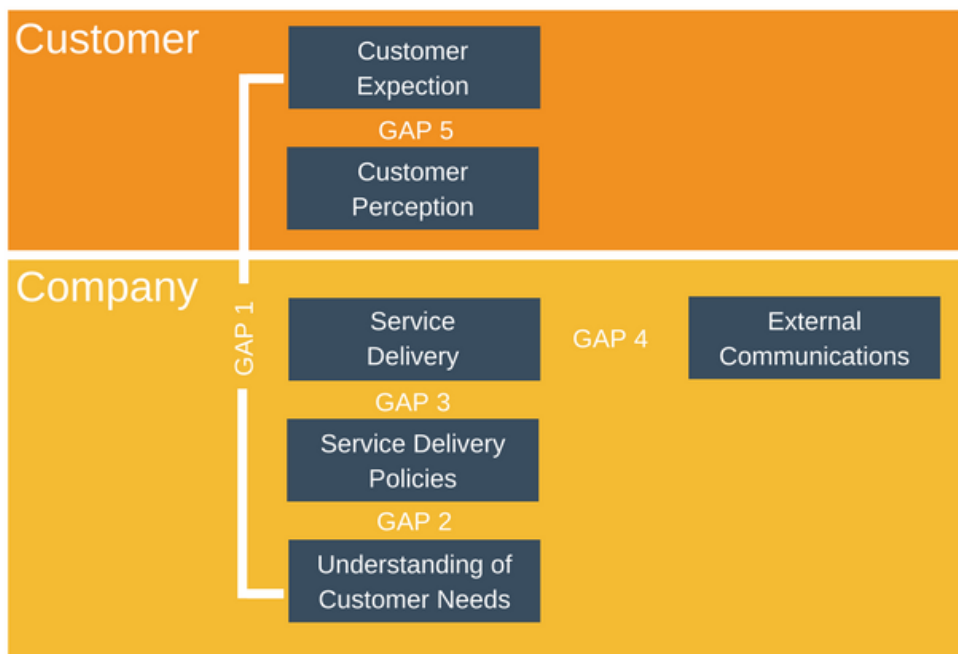
ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) ระหว่างการรับรู้ของผู้ให้บริการกับมาตรฐานกำหนดคุณภาพการ บริการ เกิดจากผู้ให้บริการไม่มีมาตรฐานแน่นอนชัดเจน ทำให้การบริการที่เกิดขึ้นแต่ละครั้งไม่ถูกต้อง ไม่ได้มาตรฐาน แม้ว่ามีข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการถูกต้องแล้ว แต่ปัญหา อาจตามมาอีกได้ เนื่องจากความไม่ชัดเจนในการให้บริการ

ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) ระหว่างมาตรฐานกำหนดคุณภาพกับการส่งมอบการบริการ คือ ช่องว่างที่เกิดจากผู้ให้บริการไม่ถูกต้อง ถึงแม้จะมีมาตรฐานกำหนดคุณภาพแล้ว ช่องว่างนี้อาจเกิดขึ้น ได้เนื่องจากการฝึกอบรมการให้บริการยังไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการไม่มีการประสานงานกัน เป็นต้น

ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) ระหว่างการส่งมอบการบริการและสื่อสาร เกิดจากการสื่อสารของผู้ ให้บริการที่อาจจะสร้างความคาดหวังให้กับผู้ใช้บริการ แต่ผู้ให้บริการกลับไม่สามารถส่งมอบบริการได้ ตามที่ตกลงหรือตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้

ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) ระหว่างการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับรู้ถึงความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการ เกิดจากผู้ให้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพไม่ตรงกับความต้องการ อาจเป็นไปได้ว่า คุณภาพการให้บริการต่ำจนเกิดความไม่พอใจ หรือผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงเกินจนผู้ให้บริการไม่ สามารถให้บริการได้

Gap Model of Service Quality



ภาพที่ 2 แผนภาพช่องว่างของคุณภาพการให้บริการ
ที่มา: Expert Program Management (2018)

ในปี ค.ศ. 2000 คูก และ ทอมสัน (Cook & Thompson, 2000) ได้กล่าวว่าแบบ SERQUAL มี 5 ปัจจัย โดยทั้งผู้วิจัยทั้งสองท่านได้ตั้งข้อสังเกตว่าปัจจัยใดจะเป็นปัจจัยหลัก หรือปัจจัยใดเป็นปัจจัยรอง จึงได้ทำการวิจัยคุณภาพการให้บริการในห้องสมุดเพื่อทดสอบ ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย โดยใช้โปรแกรม SECONDOR เพื่อสกัดปัจจัย พบว่ามีเพียง 3 ใน 5 ที่เป็นปัจจัยหลัก แต่ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้ทั้งปัจจัยหลักและปัจจัยรอง ซึ่งจะส่งผลต่อความต้องการหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทภัทร วรเสาทฤท (2558) ที่ใช้ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยของ SERQUAL มาทำการวิจัยเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพการบริการห้องสมุด คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งได้ผลดี อันได้แก่ Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance และ Empathy ตามลำดับ

3. นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยี (innovation and technology management)

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการและการจัดการนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, พัทธ์ผจง วัฒนสินธุ์, อัจฉรา จันทน์ฉาย, and ประกอบ คุปรัตน์ (2553) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมบริการว่า นวัตกรรมบริการ คือ การทำความเข้าใจผลของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของกระบวนการ (Change Process) หรือ กระบวนการของตัวเอง (Possessive) ด้วย เช่น สินค้าที่ถูกผลิตขึ้นจากสิ่งที่ไม่มีความเกิดขึ้นในขณะที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยบูรณาการความแตกต่างจากปัจจัยภายนอกให้เข้ากับลักษณะของปัจจัยภายในที่มีความแตกต่างตามลักษณะและระดับของคนในองค์กร จะได้เห็นว่าการบริการเป็นข้อสรุปใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสำหรับธุรกิจในอนาคตที่จะพัฒนาการสร้างสรรค์กับลูกค้าในเรื่องระบบการส่งมอบบริการที่จะแสดงความคิดเห็นว่านวัตกรรมบริการ หมายถึง การพัฒนาที่สัมฤทธิ์ผลของการบริการใหม่หรือสินค้าใหม่รวมถึงกิจกรรมที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ ทุกระดับที่ต้องอยู่ภายใต้การแก้ไขและพัฒนา ดังนั้น จะเห็นได้ว่านวัตกรรมบริการ คือ การยกระดับประสิทธิภาพไปพร้อมกับการเพิ่มประสิทธิภาพ ของการให้บริการและการสร้างมูลค่าเพิ่มซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่านวัตกรรมบริการหมายถึงความคิดสร้างสรรค์ในกระบวนการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีอย่างหลากหลายด้วยการบูรณาการ การบริหารจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าของการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ประเภทของนวัตกรรม โดยโจเซฟ อลรอยส์ ชุมปีเตอร์ (Schumpeter, 1934) ได้แบ่งประเภทของนวัตกรรม ออกเป็น 4 ประเภท (4Ps of innovations) คือ 1) Product innovation การเปลี่ยนแปลงในผลิตภัณฑ์ หรือ บริการขององค์กร เช่น การพัฒนาคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วขึ้น 2) Process innovation การเปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิตหรือกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการนำนวัตกรรมสู่ตลาด 3) Position Innovation การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสินค้าหรือบริการหรือเปลี่ยนตำแหน่งนวัตกรรมสินค้าหรือบริการที่เคยออกสู่ตลาดมาแล้ว ให้รับรู้ใหม่ สินค้าบางอย่างเมื่ออยู่ในตำแหน่งใหม่ สามารถครองใจคนรุ่นใหม่ได้อย่างง่ายดาย และ 4) Paradigm innovation การผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงความคิดริเริ่ม

งานวิจัยนี้กล่าวถึงเฉพาะนวัตกรรมบริการ (Product Innovation) ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร เนื่องจากงานวิจัยนี้มุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโดยตรง

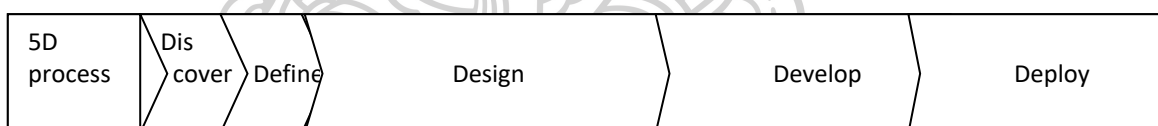
กรอบของนวัตกรรมบริการ นวัตกรรมบริการเป็นส่วนหนึ่งของนวัตกรรมสินค้าหรือบริการ (Product Innovation) การสร้างนวัตกรรมบริการต้องอาศัยกรอบแนวคิดเพื่อใช้เป็นหลักยึดในกระบวนการของนวัตกรรมบริการดังกล่าวเป็นส่วนประกอบโครงสร้างของนวัตกรรมบริการที่มี 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลสารสนเทศซึ่งในบริบทนี้หมายถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของคุณค่าที่คาดหวังจากผลงานของนวัตกรรมบริการรวมทั้งประเด็นเงื่อนไขข้อจำกัด กล่าวโดยย่อคือเป็นโจทย์ที่ต้องการหาตัวแก้ปัญหา (Solution) นั่นเอง ตัวอย่างบริการใช้รถยนต์เพื่อเดินทางสัญจรนั้น ข้อมูลนี้หมายถึงลักษณะการบริการเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ที่ต้องรู้ตำแหน่งของรถสามารถเปิดประตูและสตาร์ทเครื่องยนต์ได้โดยอาศัยกุญแจอิเล็กทรอนิกส์พิเศษมีระบบชำระเงินที่สะดวก 2) กระบวนการในที่นี่หมายถึงขั้นตอนการให้บริการในฝั่งผู้ให้บริการและกระบวนการใช้บริการในฝั่งของผู้ใช้บริการเป็นส่วนสำคัญของนวัตกรรมบริการเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่มีคุณค่ามากเพราะจะเป็นส่วนที่มาจากแนวความคิดใหม่ ๆ ที่ถือว่าเป็นนวัตกรรมโดยเฉพาะในยุคพัฒนาด้านไอซีที่ก้าวหน้าไปมาก นวัตกรรมบริการต้องสร้างขึ้นบนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband internet) และอุปกรณ์พกพาไร้สาย 3) เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนกระบวนการที่เป็นส่วนหนึ่งของข้อเสนอเพื่อสร้างคุณค่ารวมทั้งการเชื่อมโยงทรัพยากรทั้งจากแหล่งภายในและแหล่งภายนอกองค์กรเพื่อร่วมกันสร้างข้อเสนอและสร้างคุณค่าจำเป็นต้องอาศัยระบบบริการที่เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เป็นระบบส่งมอบข้อเสนอให้ลูกค้านำไปสร้างคุณค่า ระบบนี้จะถูกออกแบบให้สัมพันธ์กับข้อเสนอและกระบวนการสร้างคุณค่า การออกแบบระบบบริการถือว่าเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของนวัตกรรมบริการ และ 4) สภาพแวดล้อมในบริบทนี้หมายถึงการรับรู้ข้อมูลประวัติและภาวะการณ์ของผู้รับบริการที่จะช่วยให้การสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยเป็นลักษณะของการพยายามเข้าใจบริบทต่าง ๆ ของผู้บริโภคที่จะสามารถตอบคำถามลูกค้าในบริบทต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้อาจหมายถึงสภาพแวดล้อมด้านอื่นที่มีนัยสำคัญ การออกแบบข้อเสนอและระบบบริการที่นำไปสู่การสนับสนุนให้ลูกค้าสร้างคุณค่าได้เต็มที่ ตัวอย่างในรูปแบบธุรกิจของอีเกีย (IKEA) การบริการให้ลูกค้า

มีบ้านน่าอยู่ มีห้องรับแขกที่สบายตาสบายกายจำเป็นต้องให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการออกแบบ และเลือกรูปแบบเฟอร์นิเจอร์ที่เหมาะสมกับรสนิยมของแต่ละคน (มนู อรติตลเชษฐ์, 2556)

การจัดการนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์

นวัตกรรม คือ ความสำเร็จอย่างหนึ่งขององค์การในยุคปัจจุบัน อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเกิดกระบวนการคิดประดิษฐ์เพื่อให้เกิดกระบวนการใหม่ก่อให้เกิดคุณค่าใหม่ในสินค้าและบริการ หรือรูปแบบธุรกิจใหม่ แต่การสร้างนวัตกรรมไม่ได้สำเร็จได้ด้วยความบังเอิญ แต่หากมาจากการจัดการอย่างเป็นระบบ การเข้าใจองค์การ ผู้นำมีความมุ่งมั่น มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และที่สำคัญองค์การมุ่งมั่นที่จะบูรณาการนวัตกรรมให้เข้ากับการบริหารงานเพื่อให้เกิดคุณภาพ และการนำเสนอสิ่งใหม่ได้อย่างเป็นระบบ

ณัฐชา ทวีแสงสกุลไทย (2557) ได้สรุปใจความสำคัญของโมเดลนวัตกรรมอื่น ๆ รวมกันเป็นขั้นตอนการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การค้นพบ (discover) 2) กำหนดแผนดำเนินงาน (define) 3) ออกแบบแนวคิด (design) 4) การพัฒนาสู่การปฏิบัติจริง (develop) 5) นำไปปรับใช้งานจริง (deploy) รวมเรียกโดยย่อว่า 5D process



ภาพที่ 3 กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการนวัตกรรม

ที่มา: ณัฐชา ทวีแสงสกุลไทย (2557)

ยูเลีย คูลเลียอีแนน (Kylläinen, 2019) ได้พัฒนาแนวคิดกระบวนการจัดการนวัตกรรม ตามภาพที่ 4 ไว้ ดังนี้

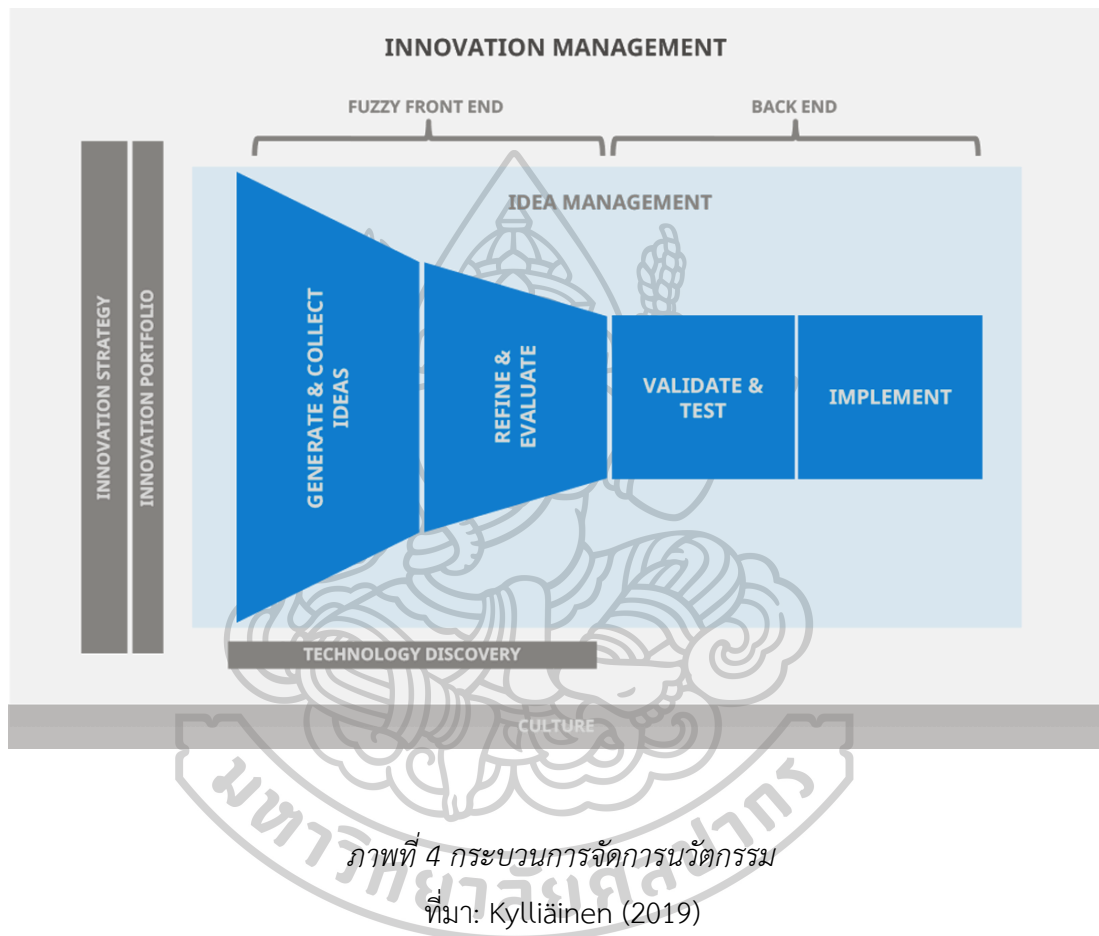
1) สร้างความคิด (Generate Ideas) การสร้างความคิด หรือ การระดมสมอง คือ การทำให้เกิดการใช้ความคิดที่มีสร้างสรรค์ เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ จำนวนมาก จากผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ระยะเวลาสั้นๆ เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันก่อให้เกิดแนวคิดที่ดี น่าสนใจ จากนั้นจึงนำความคิดที่เป็นประโยชน์และมีความเชื่อมโยงกันรวมเข้าไว้ด้วยกัน (Duncan, 2014) เป็นการรวบรวมความคิด (Collect Ideas) เพื่อนำไปสู่การประเมินและศึกษาความเป็นไปได้

2) การปรับแต่ง (Refine) ในกระบวนการสร้างนวัตกรรมจะต้องมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่ายตลอดจนลูกค้ารายใหญ่ที่ต้องรับฟังความคิดเห็นในการดำเนินงานและการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ นำคำติชมมารวบรวมและรับฟังหลากหลายมุมมองอันจะมีประโยชน์แก่การดำเนินงานและองค์กร จำเป็นต้องมีการดำเนินงานที่ยืดหยุ่น (Dodgson, 2017) มีทีมงานที่มีความสามารถมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนมีความคิดสร้างสรรค์ สร้างบรรยากาศให้เกิดความผ่อนคลายช่วยให้ทีมงานสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ได้มากขึ้น (Pressman, 2018) กระบวนการสร้างนวัตกรรมอาจไม่สามารถล่วงรู้ได้ว่าจะสำเร็จหรือไม่จึงต้องมีต้นแบบ การสร้างต้นแบบเพื่อนำมาสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นจริงนั้น เป็นการเปลี่ยนนามธรรมให้เกิดเป็นสินค้าหรือบริการที่จับต้องได้และการประเมินผล (Evaluate) เพื่อพิจารณาถึงความคิดที่จะสามารถนำมาใช้งานได้ การทอนความคิดด้วยการนำความคิดที่ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงออกไป และรวบรวมความคิดที่สามารถปฏิบัติได้จริง เพื่อนำมาทบทวนอีกครั้ง ขั้นตอนของการพิจารณาอีกครั้งนั้นอาจมีการซักถามอภิปรายถึงรายละเอียดและขัดเกลาข้อคิดต่าง ๆ เพื่อให้ความคิดทั้งหลายมีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น (Pressman, 2018)

3) การตรวจสอบและการทดสอบ (Validate and Test) การตรวจสอบความคิดเพื่อสร้างนวัตกรรมเป็นกระบวนการรวบรวมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับความคิดในหลาย ๆ ด้าน เพื่อทำการทดสอบความคิดนั้น มีความเป็นไปได้ที่จะนำมาใช้จริงมากน้อยเพียงใด การตรวจสอบจะช่วยหลีกเลี่ยงการสร้างและเปิดตัวสินค้าหรือบริการที่ปราศจากผู้ที่ไม่ยอมรับได้ จุดประสงค์ที่แท้จริงเพื่อต้องการตรวจสอบความคิดให้แน่ใจว่าความคิดที่ได้คิดค้นขึ้นตรงกับความต้องการแท้จริงจากผู้ใช้งานหรือลูกค้า โดยความคิดนั้นต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน สิ่งที่คิดค้นขึ้นไม่ควรไม่ซับซ้อนจนเกินไปและใช้งานง่าย มีประโยชน์เด่นชัด

4) การประยุกต์ใช้ (Implement) การนำนวัตกรรมมาปรับใช้เป็นเพียงวิธีการแก้ปัญหาและสร้างมูลค่าในรูปแบบใหม่ เป็นการปรับปรุงกระบวนการที่ไม่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ความคิดเห็นจากผู้ใช้งานหรือลูกค้าเพื่อนำมาสร้างสรรค์ให้กลายเป็นสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองบุคคลเหล่านั้นได้ (Hamel, 2006) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมของเรานั้นมีรากฐานมาจากโลกาภิวัตน์ และเปลี่ยนเป็นระบบดิจิทัล จนในยุคสมัยเสรีนิยม พลเมืองมักจะเรียกร้องการบริการที่ดีจากรัฐเมื่อเขาได้ทำหน้าที่เสียภาษีอย่างถูกต้อง แต่เมื่อการให้บริการของภาครัฐไม่เป็นไป

ตามที่คาดหวังมักจะเกิดผลด้านลบตามมา หากภาครัฐมีแนวทางใหม่ในการบริหารจัดการและการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมจะสามารถกำหนดนโยบายและสร้างระบบการให้บริการ (Platforms) ที่ดีได้ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ของประชาชนที่เป็นเจ้าของระบบนั่นเอง (Minderman & Reddy, 2015)



ภาพที่ 4 กระบวนการจัดการนวัตกรรม
ที่มา: Kylläinen (2019)

3.2 การจัดการเทคโนโลยี (Technology management)

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Management) เป็นปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรและสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธุรกิจ รวมถึงเป็นปัจจัยที่สามารถลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มผลการดำเนินงานให้กับองค์กร อีกทั้งยังสามารถสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน (สวัสดี วรรณรัตน์, 2563)

ตัวอย่างของการจัดการเทคโนโลยีกับห้องสมุด

1) ศิริกาญจน์ โปธิ์เขียว (2561) กล่าวว่า ปัจจุบันห้องสมุดอยู่ในยุค 4.0 ห้องสมุดมีการเปลี่ยนแปลงทั่วไปและการให้บริการมาเป็นระยะเวลายาวนานหลายทศวรรษ ห้องสมุดมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและลุ่มลึกโดยเฉพาะด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ตลอดจนทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในรูปแบบดิจิทัล ห้องสมุดในยุค 4.0 เป็นแนวคิดที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องพร้อมกับการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่ สามารถรองรับบริการต่าง ๆ ที่หลากหลายและพร้อมกันผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ ต้องเผชิญกับความท้าทายในแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบการให้บริการ เทคโนโลยี การปรับตัวของบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ตลอดจนพื้นที่ใช้สอยของห้องสมุดที่ต้องจัดเตรียมให้สอดคล้องกับยุคห้องสมุด 4.0

2) ห้องสมุดประชาชนแซนโฮเซ (San Jose Public Library) แคลิฟอร์เนีย ในสหรัฐอเมริกา ได้เปิดให้บริการแว่นเสมือนจริง (VR: Virtual Reality) จำลองและถ่ายทอดความรู้สึกและประสบการณ์เหมือนอยู่ในโลกเสมือนจริง นำมาประยุกต์ใช้สำหรับการศึกษามาก เช่น การสำรวจโลก สำรวจดาวเคราะห์ที่ห่างไกล โดยที่ไม่ต้องเดินทางออกจากห้องสมุด การเรียนรู้ค้นหาประสบการณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับมหาสมุทร หรือร่างกายมนุษย์ การสร้างผลงานศิลปะ การเล่นเกมเพื่อการผ่อนคลายด้วยการตีความกับสภาพแวดล้อมสามมิติ (San Jose Public Library, 2020)



ภาพที่ 5 บริการแว่นเสมือนจริง (VR: Virtual Reality)

ที่มา: San Jose Public Library (2020)

3) ห้องสมุดแห่งชาติประเทศมาเลเซีย (National Library of Malaysia หรือ Perpustakaan Negara Malaysia) เป็นห้องสมุดแห่งชาติอาคารทรงหมวกแบบมาเลเซีย (Tengkolok) แสดงความโดดเด่นและเอกลักษณ์ การเข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติประเทศมาเลเซียผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ตามปกติ หากประสงค์ยืมหนังสือต้องสมัครสมาชิก โดยบริการต่าง ๆ ภายในหอสมุดประกอบด้วย บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้า บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ และบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ปัจจุบันหอสมุดมีพื้นที่แสดงนิทรรศการห้องสมุดดิจิทัลโดยร่วมมือกับบริษัทซัมซุง (Samsung) มีการติดตั้งเครื่องอ่านวารสารออนไลน์และสืบค้นข้อมูล (Tablet) ทั้งนี้ได้มีการจัดพื้นที่สำหรับการอ่านไว้หลากหลายรูปแบบ เช่น ห้องอ่านแบบต้องการความสงบ โต๊ะอ่านเดี่ยว โต๊ะอ่านกลุ่ม มุมอ่านที่ผู้ให้บริการสามารถนั่งหรือนอนอ่านได้ตามสะดวก (สำนักหอสมุดแห่งชาติ, 2562)



ภาพที่ 6 บรรยากาศภายในนิทรรศการห้องสมุดดิจิทัล
ที่มา: สำนักหอสมุดแห่งชาติ (2562)

4) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่งในสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมันนี้ได้ให้บริการเครื่องสแกนหนังสือแก่ผู้ให้บริการเพื่อการทำซ้ำ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการโดยสามารถเลือกสารสนเทศตามความต้องการ ไม่จำเป็นต้องหยิบหนังสือไปทั้งเล่มหรือถ่ายเอกสารเพื่ออ่าน สามารถจัดเก็บในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลได้ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกร์ฟวาลด์ (Universität Greifswald) เมืองเกร์ฟวาลด์ ได้ให้บริการเครื่องสแกนหนังสือสำหรับผู้ช่วยที่สามารถสแกนหนังสือ บทความ

นิตยสาร และบันทึกในรูปแบบเอกสารแบบอ่านอย่างเดียว (PDF) ได้ ทั้งนี้ผู้ใช้จะต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติตามกฎหมายลิขสิทธิ์เอง (Universität Greifswald, 2020)



ภาพที่ 7 การให้บริการเครื่องสแกนหนังสือสำหรับผู้ใช้
ที่มา: Universität Greifswald (2020)

5) หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2561) มีการพัฒนานวัตกรรมบริการ ด้านต่าง ๆ เช่น บริการ Library Comes to You สำหรับให้บริการนำส่ง รับคืนหนังสือและชำระค่าปรับนอกสถานที่ ณ อาคารเรียนรวมสังคมศาสตร์ และอาคารบรรยายเรียนรวม 4 โดยใช้ระบบสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) บริการตรวจสอบความพร้อมใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ มีให้บริการมากถึง 63 ฐานข้อมูล สามารถสืบค้นข้อมูลออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Books Delivery) มีการปรับปรุงระบบการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในศูนย์การศึกษา โดยเชื่อมโยงกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Koha) สามารถส่งคำขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านระบบการสืบค้นหนังสือได้ทันที บริการสารสนเทศจากชุดข้อมูลรายวิชาเพื่อสนับสนุนการสอน

6) ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา (2561) เป็นสถาบันบริการสารสนเทศ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งวัสดุสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ และสื่อดิจิทัล เป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเองของชุมชน บุคลากรและนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามีปณิธานในการพัฒนาบริการสารสนเทศอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโดยตลอด ปัจจุบันศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสมัยและนวัตกรรมที่มีอยู่ในปัจจุบันมาปรับใช้ เช่น ประตูดัตโนมิติ (RFID) เข้าห้องสมุด เพื่อใช้ประตูดัตโนมิติ (RFID) แทนเจ้าหน้าที่นั่งตรวจการเข้า-ออก ของผู้ใช้บริการ และให้บริการคืนหนังสือนอกเวลา และเปิดบริการคืนหนังสือ (Book Return) บริการชำระเงินค่าปรับผ่านคิวอาร์โค้ด (QR Code)

7) แอบสโก (EBSCO Information Services, 2020) กล่าวว่า ระบบบริการจัดการข้อมูลประจำตัวและการเข้าถึง (OpenAthens Authentication) เป็นตัวช่วยในการเข้าถึงเนื้อหาระยะไกลในห้องสมุดออนไลน์ ทำให้การเข้าใช้ระบบต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลเป็นเรื่องที่ง่ายยิ่งขึ้น ระบบบริการจัดการข้อมูลประจำตัวและการเข้าถึง (OpenAthens Authentication) เป็นนวัตกรรมที่ก้าวไกลว่าการรับรองความถูกต้องในการแสดงตัวตนด้วยระบบหมายเลขที่ใช้สำหรับระบุตัวตนของเครื่องคอมพิวเตอร์ (IP Address หรือ VPN) มีความปลอดภัยและง่ายต่อการติดตั้ง และบริการจัดการ

คุณสมบัติเด่นของระบบบริการจัดการข้อมูลประจำตัวและการเข้าถึง (OpenAthens Authentication) มีดังนี้

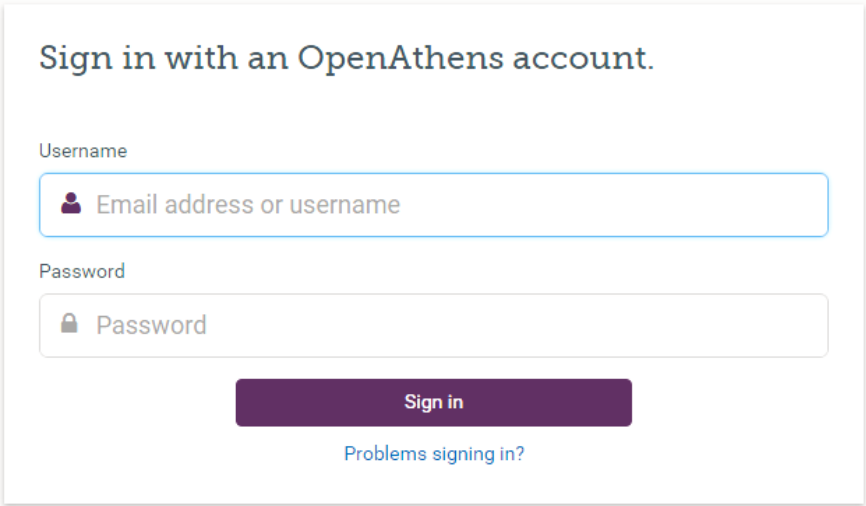
1) เข้าถึงได้ง่ายโดยการลงชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านเพียงครั้งเดียว ระบบต้องการให้ผู้ใช้ตรวจสอบสิทธิ์เพียงครั้งเดียวเพื่อเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-resource) ทั้งหมดภายในฐานข้อมูลที่มีอยู่ในห้องสมุด ประหยัดเวลา และลดความยุ่งยาก

2) การเข้าถึงสถิติและข้อมูล ระบบสามารถรวบรวมสถิติการใช้งานอย่างละเอียดสามารถเรียนรู้การเข้าถึงและรูปแบบการสืบค้นเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3) การเข้าถึงที่ปลอดภัย ระบบบริการจัดการข้อมูลประจำตัวและการเข้าถึง (OpenAthens Authentication) เป็นนวัตกรรมใหม่ในการลงชื่อเข้าใช้เพียงครั้งเดียว (Single Sign-On: SSO) โดยอนุญาตให้เข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-resource) ของผู้ใช้ได้เฉพาะผู้ใช้งานห้องสมุดที่ผ่านการรับรองเท่านั้น

4) สามารถลงชื่อเข้าใช้งานได้จากทุกที่ ระบบทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-resource) ของคุณได้จากทุกที่ ไม่ว่าจะใช้อุปกรณ์พกพา หรือคอมพิวเตอร์

5) การจัดการบัญชีผู้ใช้ที่ไร้รอยต่อเมื่อตั้งค่าบัญชีผู้ใช้แล้ว ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าถึงข้อมูลภายใต้กระดานแสดงผล (Dashboard) ที่ใช้งานเพื่อบริการจัดการผู้ใช้ได้



Sign in with an OpenAthens account.

Username
Email address or username

Password
Password

Sign in

[Problems signing in?](#)

By using this site you agree to us setting cookies. Please see our [privacy and cookie information](#).

ภาพที่ 8 การลงชื่อเข้าใช้เพียงครั้งเดียว (Single Sign-On: SSO)

ที่มา: EBSCO Information Services (2020)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยภาษาไทย

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม การวิจัยแบบผสม โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิธีวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ จำนวน 724 คน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 16 คน ได้แก่ บรรณารักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการศึกษา และนักวิชาการโสตทัศนศึกษา ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการมีความต้องการใช้บริการโดยรวมและโดยแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก จำแนกด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการสารสนเทศ ตามลำดับ ส่วนแนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศ พบว่ามี 4 ด้าน 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ดำเนินการเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมเรื่องการเรียนรู้ การสอน 2) ด้านบริการสารสนเทศ เพิ่มการให้บริการดาวน์โหลดทรัพยากรสารสนเทศฉบับเต็มด้วยระบบสแกนคิวอาร์โค้ด จัดเรียงหนังสือบนชั้นให้เป็นระบบระเบียบ ให้บริการสนับสนุนการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา 3) ด้านบุคลากร ดำเนินการพัฒนาบุคลากรด้านจิตบริการและทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้บริการเครือข่ายไร้สาย ครอบคลุมพื้นที่บริการของห้องสมุด เพิ่มที่นั่งอ่านให้เพียงพอ เพิ่มห้องเรียนรู้รายเดี่ยว รายกลุ่ม จัดบรรยากาศห้องสมุดให้มีความเป็นวิชาการ เรียบสงบ เพื่อสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ และมีมุมอาหาร เครื่องดื่ม นอกจากนี้ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการที่มีให้ผู้ใช้ทราบอย่างทั่วถึง

ลำพึง บัวจันอัฐ (2562) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยมีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา อาจารย์และบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 370 คน กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 13 คน กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการสนทนากลุ่ม จำนวน 15 คน เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาพบว่ามีคามถี่ในการใช้

ห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ในช่วงเวลา 13.00 - 16.30 น. เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ส่วนพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และบุคลากรพบว่ามีความถี่ในการใช้ห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ในช่วงเวลา 08.30 - 13.00 น. เวลาโดยเฉลี่ย 2 - 3 ชั่วโมง เหตุผลเพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต และใช้ค้นคว้าสารสนเทศทำวิจัย หรือทำผลงานวิชาการ ส่วนแนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่าห้องสมุดควรมีแนวทางในการพัฒนา 8 ด้าน 1) ด้านโครงสร้างและการบริหาร ควรเร่งดำเนินการให้มีโครงสร้างการบริหารงานอย่างชัดเจน โดยมีสถานภาพเทียบเท่าหน่วยงานทางวิชาการระดับคณะของมหาวิทยาลัย ควรกำหนดนโยบายการบริหารงานเป็นลายลักษณ์อักษร มีการแบ่งหน่วยงานและระบุนายงานการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน 2) ด้านงบประมาณและการเงิน ควรได้รับการดูแลจัดสรรงบประมาณตามเกณฑ์ และสัดส่วนที่เหมาะสมเพื่อดำเนินงานของห้องสมุดในทุกด้าน งบประมาณของห้องสมุดต้องแยกเป็นอิสระ นอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับจัดสรรทุกปี อาจจัดกิจกรรมหารายได้อื่น ๆ เข้าห้องสมุดเพิ่มเติม 3) ด้านบุคลากร การพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญต่าง ๆ เช่น ทักษะด้านภาษา มีองค์ความรู้ที่เป็นสหสาขาวิชา ส่งเสริมโอกาสก้าวหน้าในระดับสูงอย่างจริงจังมีแรงจูงใจและค่าตอบแทนที่ดี ตลอดจนมีบุคลากรระดับวิชาชีพ ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับได้รับการศึกษา ฝึกอบรม และเข้าประชุมสัมมนาทั้งภายในและต่างประเทศ รวมทั้งการพัฒนาตนเองในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ต่ำกว่า 2 ครั้งต่อปี 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรมีจำนวนทรัพยากรให้เป็นตามมาตรฐานความจำเป็นของสาขาวิชาที่เปิดสอนเพื่อความสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน มีระบบการจัดเก็บค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทด้วยความสะดวกรวดเร็ว จัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยความทันสมัย ตลอดจนพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้เพื่อให้ทันกับยุคสมัยและภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุด 5) ด้านอาคารสถานที่ และครุภัณฑ์ เร่งพัฒนาอาคารสถานที่ให้เกิดความคล่องตัว โดยคำนึงถึงความต้องการใช้พื้นที่ในอนาคต และคำนึงความสะดวกและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ เพียงพอ จัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้เพื่อให้เกิดแรงดึงดูดผู้ใช้บริการ มีพื้นที่อ่านหนังสือและค้นคว้าอย่างเพียงพอและเหมาะสม แบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างชัดเจน ตกแต่งภายในและภายนอกให้สวยงาม ทันสมัย จัดห้องศึกษาเดี่ยว ห้องศึกษากลุ่ม และห้องนำเสนอ ตามความเหมาะสม ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ควรมีมุมอาหาร เครื่องดื่ม บริการในห้องสมุด 6) ด้านการบริการ ควรเร่งพัฒนาระบบงานให้บริการที่รวดเร็ว

สะดวก ที่ตรงกับความต้องการ เน้นบริการเชิงรุก หรือให้บริการถึงตัวผู้ใช้บริการ ควรจัดการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และมีการบริการเฉพาะกลุ่ม หรือเฉพาะรายบุคคล ควรมีระบบยืมคืนด้วยตนเองอัตโนมัติ โดยนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการ บริการตอบคำถามออนไลน์และมีผู้ตอบคำถามตลอดเวลา ควรเพิ่มจุดรับคืนหนังสือตามสถานที่ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น และควรมีโซน 24 ชั่วโมง ไว้บริการ 7) ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ควรมีความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น เพื่อหลักการประหยัดและประสิทธิภาพการให้บริการในการร่วมมือกับห้องสมุดอื่นเพื่อแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศ เพิ่มความเข้มแข็งในการบริการและลดค่าใช้จ่ายของห้องสมุด และ 8) ด้านอื่น ๆ ห้องสมุดควรศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเพื่อให้สามารถจัดบริการได้ตรงกับการต้องการของผู้ใช้ได้มากที่สุด และควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ควรลดกฎระเบียบของห้องสมุดลงสามารถยืดหยุ่นได้ จัดกิจกรรมของห้องสมุดตามภาควิชา คณะ วิทยาลัย รวมถึงลงสู่ชุมชนเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนควรมีระบบรักษาความปลอดภัยโดยติดตั้งกล้องวงจรปิดอย่างทั่วถึง และที่สำคัญคือควรมีการจัดอบรมการเขียนรายงานเชิงวิชาการและการเขียนอ้างอิงบรรณานุกรมตามแบบที่ถูกต้อง

สุพัตรา เกียรติเลิศธรรม (2562) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการห้องสมุดของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตลอดจนบุคคลทั่วไป 2) เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการจำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 19 - 23 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เวลาการใช้บริการแต่ละครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีความต้องการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านทรัพยากรห้องสมุด มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เอกสารงานวิจัย วารสารวิชาการ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือความรู้ทั่วไปในสาขาต่าง ๆ นิตยสาร ตำราวิชาการ รวมถึงหนังสือสำหรับอ่านประกอบการเรียนการสอน 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความต้องการอยู่ในระดับมาก เช่น มุมอ่านหนังสือ การให้บริการเครือข่ายไร้สาย ห้องอ่านหนังสือกลุ่ม และเครื่องคอมพิวเตอร์

สำหรับสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เอกสารแนะนำการให้บริการห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การให้บริการ การฝึกอบรม และข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ 4) ด้านการบริการ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบมีความสะดวกรวดเร็ว และมีความต้องการให้เปิดบริการเพิ่มเติมในวันเสาร์และวันอาทิตย์ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา มีระบบการยืมคืนทรัพยากรห้องสมุด บริการสื่อสตรีมมิ่ง และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ 5) ด้านบุคลากร มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี กระตือรือร้นในการให้บริการ และความรู้ในการแนะนำข้อมูลหรือวิธีการสืบค้นข้อมูล

4.2 งานวิจัยภาษาอังกฤษ

เยว่เฉียน ฟาน (Fan, 2018) ศึกษาเรื่อง การประเมินและการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศจีนภายใต้การรายล้อมของสารสนเทศใหม่ ๆ เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว คุณภาพของการให้บริการภายในห้องสมุดจำเป็นต้องเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการประเมินกรอบแนวคิดของคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดจึงเป็นความท้าทาย ท่ามกลางสังคมปัจจุบัน โดยงานวิจัยในครั้งนี้ได้นำกรอบแนวคิดคุณภาพ (SERVQUAL) มาปรับใช้ในงานวิจัยนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน เมื่อทำการทดสอบค่าความสอดคล้อง Cronbach's α ของแบบสอบถาม ได้เท่ากับ 0.985 จึงได้นำไปใช้เก็บข้อมูลต่อ ผลการวิจัยปรากฏว่า โดยรวมแล้วผลของงานวิจัยนี้ คือ คุณภาพของผลลัพธ์มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยภายใต้สภาพแวดล้อมข้อมูลใหม่ คุณภาพของกระบวนการมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยภายใต้สภาพแวดล้อมข้อมูลใหม่ มิติย่อยของคุณภาพผลลัพธ์ แม้ว่าคุณภาพของผลลัพธ์จะได้รับการยอมรับว่ามีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้า ดังนั้น คุณภาพการบริการในเชิงประจักษ์มีอิทธิพลต่อคุณภาพผลลัพธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า

เมอร์ดีฟิน ฮามิง, แอนดี ซูลฟีการ์ ไชฟูล, อาทิตยา ฮาลิม เปอร์ดานะ กุสุมา ปุตรา, และอิมาดุดดิน เมอร์ดีฟิน (Haming, Murdifin, Syaiful, & Halim Perdana Kusuma, 2019) ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้มิติคุณภาพ (SERVQUAL) ในการกระจายสินค้า เพื่อวัดความพึงพอใจลูกค้าร้านค้าปลีก งานวิจัยนี้มุ่งวิเคราะห์และตรวจสอบการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับมิติของคุณภาพการบริการที่ร้านค้าปลีกในเขตเทศบาลมากัสซาร์ ประเทศอินโดนีเซีย เป็นผลการวิจัยเชิงประจักษ์ อาจเป็นประโยชน์ในการจัดเตรียมกลยุทธ์เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการของร้านค้าปลีก การออกแบบ การวิจัยข้อมูลและวิธีการ การวิจัยใช้วิธีการ ตามมิติคุณภาพ (SERVQUAL) ของ (Parasuraman et al., 1985) ได้แก่ มิติ ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) โดยใช้แบบสอบถาม ทำการสุ่มแบบเจาะจงกับลูกค้า เป็นแม่บ้าน 150 คน ขณะกำลังซื้อจ่ายซื้อสินค้าภายในร้านค้าปลีก ได้แก่ Alfa Mart, Alfa Midi และ Indomart ในเขตเทศบาลมากัสซาร์ ประเทศอินโดนีเซีย ปี 2560 การวิเคราะห์ดำเนินการโดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา การวัดขนาดตัวแปร ในแบบสอบถามโดยใช้มาตราส่วนของ Likert กราฟคาร์ทีเซียน และกราฟกำลังสอง เพื่อกำหนดขนาดช่องว่างของตัวแปรแต่ละตัว ผลลัพธ์ปรากฏว่างานวิจัยนี้ควรจัดลำดับความสำคัญของมิติที่จับต้องได้และการเอาใจใส่ เช่น รูปแบบผลิตภัณฑ์ สภาพแสงเงา และมิติการเอาใจใส่ (Empathy) ที่มีค่าช่องว่างที่ห่างเกินไปอย่างมีนัยยะสำคัญ เช่น สภาพเวลาช่วงที่มีคนจับจ่ายสูงสุด และการปรับแก้ปัญหา โดยสรุป ลำดับความสำคัญรองลงมาคือมิติการตอบสนองและลำดับความสำคัญสุดท้าย คือ มิติด้านความน่าเชื่อถือและการรับประกันความมั่นใจ กล่าวคือ ความพร้อมของพนักงานชายในการเอาชนะทุกปัญหา สำหรับผู้บริโภค คือ สิ่งสำคัญในฐานะที่เป็นตัวขับเคลื่อนสำหรับอุตสาหกรรมค้าปลีกในยุคแห่งที่มีการแข่งขันสูง ความสำคัญที่สอง คือ การปรับปรุงผลสัมฤทธิ์ในมิติการตอบสนองให้เกิดการตอบสนองที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ตามที่คาดหวัง และลำดับความสำคัญที่สาม คือ การรักษาในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมิติด้านความน่าเชื่อถือและการประกัน และมุ่งไปที่ความพยายามในการรักษาสิ่งที่ดีในปัจจุบัน เพื่อป้องกันไม่ให้คุณภาพการให้บริการเสื่อมถอย และความสำเร็จในปัจจุบันเกิดจากการคิดให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ราเชล ไคว ฟันอิบ และคริสเตียน แวกเนอร์ (Ip & Wagner, 2020) ศึกษาเรื่อง แนวคิด คุณภาพการบริการห้องสมุด (LibQual +®) เหมือนการพยากรณ์ของห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จ: การสกัดความหมายใหม่ผ่านการสร้างแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง การศึกษาการนำเสนอ แบบจำลองทางทฤษฎีเพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างมิติบริการ LibQUAL + และความพึงพอใจของผู้ใช้ ห้องสมุดโดยรวม เมื่อประเมินผลกระทบของมิติบริการ มีทั้งหมด 3 มิติ มี 2 มิติที่มีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุด ด้านทัศนคติและด้านความเชื่อของผู้ใช้ และในทางกลับกันผลกระทบของ ตัวแปรทั้งสองนี้มีผลต่อการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการ ทดสอบรูปแบบการวิจัยโดยใช้การสร้าง แบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการศึกษาของพบว่าสามมิติ ด้านมิติห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ (Library as Place) ด้านมิติการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ (Affect of Service) ด้านมิติการ ควบคุมสารสนเทศ (Information Control) มีผลต่อการบริการอย่างมีนัยยะสำคัญ โดยการศึกษาครั้งนี้ มีกลุ่มประชากรเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในฮ่องกง 20,000 คน และผู้ให้บริการในห้องสมุด จำนวน 850 คน สํารวจโดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์ ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน ผลการแจกแบบสอบถามเป็นระยะเวลา 1 เดือน ปรากฏว่า มีแบบสอบถามที่ตอบกลับจำนวน 7,407 รายการ รวมทั้งแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ทำการคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เหลือจำนวน ทั้งสิ้น 2,617 รายการ ซึ่งจำนวนนี้ตรงกับเปอร์เซ็นต์ของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลปรากฏว่า การค้นพบครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญปัจจัยส่วนบุคคล โดยเฉพาะ 3 มิติของ คุณภาพการบริการ คือ ด้านมิติห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ (Library as Place) ส่งผลอย่างมากที่สุด แสดงให้เห็นชัดว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดให้ความสำคัญกับการใช้บริการในห้องสมุดที่เป็นด้านกายภาพ และใช้สอยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุดเพื่อทำกิจกรรมรายบุคคลหรือรายกลุ่ม ตลอดจน เป็นสถานที่ที่ให้ความสะดวกสำหรับการรวมกลุ่ม ทั้งนี้สามารถหยิบยืมหนังสือบนชั้นได้ด้วยตนเอง หรือทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi access) สำหรับการเข้าใช้งาน ฐานข้อมูลภายในห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดยังเป็นแหล่งผลิตเพลทินสำหรับแต่ละบุคคล การศึกษา ในครั้งนี้สามารถอธิบายว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองของแต่ละบุคคลยังมีความจำเป็นต้องพึ่งพาห้องสมุด ในทางกายภาพ

ดัลเบเฮรา สังฆมิตร (Dalbehera, 2020) ศึกษาเรื่อง การวัดคุณภาพการบริการในห้องสมุดดิจิทัลโดยนักวิจัยผู้ได้รับทุนของมหาวิทยาลัยสิกขา โอ อนุสันธาน (SOA) แห่งรัฐโอริสสา ประเทศอินเดีย โดยใช้แบบจำลองคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ES-QUAL) เนื่องจากการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สถานการณ์ได้เปลี่ยนไปในบริการห้องสมุดสมัยใหม่ เช่น การเข้าถึงคอลเลกชันอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัลบนเว็บพอร์ทัลเพื่อการให้บริการส่วนบุคคล การเรียนการสอน ห้องสมุดออนไลน์ให้บริการรายการอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ (e-reference) การจัดส่งเอกสารออนไลน์ บริการช่วยเหลือและรูปแบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ เป็นต้น ปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่งในอินเดียสามารถเสนอแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการข้อมูลของพวกเขาได้อย่างดี การจัดการการพัฒนาและการส่งมอบบริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนึ่งในความท้าทายที่สำคัญสำหรับห้องสมุดเหล่านี้ ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยในรัฐโอริสสา ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงของอินเดียค่อย ๆ เปลี่ยนบริการห้องสมุดแบบเดิมไปเป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น สิ่งสำคัญคือต้องทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการห้องสมุดในสภาพแวดล้อมของการให้บริการบนเว็บและวิธีการเข้าถึง การศึกษานี้ได้นำแบบจำลองคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ES-QUAL) มาใช้เพื่อระบุเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการของเว็บไซต์ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยสิกขา โอ อนุสันธาน (SOA) แห่งรัฐโอริสสา ประเทศอินเดีย จากมุมมองของนักวิชาการวิจัย วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้คือเพื่อตรวจสอบผลกระทบของมิติ คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ES-QUAL) เช่น ประสิทธิภาพ ความพร้อมใช้งานของระบบ การเติมเต็มและความเป็นส่วนตัวต่อคุณค่าที่ผู้ใช้รับรู้ และคุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์และความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อบริการห้องสมุดดิจิทัล ด้วยชุดข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้แบบสอบถามที่เก็บรวบรวมถูกต้องแล้ว จากกลุ่มตัวอย่าง 350 ชุด ผ่านการสำรวจออนไลน์ โดยกลุ่มประชากรคือนักวิชาการวิจัยที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยสิกขา โอ อนุสันธาน (SOA) แห่งรัฐโอริสสา ผลลัพธ์ดังกล่าวใช้เป็นรากฐานสำหรับการทำความเข้าใจการรับรู้ของนักวิชาการด้านการวิจัยที่มีต่อคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับห้องสมุด ข้อมูลนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ออกแบบเว็บไซต์ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยและผู้ให้บริการและในการจัดการบริการบนเว็บ

5. สรุปแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เรื่อง “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0” สามารถสรุปได้ว่า กระบวนการจัดการนวัตกรรมอันเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช จะประกอบด้วย

1. วิจัยตลาด (สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ) เพื่อแสดงสิ่งที่คาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถาม แบบเลือกตอบ และข้อเสนอแนะ เพื่อนำข้อมูลมาประมวลผล ถึงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช อยู่ในระดับใด

2. รวบรวมข้อมูลจากการวิจัยตลาดที่วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการแล้ว ตลอดจนข้อเสนอแนะและสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการให้มีในห้องสมุด มาคัดกรองและประเมินคุณค่า

3. เสนอแนะการให้บริการ เช่น ด้านการส่งมอบงานบริการ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ และด้านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในห้องสมุด

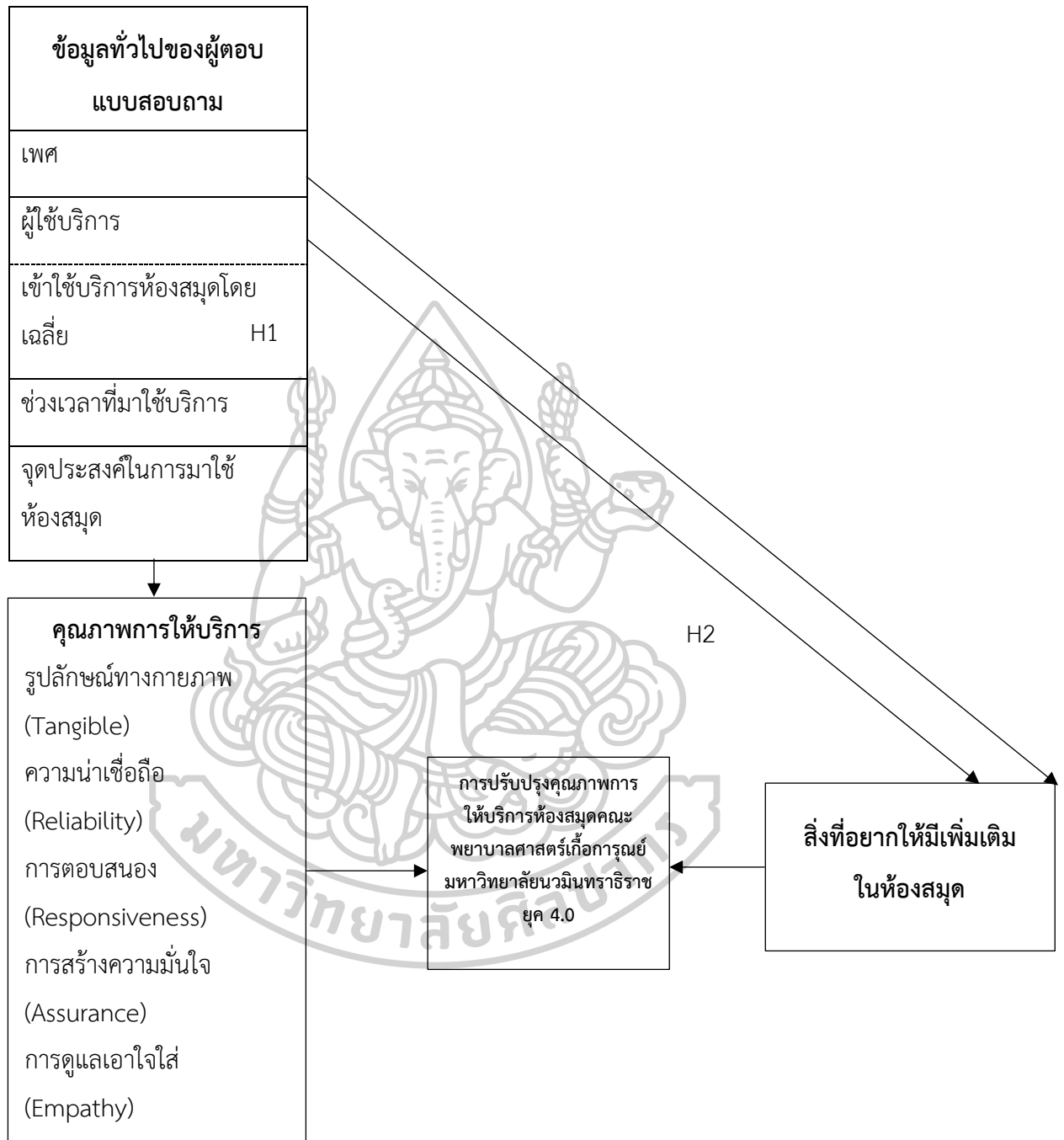
ตารางที่ 1 ตัวอย่างนวัตกรรมในห้องสมุดในยุค 4.0 ที่ได้จากการศึกษา

ที่	ตัวอย่างนวัตกรรมในห้องสมุดในยุค 4.0	อ้างอิงจาก
1.	มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มในห้องสมุด	น้ำลีน เทียมแก้ว (2561)
2.	ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้	น้ำลีน เทียมแก้ว (2561)
3.	แบ่งพื้นที่ ที่มีเสียงดัง และเงียบ	น้ำลีน เทียมแก้ว (2561)
4.	ต้องการให้ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง	ลำพึง บัวจันธุ์ (2562)
5.	เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room)	นันทภัทร วรเสาทฤท (2559)
6.	มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study room)	นันทภัทร วรเสาทฤท (2559)
7.	บริการยืมคืนหนังสือตัวตนเอง	ลำพึง บัวจันธุ์ (2562)
8.	บริการชำระค่าปรับ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา, มหาวิทยาลัยพะเยา. (2561)
9.	กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์	สุพัตรา เกียรติเลิศธรรม. (2563)

ที่	ตัวอย่างนวัตกรรมในห้องสมุดในยุค 4.0	อ้างอิงจาก
10.	ชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับความนิยม	หอสมุดแห่ง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2561)
11.	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (eBooks) และเครื่องอ่าน (eBooks reader)	สำนักหอสมุดแห่งชาติ (2562)
12.	แว่นเสมือนจริง (Virtual Reality Headset) เพื่อประกอบการเรียนรู้	San Jose Public Library. (2020)
13.	เครื่องสแกนหนังสือ (Library book scanner machine)	Universität Greifswald (2020)
14.	เครื่องฉายเจลล้างมืออัตโนมัติ	Ali & Gatiti ,2020
15.	ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุดออนไลน์ระยะไกล	EBSCO Information Services. (2020)



กรอบแนวคิดการวิจัย



H1 การพยากรณ์เพศหญิงยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดถูกต้องมากกว่าเพศชาย

H2 การพยากรณ์ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษายอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดถูกต้องมากกว่าผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่นักศึกษา

ภาพที่ 9 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นงานวิจัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจจากการใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงสามารถแบ่งวิธีดำเนินการวิจัยออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. ระเบียบวิธีการวิจัย
2. ประชากรที่ศึกษา
3. กำหนดขนาดตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย
6. การเก็บรวบรวม
7. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวกับเนื้อหา แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารทางวิชาการ วารสาร ตำราและบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) และบริบทสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ดำเนินการสำรวจการให้บริการของห้องสมุดที่มีต่อผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจหรือไม่ คือ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ความเชื่อมั่นในการบริการและทัศนคติของผู้ใช้บริการ และมุ่งเน้นการปิดช่องว่างที่ 5 (Gap 5) ระหว่างการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับรู้ถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถาม

2. ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ต้องการศึกษาในงานวิจัยนี้คือ สมาชิกหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ที่เคยใช้บริการห้องสมุด และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวนประชากรอ้างอิงจากฐานข้อมูลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Koha) จำนวน 2,269 คน แบ่งเป็น นักศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล วิทยาลัยพัฒนามหานคร วิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีสัดส่วนดังนี้

นักศึกษา	จำนวน	1,929 คน
คณาจารย์	จำนวน	163 คน
เจ้าหน้าที่	จำนวน	177 คน

(ที่มา: ฐานข้อมูลในระบบ koha)

3. กำหนดขนาดตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 340.05 คน โดยคำนวณจากสูตรของ Yamane (1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N	=	ขนาดของกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ศึกษา
e	=	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ทั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) เนื่องจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นผู้ให้บริการของห้องสมุดอย่างแท้จริง และเพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือผู้ศึกษาวิจัยได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากจำนวน 340.05 คน เป็นจำนวน 350 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ สมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 นั้น ผู้ศึกษาวิจัยเลือกใช้ “แบบสอบถามความพึงพอใจ” ในการเก็บข้อมูล โดยคำถามของแบบสอบถามจะแบ่งได้ 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ส่วนคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list) ส่วนที่ 2 ส่วนวัดความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการของห้องสมุด โดยใช้มาตรวัดระดับแบบ 5 ระดับ ของ Likert Scale และส่วนที่ 3 ส่วนข้อเสนอเพื่อการปรับปรุง ประกอบด้วยคำถามแบบ 2 ตัวเลือก ใช่หรือไม่ใช่ เป็นการถามผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการสิ่งที่ยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด โดยเป็นนวัตกรรมและบริการใหม่ ๆ จำนวน 15 ข้อ และข้อเสนอแนะปลายเปิดเพื่อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ

5. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษางานวิจัยและสังเกตร่วมภายในห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งใช้หลักการปัจจัยคุณภาพ (SERVQUAL) 5 ปัจจัย ได้แก่ Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance และ Empathy เป็นต้นแบบในการสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนการวิเคราะห์เชิงนโยบาย เพื่อนำความต้องการที่วิเคราะห์ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถามได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ประเภทของผู้ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ จุดประสงค์หลักในการเข้าใช้ห้องสมุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

ปัจจัยคุณภาพบริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการ
รูปลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)	1. มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ
	2. มีหนังสือ วารสาร ครอบคลุมการค้นคว้าข้อมูลการทำงานวิจัย/เรียนรู้นอกห้องเรียน
	3. มีระบบการค้นหาข้อมูลและมีฐานข้อมูลหลากหลายที่ทันสมัย
	4. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหาข้อมูลและงานวิจัยเพียงพอต่อการให้บริการ
	5. คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลอยู่ในสภาพดีไม่ชำรุด
	6. บรรยากาศในห้องสมุดมีความเงียบสงบ น่าอ่านหนังสือ
	7. มีห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยเพียงพอ
	8. ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมีสวนหย่อมที่สวยงามร่มรื่น
	9. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกาและกระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณอินเทอร์เน็ต
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	10. บริการยืม-คืนหนังสือมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และมี e-mail แจ้งเตือน
	11. การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบ และมีแผนผังง่ายต่อการค้นหา
	12. เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์
	13. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูล คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง
การตอบสนอง (Responsiveness)	14. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการให้บริการที่รวดเร็ว
	15. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจ
การสร้างความมั่นใจ (Assurance)	16. เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกไว้วางใจในการรับบริการ
	17. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดีและเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ
	18. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม
การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	19. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ
	20. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัวผู้ใช้บริการ
	21. ห้องสมุดมีบริการเจลล้างมือเพื่อป้องกันเชื้อโรคก่อนเข้าใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ โดยได้ศึกษาข้อมูลจากการให้บริการห้องสมุดต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ ประกอบไปด้วยคำถามดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

ความต้องการของผู้ใช้บริการ	
1. มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มในห้องสมุด	8. บริการชำระค่าปรับ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด
2. ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้	9. กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์
3. แบ่งพื้นที่ ที่มีเสียงดัง และเงียบ	10. ชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับคามนิยม
4. ต้องการให้ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง	11. เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-books reader)
5. เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study)	12. แว่นเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้
6. มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study)	13. เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง
7. บริการยืมคืนหนังสือด้วยตนเอง	14. เครื่องฉายเจลล้างมืออัตโนมัติ
15. ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุดออนไลน์ระยะไกลแทนระบบ VPN	

เมื่อได้แนวคำถามที่จะใช้สำหรับสร้างแบบสอบถามแล้วขั้นตอนต่อไป คือ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องการวิจัยเพื่อให้เครื่องมือการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ โดยจะต้องถูกทดสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of item objective congruence) โดยค่า IOC จะถูกประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจบริการและการบริหารงานห้องสมุด จำนวน 3 ราย โดยมีเกณฑ์การตรวจพิจารณาแบบสอบถามดังนี้

- ให้คะแนน +1 ถ้าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน -1 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงวัตถุประสงค์

จากนั้นนำผลคะแนนที่ได้จากที่ผู้เชี่ยวชาญประเมินแล้วมาคำนวณหาค่า IOC โดยใช้สูตรต่อไปนี้

$$IOC = \frac{\sum x}{n}$$

โดย x = คะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญประเมิน
 n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์ในการผ่านการตรวจประเมินดังนี้ (Sireci & Faulkner-Bond, 2014)

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงที่ยอมรับได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ยังไม่สามารถยอมรับได้ต้องปรับปรุง

แบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ หรือ IOC มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 แบบทดสอบคุณภาพเครื่องมือ (IOC) ส่วนที่ 1

รายการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
1. เพศ : <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง				

รายการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
2. ผู้ใช้บริการ : <input type="checkbox"/> อาจารย์ <input type="checkbox"/> บุคลากร <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สุขภาพ <input type="checkbox"/> นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนามหานคร <input type="checkbox"/> นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง				
3. ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุด เฉลี่ยสัปดาห์ละกี่ครั้ง : <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง <input type="checkbox"/> 5 ครั้งขึ้นไป				
4. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ : <input type="checkbox"/> 8.00-11.00 น. <input type="checkbox"/> 11.00-14.00 น. <input type="checkbox"/> 14.00-17.00 น. <input type="checkbox"/> 17.00-20.00 น.				
5. จุดประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุด : <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือ <input type="checkbox"/> ยืมหนังสือ <input type="checkbox"/> ใช้ห้องประชุมเล็ก <input type="checkbox"/> พักผ่อน <input type="checkbox"/> เล่นอินเทอร์เน็ต <input type="checkbox"/> อื่นๆ				

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์
มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ในยุค 4.0

ตารางที่ 5 แบบทดสอบคุณภาพเครื่องมือ (IOC) ส่วนที่ 2

คุณภาพการบริการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles)				
1. มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ				
2. มีหนังสือ วารสาร ครอบคลุมการค้นคว้าข้อมูล การทำงานวิจัย/เรียนรู้นอกห้องเรียน				
3. มีระบบการค้นหาข้อมูลและมีฐานข้อมูล หลากหลายที่ทันสมัย				
4. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหาข้อมูลและงานวิจัย เพียงพอต่อการให้บริการ				
5. คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลอยู่ในสภาพดีไม่ ชำรุด				
6. บรรยากาศในห้องสมุดมีความเงียบสงบ น่าอ่าน หนังสือ				
7. มีห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยเพียงพอ				
8. ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมี สวนหย่อมที่สวยงามร่มรื่น				
9. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อ ความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกา และกระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณ อินเทอร์เน็ต				
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)				
10. บริการยืม-คืนหนังสือมีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมี e-mail แจ้งเตือน				
11. การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบ และ มีแผนผังง่ายต่อการค้นหา				

คุณภาพการบริการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
12. เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุดมี ข้อมูลที่เป็นประโยชน์				
13. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้อง				
การตอบสนอง (Responsiveness)				
14. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการให้บริการที่รวดเร็ว				
15. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจ				
การสร้างความมั่นใจ (Assurance)				
16. เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกไว้วางใจในการรับ บริการ				
17. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี และเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ				
18. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการ ตอบคำถาม				
การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)				
19. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการ				
20. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัวผู้ใช้บริการ				
21. ห้องสมุดมีบริการเจลล้างมือเพื่อป้องกันเชื้อโรค ก่อนเข้าใช้บริการ				

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่อยากให้มี/เพิ่มเติม ในห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการรณย์
มหาวิทยาลัยนวมินทราชิราช ในยุค 4.0

ตารางที่ 6 แบบทดสอบคุณภาพเครื่องมือ (IOC) ส่วนที่ 3

คุณภาพการบริการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
1. มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มใน ห้องสมุด				
2. ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ ก่อให้เกิดการเรียนรู้				
3. แบ่งพื้นที่ ที่มีเสียงดัง และเงียบ				
4. ต้องการให้ห้องสมุดเป็น 24 ชั่วโมง				
5. เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study)				
6. มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study)				
7. บริการยืมคืนหนังสือตัวตนเอง				
8. บริการชำระค่าปรับ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด				
9. กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์				
10. ชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับความนิยม				
11. เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-books reader)				
12. แวนเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้				
13. เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง				
14. เครื่องฉายเจลล้างมืออัตโนมัติ				
15. ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุด ออนไลน์ระยะไกล แทนระบบ VPN				

เมื่อได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามแล้ว (IOC: Index of item objective congruence) ขั้นตอนทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถาม มีความสอดคล้องกันหรือไม่ เป็นการวัดความสอดคล้องภายใน (internal consistency) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's alpha coefficient) หากแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟามากกว่าหรือเท่ากับ 0.80 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป (ประสพชัย พสุนนท์, 2557) ปรากฏว่าแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา 0.988 อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

ผู้ศึกษาวิจัยทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 30 คน ปรากฏว่าแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.984 และแบบสอบถามในส่วนของ การรับรู้บริการนั้นมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.982 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ และอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลต่อไปได้

การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถาม หลังจากผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเรียบร้อยแล้วทำการวัดค่าระหว่างความคาดหวังและการรับรู้การให้บริการของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชินี ในยุค 4.0 โดยใช้มาตราวัดแบบ 5 ระดับ (Likert Scale) ทั้งนี้คำถามจะแบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย ตามมิติคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ผู้ตอบแบบสอบถามต้องให้คะแนน ในส่วนของความคาดหวัง และส่วนของการรับรู้ในการให้บริการ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน 1 คะแนน	เมื่อ	เป็นจริงน้อยที่สุด
ให้คะแนน 2 คะแนน	เมื่อ	เป็นจริงน้อย
ให้คะแนน 3 คะแนน	เมื่อ	เป็นจริงปานกลาง
ให้คะแนน 4 คะแนน	เมื่อ	เป็นจริงมาก
ให้คะแนน 5 คะแนน	เมื่อ	เป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 แบบสอบถามส่วนที่ 1

รายการ
1. เพศ : <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง
2. ผู้ใช้บริการ : <input type="checkbox"/> อาจารย์ <input type="checkbox"/> บุคลากร <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ <input type="checkbox"/> นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนามหานคร <input type="checkbox"/> นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง
3. ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุด เฉลี่ยสัปดาห์ละกี่ครั้ง : <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง <input type="checkbox"/> 5 ครั้งขึ้นไป
4. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ : <input type="checkbox"/> 8.00-11.00 น. <input type="checkbox"/> 11.00-14.00 น. <input type="checkbox"/> 14.00-17.00 น. <input type="checkbox"/> 17.00-20.00 น.
5. จุดประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุด : <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือ <input type="checkbox"/> ยืมหนังสือ <input type="checkbox"/> ใช้ห้องประชุมเล็ก <input type="checkbox"/> พักผ่อน <input type="checkbox"/> เล่นอินเทอร์เน็ต <input type="checkbox"/> อื่นๆ _____

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง					สิ่งที่ได้รับการใช้บริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ										
20. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัวผู้บริการเมื่อประสบปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานห้องสมุด										
21. ห้องสมุดมีบริการเจลล้างมือเพื่อป้องกันเชื้อโรคก่อนเข้าใช้บริการ										

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่อยากให้เพิ่มเติมในห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราชมงคล ในยุค 4.0
 ตารางที่ 9 แบบสอบถามส่วนที่ 2 (ต่อ)

สิ่งที่อยากให้มีในห้องสมุด	ใช่	ไม่จำเป็น
1. มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มในห้องสมุด		
2. ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้		
3. แบ่งพื้นที่ ที่มีเสียงดัง และเงียบ		

สิ่งที่อยากให้มึในห้องสมุด	ใช่	ไม่ จำเป็น
4. ต้องการให้ห้องสมุดเป็น 24 ชั่วโมง		
5. เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room)		
6. มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study room)		
7. บริการยืมคืนหนังสือตัวเอง		
8. บริการชำระค่าปรับ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด		
9. กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์		
10. ชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับคามนิยม		
11. เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-books reader) เช่น เครื่อง Amazon Kindle Paperwhite, เครื่อง BOOX MAX 3, เครื่องBATORA Ver 001 Non-Touch เป็นต้น		
12. แว่นเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้		
13. เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง		
14. เครื่องฉายเจลล้างมืออัตโนมัติ		
15. ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุดออนไลน์ระยะไกล แทนระบบ VPN		

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลออนไลน์ โดยใช้เก็บข้อมูลเมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช รวมทั้งใช้เก็บข้อมูลสำหรับผู้ที่เคยใช้บริการห้องสมุดด้วย โดยประชาสัมพันธ์บนเฟซบุ๊กสโมสรนักศึกษามหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และบาร์โค้ดสองมิติ (Quick Response Code: QR Code) เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยตรวจสอบทุกเขตข้อมูลภายในแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง หากไม่สมบูรณ์จะทำการแยกออก

2. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่อหาข้อสรุปในขั้นปฐมภูมิ (Primary Data) หลังจากนั้นทำการทดสอบทางหลักสถิติแบบ Paired t- Test เนื่องจากการตอบแบบสอบถามมีสองส่วน (ส่วนความคาดหวังในการบริการและการรับรู้ในการบริการ) โดยผู้ตอบเป็นคนเดียวกัน ทำให้ข้อมูลไม่เป็นอิสระต่อกัน และมีความสัมพันธ์ในลักษณะ 1 : 1 หรือเป็นคู่ภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน นำมาซึ่งเป็นเหตุผลในการเลือกใช้สถิติการทดสอบแบบ Paired t-Test และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logistic Regression Analysis)

3. ระดับของเกณฑ์ในการแปลความหมายของความคาดหวังในการบริการและการรับรู้ในการบริการของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดระดับค่าในการแปลความหมาย (ละเอียด ศีลน้อย & พักประไพ, 2561) แบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ สามารถคำนวณช่วงห่างของขั้นคะแนนได้ตามสูตรดังนี้

$$\text{ความห่างของช่วงคะแนน} = \frac{\text{ระดับคะแนนสูงสุด} - \text{ระดับคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันดับภาคขั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

แปลความหมายคะแนนความคาดหวังของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับ
ดังนี้

ตารางที่ 10 การแปลความหมายของช่วงคะแนนความคาดหวังของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจที่
 ผู้ใช้บริการได้รับ

ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ช่วงคะแนน
ระดับความคาดหวังต่อบริการสูงมาก	ระดับความพึงพอใจต่อบริการสูงมาก	$X \geq 4.2$
ระดับความคาดหวังต่อบริการสูง	ระดับความพึงพอใจต่อบริการสูง	$3.4 \leq X < 4.2$
ระดับความคาดหวังต่อบริการปานกลาง	ระดับความพึงพอใจต่อบริการปานกลาง	$2.6 \leq X < 3.4$
ระดับความคาดหวังต่อบริการต่ำ	ระดับความพึงพอใจต่อบริการต่ำ	$1.8 \leq X < 2.6$
ระดับความคาดหวังต่อบริการต่ำมาก	ระดับความพึงพอใจต่อบริการต่ำมาก	$1.0 \leq X < 1.8$



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่อง การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 (Service quality improvement in Kuakarun nursing library, Navamindradhiraj University in 4.0 Era) เป็นการศึกษาวิจัย เชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจจากการใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่ยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมข้อมูลขั้นปฐมภูมิ เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช มีการกระจายแบบสอบถามแบบออนไลน์ ได้รับข้อมูลคืนมา 350 ชุด จากนั้นจึงนำข้อมูลเก็บไปวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาที่ผู้ใช้บริการได้รับหรือไม่พึงพอใจในบริการของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ ใช้ดัชนีวัดผล คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะเป็นตัวเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่ยากให้ผู้บริการต้องการให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด

ขั้นตอนการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช โดยวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ค่าทางสถิติและการทดสอบทางสถิติ Paired t-Test

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการในสิ่งที่ยากให้มีในห้องสมุด ยุค 4.0 และการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logistic Regression Analysis)

สัญลักษณ์ทางสถิติ

n	ความหมาย	จำนวนตัวอย่าง
\bar{X}	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย
S.D.	ความหมาย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig.	ความหมาย	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
*	ความหมาย	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
MD	ความหมาย	ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างค่าเฉลี่ย
H ₀	ความหมาย	สมมติฐานหลัก
H ₁	ความหมาย	สมมติฐานทางเลือก

ขั้นตอนการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช โดยวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

แสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ประเภท ผู้ใช้บริการ: อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ นักศึกษาคณะ แพทยศาสตร์วชิรพยาบาล นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ นักศึกษาวิทยาลัย พัฒนามหานคร นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง การเข้าใช้บริการห้องสมุดเฉลี่ยสัปดาห์ละกี่ครั้ง มี ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และจุดประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุด ผลการศึกษาแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช โดยวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

(n=350)

เพศ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ชาย	54	15.4
หญิง	296	84.6

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
อาจารย์	6	1.7
บุคลากร	21	6
นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์	271	77.4
นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล	28	8
นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ	16	4.6
นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนามหานคร	3	0.9
นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง	5	1.4
การเข้าใช้บริการห้องสมุด เฉลี่ยสัปดาห์ละกี่ครั้ง	จำนวนความถี่	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	233	66.6
3-4 ครั้ง	58	16.6
5 ครั้งขึ้นไป	59	16.9
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวนความถี่	ร้อยละ
8.00-11.00 น.	27	7.7
11.00-14.00 น.	89	25.4
14.00-17.00 น.	125	35.7
17.00-20.00 น.	109	31.1
จุดประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุด	จำนวนความถี่	ร้อยละ
อ่านหนังสือ	112	32
ยืมหนังสือ	153	43.7
ใช้ห้องประชุมเล็ก	30	8.6
พักผ่อน	30	8.6
เล่นอินเทอร์เน็ต	20	5.7
อื่น ๆ	5	1.4

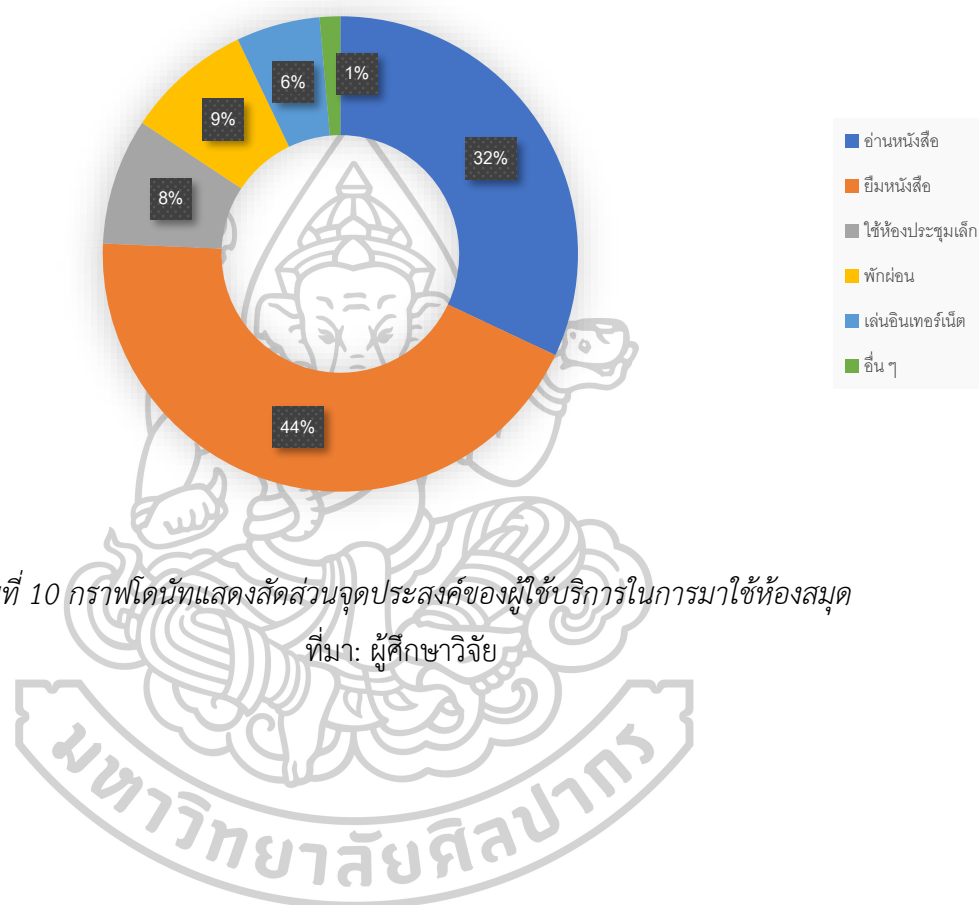
จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 296 คน (ร้อยละ 84.6) และเป็นเพศชาย จำนวน 54 คน (ร้อยละ 15.4) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เมื่อแบ่งตามประเภทผู้ใช้ พบว่านักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ เกื้อการุณย์ เข้าใช้บริการมากที่สุด จำนวน 271 คน (ร้อยละ 77.4) นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล จำนวน 28 คน (ร้อยละ 8) บุคลากร จำนวน 21 คน (ร้อยละ 6) นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.6) อาจารย์ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.7) นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.4) นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนามหานคร จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.9) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 233 คน (ร้อยละ 66.6) 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 59 คน (ร้อยละ 16.9) 3-4 ครั้ง จำนวน 58 คน (ร้อยละ 16.6) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการในช่วงเวลา 14.00-17.00 น. จำนวน 125 คน (ร้อยละ 35.7) ช่วงเวลา 17.00-20.00 น. จำนวน 109 คน (ร้อยละ 31.1) ช่วงเวลา 11.00-14.00 น. จำนวน 89 คน (ร้อยละ 25.4) และช่วงเวลา 8.00-11.00 น. จำนวน 27 คน (ร้อยละ 7.7) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจุดประสงค์หลักในการเข้าใช้บริการเพื่อยืมหนังสือ จำนวน 153 คน (ร้อยละ 43.7) อ่านหนังสือ จำนวน 112 คน (ร้อยละ 32) ใช้ห้องประชุมเล็ก จำนวน 30 คน (ร้อยละ 8.6) พักผ่อน จำนวน 30 คน (ร้อยละ 8.6) เล่นอินเทอร์เน็ต จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.7) และอื่น ๆ เช่น เตรียมการเรียนการสอน ทำการบ้าน ทำงาน ยืมหนังสือหมวด LC จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.4) ตามลำดับ ดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 กราฟโดนัทแสดงสัดส่วนจุดประสงค์ของผู้ใช้บริการในการมาใช้ห้องสมุด
ที่มา: ผู้ศึกษาวิจัย

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ค่าทางสถิติและการทดสอบทางสถิติ

1. ค่าเฉลี่ย (Mean, \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation, S_d หรือ S.D.)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์
เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 เสนอผลการศึกษาด้วยการแจกแจงความถี่
(Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 12 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลด้านความคาดหวังของ
ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0

(n=350)

ข้อมูลด้านความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะ พยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0	ระดับความคิดเห็น					T(x)	S.D.	แปล ผล
	(ความถี่, (ร้อยละ))							
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5	4	3	2	1				
1. มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ	102 (29.1)	158 (45.1)	86 (24.6)	4 (1.1)	0	4.02	0.76	มาก
2. มีหนังสือ วารสาร ครอบคลุมการ ค้นคว้าข้อมูลการทำงานวิจัย/เรียนรู้ นอกห้องเรียน	91 (26.0)	162 (46.3)	90 (25.7)	7 (2.0)	0	3.96	0.77	มาก
3. มีระบบการค้นหาข้อมูลและ มีฐานข้อมูลหลากหลายที่ทันสมัย	98 (28.0)	158 (45.1)	92 (26.3)	2 (0.6)	0	4.01	0.75	มาก
4. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหาข้อมูล และงานวิจัยเพียงพอต่อการให้บริการ	92 (26.3)	155 (44.3)	96 (27.4)	7 (2.0)	0	3.95	0.79	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูล อยู่ในสภาพดีไม่ชำรุด	98 (28.0)	158 (45.1)	92 (26.3)	2 (0.6)	0	4.01	0.75	มาก
6. บรรยากาศในห้องสมุดมีความเงียบ สงบ น่าอ่านหนังสือ	108 (30.9)	162 (46.3)	77 (22.0)	3 (0.9)	0	4.07	0.75	มาก
7. ห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยมี บรรยากาศที่เงียบสงบสะอาด และน่าใช้งาน	114 (32.6)	154 (44.0)	78 (22.3)	4 (1.1)	0	4.08	0.77	มาก
8. ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิด การเรียนรู้และมีสวนหย่อมที่สวยงาม ร่มรื่น	100 (28.6)	159 (45.4)	86 (24.6)	5 (1.4)	0	4.01	0.77	มาก
9. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอต่อความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกาและ กระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณอินเทอร์เน็ต	98 (28.0)	158 (45.1)	90 (25.7)	4 (1.1)	0	4.00	0.76	มาก

ข้อมูลด้านความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะ พยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0	ระดับความคิดเห็น					7(x)	S.D.	แปล ผล
	(ความถี่, (ร้อยละ))							
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5	4	3	2	1				
10. บริการยืม-คืนหนังสือมีความ รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และมี e-mail แจ้งเตือน	112 (32.0)	155 (44.3)	81 (23.1)	2 (0.6)	0	4.08	0.75	มาก
11. การจัดเรียงหนังสือและวารสาร เป็นระบบ และมีแผนผังง่ายต่อการ ค้นหา	111 (31.7)	155 (44.3)	82 (23.4)	2 (0.6)	0	4.07	0.76	มาก
12. เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดีย ของห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มีแหล่งอ้างอิงข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	102 (29.1)	170 (48.6)	77 (22.0)	1 (0.3)	0	4.07	0.72	มาก
13. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ ข้อมูล คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง เมื่อได้รับการขอร้องให้ค้นทรัพยากร หรือฐานข้อมูล	111 (31.7)	160 (45.7)	78 (22.3)	1 (0.3)	0	4.09	0.74	มาก
14. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการให้บริการ ที่รวดเร็ว	114 (32.6)	154 (44.0)	81 (23.1)	1 (0.3)	0	4.09	0.75	มาก
15. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วย ความเต็มใจ	116 (33.1)	154 (44.0)	79 (22.6)	1 (0.3)	0	4.10	0.75	มาก
16. เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจใน การรับบริการ	119 (34.0)	149 (42.6)	81 (23.1)	1 (0.3)	0	4.10	0.76	มาก
17. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วย อัธยาศัยที่ดีและเป็นมิตรกับ ผู้ใช้บริการ	122 (34.9)	150 (42.9)	76 (21.7)	2 (0.6)	0	4.12	0.76	มาก
18. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ ความสามารถในการตอบคำถาม	113 (32.3)	153 (43.7)	83 (23.7)	1 (0.3)	0	4.08	0.75	มาก
19. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	116 (33.1)	154 (44.0)	79 (22.6)	1 (0.3)	0	4.10	0.75	มาก

ข้อมูลด้านความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะ พยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล
	(ความถี่, (ร้อยละ))							
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	5	4	3	2	1			
20. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัว ผู้ใช้บริการเมื่อประสบปัญหาและ อุปสรรคในการใช้งานห้องสมุด	116 (33.1)	153 (43.7)	79 (22.6)	2 (0.6)	0	4.09	0.76	มาก
21. ห้องสมุดมีบริการเจลล้างมือ เพื่อป้องกันเชื้อโรคก่อนเข้าใช้บริการ	111 (31.7)	161 (46.0)	77 (22.0)	1 (0.3)	0	4.09	0.74	มาก
รวม						4.06	0.76	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ข้อมูลด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 เมื่อพิจารณาความคาดหวังโดยรวมแล้ว อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.06 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่ 1 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เรื่องมีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.02 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.76

ข้อที่ 2 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เรื่องมีหนังสือ วารสาร ครอบคลุมการค้นคว้าข้อมูลการทำงานวิจัย/เรียนรู้นอกห้องเรียน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.96 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.77

ข้อที่ 3 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เรื่องมีระบบการค้นหาข้อมูลและมี

ฐานข้อมูลหลากหลายที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.01 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.75

ข้อที่ 4 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ถือการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เรื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหาข้อมูลและงานวิจัยเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.95 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.79

ข้อที่ 5 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ถือการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เรื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลอยู่ในสภาพดีไม่ชำรุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.01 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.75

ข้อที่ 6 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ถือการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ บรรยากาศในห้องสมุดมีความเงียบสงบ น่าอ่านหนังสือ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.07 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.75

ข้อที่ 7 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ถือการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ ห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยมีบรรยากาศที่เงียบสงบสะอาด และน่าใช้งาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.08 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.77

ข้อที่ 8 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ถือการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมีสวนหย่อมที่สวยงามร่มรื่น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.01 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.77

ข้อที่ 9 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ถือการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกาและกระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม,

สัญญาณอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.76

ข้อที่ 10 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ บริการยืม-คืนหนังสือมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และมี e-mail แจ้งเตือน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.08 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.75

ข้อที่ 11 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบ และมีแผนผังง่ายต่อการค้นหา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.07 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.76

ข้อที่ 12 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มีแหล่งอ้างอิงข้อมูลที่น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.07 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.72

ข้อที่ 13 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลคำแนะนำได้อย่างถูกต้อง เมื่อได้รับการขอร้องให้ค้นทรัพยากรหรือฐานข้อมูล อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.09 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.74

ข้อที่ 14 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการให้บริการที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.09 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.75

ข้อที่ 15 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.1 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.75

ข้อที่ 16 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการรับบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.1 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.76

ข้อที่ 17 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยอัธยาศัยดีและเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.12 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.76

ข้อที่ 18 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.08 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.75

ข้อที่ 19 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.1 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.75

ข้อที่ 20 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัวผู้ใช้บริการเมื่อประสบปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานห้องสมุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.09 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.76

ข้อที่ 21 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ ห้องสมุดมีบริการเจลล้างมือเพื่อป้องกันเชื้อโรคก่อนเข้าใช้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.09 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.74

ตารางที่ 13 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลความพึงพอใจที่
ผู้ใช้บริการได้รับจากห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0

(n=350)

ข้อมูลความพึงพอใจที่ ผู้ใช้บริการได้รับจากห้องสมุด คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0	ระดับความคิดเห็น					T(x)	S.D.	แปล ผล
	(ความถี่, (ร้อยละ))							
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	5	4	3	2	1			
1. มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ	102 (29.1)	201 (57.4)	44 (12.6)	3 (0.9)	0	4.15	0.66	มาก
2. มีหนังสือ วารสาร ครอบคลุมการ ค้นคว้าข้อมูลการทำงานวิจัย/เรียนรู้ นอกห้องเรียน	93 (26.6)	190 (54.3)	63 (18.0)	3 (0.9)	1 (0.3)	4.06	0.71	มาก
3. มีระบบการค้นหาข้อมูลและมี ฐานข้อมูลหลากหลายที่ทันสมัย	100 (28.6)	188 (53.7)	60 (17.1)	2 (0.6)	0	4.10	0.69	มาก
4. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหาข้อมูล และงานวิจัยเพียงพอต่อการให้บริการ	85 (24.3)	197 (56.3)	62 (17.7)	6 (1.7)	0	4.03	0.70	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลอยู่ ในสภาพดีไม่ชำรุด	94 (26.9)	200 (57.1)	53 (15.1)	1 (0.3)	2 (0.6)	4.09	0.69	มาก
6. บรรยากาศในห้องสมุดมีความเงียบ สงบ น่าอ่านหนังสือ	108 (30.9)	187 (53.4)	53 (15.1)	2 (0.6)	0	4.15	0.68	มาก
7. ห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยมี บรรยากาศที่เงียบสงบสะอาด และน่าใช้งาน	109 (31.1)	187 (53.4)	51 (14.6)	3 (0.9)	0	4.15	0.69	มาก

ข้อมูลความพึงพอใจที่ ผู้ใช้บริการได้รับจากห้องสมุด คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชินรา ชยุค 4.0	ระดับความคิดเห็น					7(x)	S.D.	แปล ผล
	(ความถี่, (ร้อยละ))							
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5	4	3	2	1				
8. ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิด การเรียนรู้และมีสวนหย่อมที่สวยงาม ร่มรื่น	100 (28.6)	185 (52.9)	59 (16.9)	6 (1.7)	0	4.08	0.72	มาก
9. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอต่อความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกาและ กระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณอินเทอร์เน็ต	91 (26.0)	183 (52.3)	68 (19.4)	8 (2.3)	0	4.02	0.74	มาก
10. บริการยืม-คืนหนังสือมีความ รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และมี e-mail แจ้งเตือน	112 (32.0)	190 (54.3)	47 (13.4)	1 (0.3)	0	4.18	0.66	มาก
11. การจัดเรียงหนังสือและวารสาร เป็นระบบ และมีแผนผังง่ายต่อการ ค้นหา	104 (29.7)	193 (55.1)	49 (14.0)	4 (1.1)	0	4.13	0.68	มาก
12. เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียของ ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มีแหล่งอ้างอิงข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	107 (30.6)	191 (54.6)	50 (14.3)	2 (0.6)	0	4.15	0.67	มาก
13. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ ข้อมูล คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง เมื่อได้รับการขอร้องให้ค้นทรัพยากร หรือฐานข้อมูล	105 (30.0)	198 (56.6)	45 (12.9)	2 (0.6)	0	4.16	0.65	มาก
14. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการให้บริการ ที่รวดเร็ว	119 (34.0)	183 (52.3)	48 (13.7)	0	0	4.20	0.66	มาก
15. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วย ความเต็มใจ	124 (35.4)	183 (52.3)	43 (12.3)	0	0	4.23	0.65	มาก
16. เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจใน การรับบริการ	123 (35.1)	183 (52.3)	43 (12.3)	1 (0.3)	0	4.22	0.66	มาก

ข้อมูลความพึงพอใจที่ ผู้ใช้บริการได้รับจากห้องสมุด คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล
	(ความถี่, (ร้อยละ))							
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5	4	3	2	1				
17. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการ ด้วยอัธยาศัยที่ดีและเป็นมิตร กับผู้ใช้บริการ	125 (35.7)	179 (51.1)	45 (12.9)	0	1 (0.3)	4.22	0.68	มาก
18. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ ความสามารถในการตอบคำถาม	118 (33.7)	185 (52.9)	47 (13.4)	0	0	4.20	0.66	มาก
19. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	116 (33.1)	191 (54.6)	43 (12.3)	0	0	4.21	0.64	มาก
20. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัว ผู้ใช้บริการเมื่อประสบปัญหาและ อุปสรรคในการใช้งานห้องสมุด	124 (35.4)	179 (51.1)	46 (13.1)	1 (0.3)	0	4.22	0.67	มาก
21. ห้องสมุดมีบริการเจลล้างมือ เพื่อป้องกันเชื้อโรคก่อนเข้าใช้บริการ	127 (36.3)	177 (50.6)	45 (12.9)	1 (0.3)	0	4.23	0.67	มาก
รวม						4.15	0.68	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์
เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 เมื่อพิจารณาค่าความพึงพอใจโดยรวมแล้ว อยู่ในระดับ
มาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.15 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่ 1 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาล
ศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ
อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.15 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.66

ข้อที่ 2 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาล
ศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ มีหนังสือ วารสาร ครอบคลุมการ
ค้นคว้าข้อมูลการทำงานวิจัย/เรียนรู้นอกห้องเรียน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.06
และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.71

ข้อที่ 3 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ มีระบบการค้นหาข้อมูลและมีฐานข้อมูลหลากหลายที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.01 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.75

ข้อที่ 4 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหาข้อมูลและงานวิจัยเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.03 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.7

ข้อที่ 5 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลอยู่ในสภาพดีไม่ชำรุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.09 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.69

ข้อที่ 6 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ บรรยากาศในห้องสมุดมีความเงียบสงบ น่าอ่านหนังสือ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.15 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.68

ข้อที่ 7 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ ห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยมีบรรยากาศที่เงียบสงบสะอาด และน่าใช้งาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.15 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.69

ข้อที่ 8 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมีสวนหย่อมที่สวยงามร่มรื่น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.08 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.72

ข้อที่ 9 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก

เพียงพอต่อความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกาและกระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.02 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.74

ข้อที่ 10 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ บริการยืม-คืนหนังสือมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และมี e-mail แจ้งเตือน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.18 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.66

ข้อที่ 11 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบ และมีแผนผังง่ายต่อการค้นหา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.07 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.76

ข้อที่ 12 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มีแหล่งอ้างอิงข้อมูลที่น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.13 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.68

ข้อที่ 13 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลคำแนะนำได้อย่างถูกต้อง เมื่อได้รับการขอรู้ongให้ค้นทรัพยากรหรือฐานข้อมูล อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.16 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.65

ข้อที่ 14 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการให้บริการที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.2 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.66

ข้อที่ 15 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความ

เต็มใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.23 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.65

ข้อที่ 16 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.22 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.66

ข้อที่ 17 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดีและเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.22 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.68

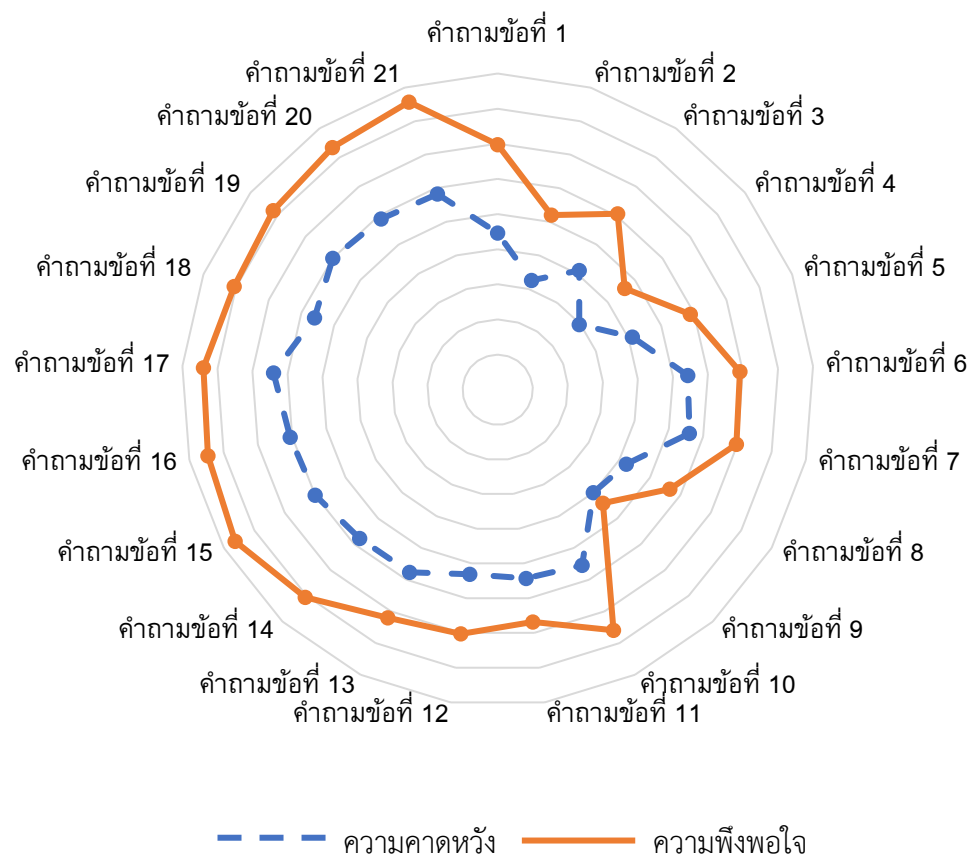
ข้อที่ 18 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.2 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.66

ข้อที่ 19 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.21 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.64

ข้อที่ 20 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ในข้อ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัวผู้ใช้บริการเมื่อประสบปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานห้องสมุด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.22 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.67

ข้อที่ 21 กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ใน ข้อห้องสมุดมีบริการเจลล้างมือเพื่อป้องกันเชื้อโรคก่อนเข้าใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.23 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.67

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ปรากฏว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่ำกว่าความพึงพอใจในทุกด้าน แต่ทั้งสองด้านมีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจสูงทั้งสองด้าน ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 กราฟเรดาร์ภาพรวมเปรียบเทียบรายข้อระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ

ที่มา: ผู้ศึกษาวิจัย

2. การทดสอบทางสถิติแบบ Paired t-Test

การทดสอบสมมติฐาน $H_0 =$ ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่าง

$H_1 =$ ความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่

ทดสอบทางสถิติด้วย Paired t-Test เพื่อวิเคราะห์ผลระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ เพื่อทดสอบคำถามในแต่ละข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ ผลการวิเคราะห์ทางสถิติปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 14 ผลการทดสอบสมมติฐานแบบ Paired t-Test

SERVQUAL Question number	SERVQUAL Question	Mean difference MD	P-value	Significant at 0.05* Level of Significant
คำถามข้อที่ 1	มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ	.12571	.001	YES
คำถามข้อที่ 2	มีหนังสือ วารสาร ครอบคลุม การค้นคว้าข้อมูลการทำงานวิจัย/เรียนรู้นอกห้องเรียน	.09714	.026	YES
คำถามข้อที่ 3	มีระบบการค้นหาข้อมูลและมีฐานข้อมูลหลากหลายที่ทันสมัย	.09714	.018	YES
คำถามข้อที่ 4	คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหาข้อมูลและงานวิจัยเพียงพอต่อการให้บริการ	.08286	.039	YES
คำถามข้อที่ 5	คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลอยู่ในสภาพดีไม่ชำรุด	.08857	.033	YES
คำถามข้อที่ 6	บรรยากาศในห้องสมุดมีความเงียบสงบ น่าอ่านหนังสือ	.07429	.038	YES

SERVQUAL Question number	SERVQUAL Question	Mean difference MD	P-value	Significant at 0.05* Level of Significant
คำถามข้อที่ 7	ห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยมีบรรยากาศที่เงียบสงบสะอาดและน่าใช้งาน	.06857	.085	NO
คำถามข้อที่ 8	ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมีสวนหย่อมที่สวยงามร่มรื่น	.07143	.090	NO
คำถามข้อที่ 9	ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกาและกระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณอินเทอร์เน็ต	.02000	.665	NO
คำถามข้อที่ 10	บริการยืม-คืนหนังสือมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และมี e-mail แจ้งเตือน	.10286	.004	YES
คำถามข้อที่ 11	การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบ และมีแผนผังง่ายต่อการค้นหา	.06286	.093	NO
คำถามข้อที่ 12	เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์	.08571	.024	YES
คำถามข้อที่ 13	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูล คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	.07143	.053	NO
คำถามข้อที่ 14	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการให้บริการที่รวดเร็ว	.11429	.001	YES

SERVQUAL Question number	SERVQUAL Question	Mean difference MD	P-value	Significant at 0.05* Level of Significant
คำถามข้อที่ 15	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจ	.13143	.000	YES
คำถามข้อที่ 16	เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกไว้วางใจในการรับบริการ	.12000	.001	YES
คำถามข้อที่ 17	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดีและเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ	.10000	.005	YES
คำถามข้อที่ 18	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม	.12286	.001	YES
คำถามข้อที่ 19	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	.10857	.001	YES
คำถามข้อที่ 20	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัวผู้ใช้บริการ	.12286	.001	YES
คำถามข้อที่ 21	ห้องสมุดมีบริการเจลล้างมือเพื่อป้องกันเชื้อโรคก่อนเข้าใช้บริการ	.13714	.000	YES

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ Paired t-Test รายข้อเพื่อเปรียบเทียบข้อมูลทั้งสองกลุ่มนี้ไม่เป็นอิสระต่อกัน โดยมีความความผูกพันกันในลักษณะ 1 : 1 หรือเรียกว่า คู่ (Pair) ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานทางเลือกที่ตั้งไว้ และปฏิเสธสมมติฐานหลัก เนื่องจาก ค่า P-Value (ความน่าจะเป็น) = .000, ค่าอัลฟา (ค่าระดับนัยสำคัญ) = .05 ดังนั้น ค่า P-Value น้อยกว่าค่าอัลฟา (ค่าระดับนัยสำคัญ) จึงเท่ากับ Sig. และปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1

โดยเมื่อนำค่าระดับความคาดหวังและความพึงพอใจรายข้อ จำนวน 21 ข้อ ไปทดสอบทางสถิติปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ มีเพียง 5 ข้อคำถามเท่านั้นที่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ระหว่างระดับค่าความคาดหวังและความพึงพอใจ ได้แก่คำถามข้อ 7 ห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยมีบรรยากาศที่เงียบสงบสะอาดและน่าใช้งาน คำถามข้อ 8 ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมีสวนหย่อมที่สวยงามร่มรื่น คำถามข้อ 9 ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกาและกระดาษอัดสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณอินเทอร์เน็ต คำถามข้อ 11 การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบ และมีแผนผังง่ายต่อการค้นหา คำถามข้อ 13 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลคำแนะนำได้อย่างถูกต้อง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการในสิ่งที่อยากให้มีในห้องสมุด ยุค 4.0 และการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logistic Regression Analysis)

การวิเคราะห์ความต้องการในสิ่งที่อยากให้มีในห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 จำนวน 15 ข้อคำถาม นำเสนอผลการศึกษาด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และทำการเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อย ดังตารางที่ 15 ค่าความถี่และร้อยละของสิ่งที่อยากให้มีในห้องสมุด ยุค 4.0

ตารางที่ 15 ค่าความถี่และร้อยละของสิ่งที่อยากให้มีในห้องสมุด ยุค 4.0

n=350

สิ่งที่อยากให้มีในห้องสมุด ยุค 4.0	ความต้องการ		มติ ร้อยละ
	ใช่	ไม่จำเป็น	
1. ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้	335	15	95.7
2. ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุดออนไลน์ ระยะไกล แทนระบบ VPN	335	15	95.7
3. เครื่องฉายเจลอัจฉริยะอัตโนมัติ	332	18	94.9

สิ่งที่อยากให้มีในห้องสมุด ยุค 4.0	ความต้องการ		มติ ร้อยละ
	ใช่	ไม่จำเป็น	
4. เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง	330	20	94.3
5. มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study room)	329	21	94
6. เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room)	325	25	92.9
7. บริการชำระค่าปรับ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด	325	25	92.9
8. แบ่งพื้นที่ ที่มีเสียงดัง และเงียบ	320	30	91.4
9. กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์	319	31	91.1
10. เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ebooks reader) เช่น เครื่อง Amazon Kindle Paperwhite, เครื่อง BOOX MAX 3, เครื่อง BATORA Ver 001 Non-Touch เป็นต้น	317	33	90.6
11. บริการยืมคืนหนังสือด้วยตนเอง	307	43	87.7
12. ต้องการให้ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง	303	47	86.6
13. แว่นเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้	296	54	84.6
14. ชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับคามนิยม	294	56	84
15. มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มในห้องสมุด	185	165	52.9

การพยากรณ์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่อยากให้มีในห้องสมุดใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logistic Regression Analysis) ซึ่งเหมาะสำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) ในกรณีที่ตัวแปรตามเป็นตัวแปร

เชิงกลุ่มที่มีค่าได้เพียง 2 ค่า (Dichotomous Variable) คือ 1 (เกิดเหตุการณ์ที่สนใจ) และ 0 (ไม่เกิดเหตุการณ์ที่สนใจ) หรือตัวแปรที่มีเพียง 2 ค่า เช่น เพศ คือ 1 (เพศชาย) และ 0 (เพศหญิง) เท่านั้น และ ตัวแปรอิสระ (X) จะเป็นตัวแปรเชิงปริมาณหรือตัวแปรเชิงกลุ่มก็ได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่อยากให้มีในห้องสมุดนั้น ผู้ศึกษาวินิจฉัยกำหนดให้สิ่งที่อยากให้มีในห้องสมุด จำนวน 15 ข้อ เป็นตัวแปรตาม (Y) ที่มีค่าได้เพียง 2 ค่า คือ $Y = 1$ คือ ใช่ $Y = 0$ คือ ไม่ใช่ และกำหนดให้ตัวแปรอิสระ (X) ที่คาดว่าจะมีผลต่อการยอมรับสิ่งที่อยากให้มีในห้องสมุด ด้วยปัจจัยด้านเพศ และผู้ใช้บริการ โดยกำหนดตัวแปรปัจจัยด้านเพศ 1=ชาย 0=หญิง และกำหนดตัวแปรหุ่นด้านปัจจัยผู้ใช้บริการ 1=นักศึกษา 0=ไม่ใช่นักศึกษา ดังนี้

1) การทดสอบสมมติฐาน

H_0 = การพยากรณ์เพศชายและเพศหญิงยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดถูกต้องไม่แตกต่างกัน

H_1 = การพยากรณ์เพศหญิงยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดถูกต้องมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 16 Omnibus Tests of Model Coefficients เพื่อการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (เพศ) ที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด

	Chi-square	df	Sig.
Step 1 Step	20.340	15	.159
Block	20.340	15	.159
Model	20.340	15	.159

จากตารางที่ 16 Omnibus Tests of Model Coefficients ใช้สถิติทดสอบความเหมาะสม โดยพิจารณาจากค่า ของ Step, Block และ Model ต้องมีค่าเท่ากันทั้ง 3 ค่า และมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรทำนายที่เพิ่มเข้าไปในสมการมีความเหมาะสม ดังแสดงในตารางมีค่า Chi -

square df และ Sig เท่ากันทุกค่า ได้แก่ 20.340 15 และ .159 ตามลำดับ ทั้งนี้ค่า Sig = 0.159 มากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 17 Model Summary เพื่อการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (เพศ) ที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	280.710 ^a	.056	.098

จากตารางที่ 17 Model Summary ข้างต้น Model Chi - Square ที่ df = 15 (จำนวนตัวทำนาย) และค่า χ^2 มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรทำนายอย่างน้อย 1 ตัวร่วมกันทำนายโอกาสของการยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด (Y = 1) ด้วยความเชื่อมั่นร้อยละ 95 นอกจากนั้นค่า Cox & Snell R² (2 Rcs) = 0.056 ยังให้หมายความว่า ตัวแปรอิสระ 15 ตัว สามารถอธิบายโอกาสที่เกิดการยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดได้ร้อยละ 5.6 และค่า Nagelkerke R Square (2 RN) = 0.098 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ 15 ตัว สามารถอธิบายโอกาสที่เกิดการยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดได้ร้อยละ 9.8

ตารางที่ 18 Classification Table^a เพื่อการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (เพศ) ที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด

Observed			Predicted		
			เพศ		Percentage Correct
			หญิง	ชาย	
Step 1	เพศ	หญิง	294	2	99.3
		ชาย	51	3	5.6
Overall Percentage					84.9

จากตารางที่ 18 Classification Table^a เพศหญิง จำนวน 294 คน ได้รับการพยากรณ์อย่างถูกต้องจากโมเดลว่ายอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด เช่นเดียวกับกับเพศชาย จำนวน 3 คน ได้รับการพยากรณ์จากโมเดลอย่างถูกต้องเช่นเดียวกัน ส่วนอีก 53 คน ที่เหลือเป็นจำนวนของเพศที่ได้รับการพยากรณ์ผิด กล่าวได้ว่า โมเดลนี้พยากรณ์เพศหญิงที่ยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดได้ถูกต้องร้อยละ 99.3 พยากรณ์ผู้ที่ไม่ยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดได้ถูกต้องร้อยละ 5.6 เมื่อพิจารณาในภาพรวมถือว่าพยากรณ์ได้ถูกต้องร้อยละ 84.9 จากกลุ่มตัวอย่าง 350 คน

ตารางที่ 19 Variables in the Equation เพื่อการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (เพศ) ที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a คำถามข้อที่1	.726	.353	4.231	1	.040	2.066
คำถามข้อที่2	-1.200	.785	2.341	1	.126	.301
คำถามข้อที่3	-.006	.704	.000	1	.993	.994
คำถามข้อที่4	-.354	.511	.480	1	.489	.702
คำถามข้อที่5	.656	.909	.522	1	.470	1.928
คำถามข้อที่6	.196	.861	.052	1	.820	1.217
คำถามข้อที่7	.688	.662	1.079	1	.299	1.989
คำถามข้อที่8	-.598	.716	.697	1	.404	.550
คำถามข้อที่9	.748	.754	.986	1	.321	2.114
คำถามข้อที่10	-.166	.470	.125	1	.724	.847
คำถามข้อที่11	-.148	.689	.046	1	.830	.863
คำถามข้อที่12	-.545	.487	1.252	1	.263	.580
คำถามข้อที่13	2.846	1.470	3.746	1	.053	17.221
คำถามข้อที่14	-1.184	.723	2.680	1	.102	.306
คำถามข้อที่15	-.657	1.101	.355	1	.551	.519
Constant	-2.523	1.309	3.713	1	.054	.080

จากตารางที่ 19 Variables in the Equation เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ (Exp(B)) ในแต่ละข้อ แจกแจงได้ดังนี้

คำถามข้อที่ 1. มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มในห้องสมุด มีค่าสัมประสิทธิ์ =2.066

คำถามข้อที่ 2. ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์ =.301

คำถามข้อที่ 3. แบ่งพื้นที่ ที่มีเสียงดัง และเงียบ มีค่าสัมประสิทธิ์ =.994

คำถามข้อที่ 4. ต้องการให้ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง มีค่าสัมประสิทธิ์ =.702

คำถามข้อที่ 5. เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room) มีค่าสัมประสิทธิ์ =1.928

คำถามข้อที่ 6. มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study room) มีค่าสัมประสิทธิ์ =1.217

คำถามข้อที่ 7. บริการยืมคืนหนังสือตัวตนเอง มีค่าสัมประสิทธิ์ =1.989

คำถามข้อที่ 8. บริการชำระค่าปรับ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด มีค่าสัมประสิทธิ์ =.550

คำถามข้อที่ 9. กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์ =2.114

คำถามข้อที่ 10. ชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับความนิยม มีค่าสัมประสิทธิ์ =.847

คำถามข้อที่ 11. เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ebooks reader) เช่นเครื่อง Amazon Kindle, Paperwhite เป็นต้น มีค่าสัมประสิทธิ์ =.863

คำถามข้อที่ 12. แว่นเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์ =.580

คำถามข้อที่ 13. เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง มีค่าสัมประสิทธิ์ =17.221

คำถามข้อที่ 14. เครื่องจ่ายเจลล้างมืออัตโนมัติ มีค่าสัมประสิทธิ์ =.306

คำถามข้อที่ 15. ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุดออนไลน์ระยะไกล แทนระบบ VPN มีค่าสัมประสิทธิ์ =.519

ดังนั้น เมื่อตัวแปรอิสระ (X) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ตัวแปรตาม (Y) ได้แก่ ข้อคำถามที่ 1 5 6 7 9 และ 13 มีโอกาสเพิ่ม 1 หน่วย เมื่อ $\text{Exp}(B) > 1$ และตัวแปรตาม (Y) ได้แก่ ข้อคำถามที่ 2 3 4 8 10 11 12 14 และ 15 มีโอกาสลดลงเป็นร้อยละ $= (1 - \text{Exp}(B)) * 100$ เมื่อ $\text{Exp}(B) < 1$ ทั้งนี้ค่า $\text{Exp}(B)$ เป็นบวกทุกข้อ

ผลการทดสอบสมมุติฐานปรากฏว่าปฏิเสธ สมมุติฐาน H_0 = การพยากรณ์เพศชายและเพศหญิงยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องถูกต้องไม่แตกต่างกัน และยอมรับสมมุติฐาน H_1 = การพยากรณ์เพศหญิงยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดถูกต้องมากกว่าเพศชาย เนื่องจากพบว่าเพศหญิงจำนวน 294 คน ได้รับการพยากรณ์อย่างถูกต้องจากโมเดลว่ายอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด อีก 2 คน พยากรณ์ผิด ส่วนเพศชายมีจำนวน 3 คนที่ได้รับการพยากรณ์ถูกต้อง อีก 51 คน พยากรณ์ผิด

2) การทดสอบสมมุติฐาน

H_0 = การพยากรณ์ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาและไม่เป็นนักศึกษายอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดถูกต้องไม่แตกต่างกัน

H_1 = การพยากรณ์ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษายอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดถูกต้องมากกว่าผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่นักศึกษา

ตารางที่ 20 Omnibus Tests of Model Coefficients เพื่อการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (ผู้ใช้บริการ) ที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด

	Chi-square	df	Sig.
Step 1 Step	23.468	15	.075
Block	23.468	15	.075
Model	23.468	15	.075

จากตารางที่ 20 Omnibus Tests of Model Coefficients ใช้สถิติทดสอบความเหมาะสม โดยพิจารณาจากค่า ของ Step, Block และ Model ต้องมีค่าเท่ากันทั้ง 3 ค่า และมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรทำนายที่เพิ่มเข้าไปในสมการมีความเหมาะสม ดังแสดงในตารางมีค่า Chi - square df และ Sig เท่ากันทุกค่า ได้แก่ 23.468 15 และ .075 ตามลำดับ ทั้งนี้ค่า Sig = 0.075 มากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 21 Model Summary เพื่อการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (ผู้ใช้บริการ) ที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	190.614 ^a	.065	.142

จากตารางที่ 21 ข้างต้น Model Chi - Square ที่ $df = 15$ (จำนวนตัวทำนาย) และค่า χ^2 มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรทำนายอย่างน้อย 1 ตัวร่วมกันทำนายโอกาสของการยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด ($Y = 1$) ด้วยความเชื่อมั่นร้อยละ 95 นอกจากนั้น ค่า Cox & Snell R² (2 Rcs) = 0.065 ยังให้หมายความว่า ตัวแปรอิสระ 15 ตัว สามารถอธิบายโอกาสที่เกิดการยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดได้ร้อยละ 6.5 และค่า Nagelkerke R Square (2 RN) = 0.142 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ 15 ตัว สามารถอธิบายโอกาสที่เกิดการยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดได้ร้อยละ 14.2

ตารางที่ 22 Classification Table^a เพื่อการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (ผู้ใช้บริการ) ที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด

Observed		Predicted			
		ผู้ใช้บริการ		Percentage Correct	
		ไม่ใช่พนักงาน	พนักงาน		
Step 1	ผู้ใช้บริการ	ไม่ใช่พนักงาน	3	29	9.4
	พนักงาน	พนักงาน	1	317	99.7
Overall Percentage					91.4

จากตารางที่ 22 Classification Table^a ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงาน จำนวน 317 คน ได้รับการพยากรณ์อย่างถูกต้องจากโมเดลว่ายอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดเช่นเดียวกันกับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่พนักงาน จำนวน 3 คน ได้รับการพยากรณ์จากโมเดลอย่างถูกต้องเช่นเดียวกัน ส่วนอีก 30 คนที่เหลือเป็นจำนวนของผู้ใช้บริการที่ได้รับการพยากรณ์ผิด กล่าวได้ว่า โมเดลนี้พยากรณ์ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดได้ถูกต้องร้อยละ 99.7

พยากรณ์ผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่นักศึกษาที่ไม่ยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดได้ถูกต้องร้อยละ

9.4 เมื่อพิจารณาในภาพรวมถือว่าพยากรณ์ได้ถูกต้องร้อยละ 91.4 จากกลุ่มตัวอย่าง 350 คน

ตารางที่ 23 Variables in the Equation เพื่อการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ (ผู้ใช้บริการ) ที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a คำถามข้อที่1	-.732	.454	2.600	1	.107	.481
คำถามข้อที่2	2.656	.909	8.539	1	.003	14.246
คำถามข้อที่3	-1.752	1.334	1.724	1	.189	.174
คำถามข้อที่4	.445	.659	.455	1	.500	1.561
คำถามข้อที่5	1.143	.914	1.565	1	.211	3.137
คำถามข้อที่6	-.593	1.285	.213	1	.644	.553
คำถามข้อที่7	-.340	.833	.167	1	.683	.711
คำถามข้อที่8	-19.959	7358.851	.000	1	.998	.000
คำถามข้อที่9	.470	.755	.388	1	.533	1.601
คำถามข้อที่10	.071	.639	.012	1	.911	1.074
คำถามข้อที่11	-.038	.947	.002	1	.968	.962
คำถามข้อที่12	.350	.691	.256	1	.613	1.419
คำถามข้อที่13	.020	1.130	.000	1	.986	1.020
คำถามข้อที่14	-.677	1.390	.238	1	.626	.508
คำถามข้อที่15	.668	1.353	.243	1	.622	1.950
Constant	20.426	7358.852	.000	1	.998	742726852.6
						95

จากตารางที่ 23 Variables in the Equation เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ (Exp(B)) ในแต่ละข้อ
แจกแจงได้ดังนี้

- คำถามข้อที่ 1. มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มในห้องสมุด มีค่าสัมประสิทธิ์ =.481
- คำถามข้อที่ 2. ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้
มีค่าสัมประสิทธิ์ =14.246
- คำถามข้อที่ 3. แบ่งพื้นที่ ที่มีเสียงดัง และเงียบ มีค่าสัมประสิทธิ์ =.174
- คำถามข้อที่ 4. ต้องการให้ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง มีค่าสัมประสิทธิ์ =1.561
- คำถามข้อที่ 5. เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room) มีค่าสัมประสิทธิ์ =3.137
- คำถามข้อที่ 6. มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study room)
มีค่าสัมประสิทธิ์ =.553
- คำถามข้อที่ 7. บริการยืมคืนหนังสือตัวตนเอง มีค่าสัมประสิทธิ์ =.711
- คำถามข้อที่ 8. บริการชำระค่าปรับ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด มีค่าสัมประสิทธิ์ =.000
- คำถามข้อที่ 9. กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์ = 1.601
- คำถามข้อที่ 10. ชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับคามนิยม มีค่าสัมประสิทธิ์ =1.074
- คำถามข้อที่ 11. เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ebooks reader) เช่นเครื่อง Amazon Kindle,
Paperwhite เป็นต้น มีค่าสัมประสิทธิ์ =.962
- คำถามข้อที่ 12. แว่นเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์ =1.419
- คำถามข้อที่ 13. เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง มีค่าสัมประสิทธิ์ =1.020
- คำถามข้อที่ 14. เครื่องฉายเจลล้างมืออัตโนมัติ มีค่าสัมประสิทธิ์ =.508
- คำถามข้อที่ 15. ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุดออนไลน์ระยะไกล แทนระบบ VPN
มีค่าสัมประสิทธิ์ =1.950

ดังนั้น เมื่อตัวแปรอิสระ (X) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ตัวแปรตาม (Y) ได้แก่ ข้อคำถามที่ 2 4 5 9 10 12 13 และ 15 มีโอกาสเพิ่ม 1 หน่วย เมื่อ $\text{Exp}(B) > 1$ และตัวแปรตาม (Y) ได้แก่ ข้อคำถามที่ 1 3 6 7 8 11 และ 14 มีโอกาสลดลงเป็นร้อยละ $= (1 - \text{Exp}(B)) * 100$ เมื่อ $\text{Exp}(B) < 1$ ทั้งนี้ค่า $\text{Exp}(B)$ เป็นบวกทุกข้อ

ผลการทดสอบสมมุติฐานปรากฏว่าปฏิเสธสมมุติฐาน H_0 = การพยากรณ์ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาและไม่เป็นนักศึกษายอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดถูกต้องไม่แตกต่างกัน และยอมรับสมมุติฐาน H_1 = การพยากรณ์ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษายอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดถูกต้องมากกว่าผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่ นักศึกษา เนื่องจากพบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาจำนวน 317 คน ได้รับการพยากรณ์อย่างถูกต้องจากโมเดลว่ายอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด อีก 1 คน พยากรณ์ผิด ส่วนผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่ นักศึกษามีจำนวน 3 คน ที่ได้รับการพยากรณ์ถูกต้อง อีก 29 คน พยากรณ์ผิด

ตารางที่ 24 แสดงข้อความที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกมีค่ามากกว่า 1 ($Exp(B)>1$) ระหว่างตัวแปร X และตัวแปร Y

ข้อความที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกมีค่ามากกว่า 1 ($Exp(B)>1$) หรือตัวแปร Y		
ตัวแปร X (เพศหญิง)	ตัวแปร X (ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษา)	Consensus
ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	
ข้อที่ 5	ข้อที่ 4	
ข้อที่ 6	ข้อที่ 5	ข้อความที่ 5
ข้อที่ 7	ข้อที่ 9	ข้อความที่ 9
ข้อที่ 9	ข้อที่ 10	
ข้อที่ 13	ข้อที่ 12	
	ข้อที่ 13	ข้อความที่ 13
	ข้อที่ 15	

จากตารางที่ 24 แสดงข้อความที่มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกมีค่ามากกว่า 1 ($Exp(B)>1$) ระหว่างตัวแปร X และตัวแปร Y เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่าเป็นบวกและมีค่ามากกว่า 1 ($Exp(B)>1$) ทั้ง 2 ตัวแปร (ตัวแปรเพศและตัวแปรผู้ใช้บริการ) ผลปรากฏว่ามีตัวแปร Y ที่เป็นเอกฉันท์และสอดคล้องกัน คือข้อความที่ 5 เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room) ข้อความที่ 9 กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ และข้อความที่ 13 เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยากให้มีบริการในส่วนนี้อย่างมีนัยสำคัญ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ เกี่ยวการรณ์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 (Service quality improvement in Kuakarun nursing library, Navamindrathiraj University in 4.0 Era) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบจำลองคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) และการวิเคราะห์ ช่องว่าง (Gap Model) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ จากการใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ เกี่ยวการรณ์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่ยากให้มีเพิ่มเติม ในห้องสมุด

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 350 ราย แบ่งออกเป็นเพศชาย จำนวน 54 คิดเป็นร้อยละ 15.4 เพศหญิงจำนวน 296 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.6 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะ พยาบาลศาสตร์ เกี่ยวการรณ์ จำนวน 271 คิดเป็นร้อยละ 77.4 โดยผู้ใช้บริการการเข้าใช้บริการ ห้องสมุด เฉลี่ยสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง นับความถี่ได้ 233 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.6 และช่วงเวลาที่ใช้บริการเข้าใช้บริการมากที่สุดเป็นช่วงเวลา 14.00 - 17.00 น. นับความถี่ได้ 125 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35.7 และจุดประสงค์หลักของผู้ใช้บริการเพื่อยืมหนังสือ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 350 ราย ได้ทำการตอบแบบสอบถามเพื่อระบุความคาดหวัง และความพึงพอใจจากการใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ เกี่ยวการรณ์ ปรากฏว่าความ คาดหวังต่ำกว่าความพึงพอใจ โดยที่ความคาดหวังโดยรวมเฉลี่ย 4.06 แปลผล มาก ส่วนความพึง พพอใจโดยรวมเฉลี่ย 4.15 แปลผล มาก ส่วนการทดสอบทางสถิติปรากฏว่าข้อคำถามที่ไม่มีแตกความ ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ได้แก่ คำถามข้อ 7 ห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยมีบรรยากาศ

ที่เงียบสงบสะอาดและน่าใช้งาน คำถามข้อ 8 ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมีสวนหย่อมที่สวยงามร่มรื่น คำถามข้อ 9 ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกาและกระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณอินเทอร์เน็ต คำถามข้อ 11 การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบ และมีแผนผังง่ายต่อการค้นหา คำถามข้อ 13 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลคำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ส่วนข้ออื่นๆ ที่ยังมีความแตกต่างและต้องดำเนินการปรับปรุงต่อไป ได้แก่ คำถามข้อ 1 มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ คำถามข้อ 2 มีหนังสือ วารสาร ครอบคลุมการค้นคว้าข้อมูลการทำงานวิจัย/เรียนรู้นอกห้องเรียน คำถามข้อ 3 มีระบบการค้นหาข้อมูลและมีฐานข้อมูลหลากหลายที่ทันสมัย คำถามข้อ 4 คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหาข้อมูลและงานวิจัยเพียงพอต่อการให้บริการ คำถามข้อ 5 คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลอยู่ในสภาพดีไม่ชำรุด คำถามข้อ 6 บรรยากาศในห้องสมุดมีความเงียบสงบ น่าอ่านหนังสือ คำถามข้อ 10 บริการยืม-คืนหนังสือมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และมีอีเมลแจ้งเตือน คำถามข้อ 12 เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ คำถามข้อ 14 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการให้บริการที่รวดเร็ว คำถามข้อ 15 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจ คำถามข้อ 16 เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกไว้วางใจในการรับบริการ คำถามข้อ 17 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดีและเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ คำถามข้อ 18 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม คำถามข้อ 19 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ คำถามข้อ 20 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัวผู้ใช้บริการ คำถามข้อ 21 ห้องสมุดมีบริการเจลล้างมือเพื่อป้องกันเชื้อโรคก่อนเข้าใช้บริการ

3. ผลการทำนายตัวแปรอิสระ (เพศและผู้ใช้บริการ) ที่มีต่อโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่ยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logistic Regression Analysis)

การทำนายกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 350 ราย โดยพิจารณาจากเพศของผู้ใช้บริการ ปรากฏว่าโมเดลการทำนายมีความเหมาะสม สามารถพยากรณ์ได้ว่า เพศหญิง จำนวน 294 คน มีโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่ยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด ถูกต้องร้อยละ 99.3 และเพศชาย จำนวน 3 คน ถูกต้องร้อยละ 5.6 ส่วนที่เหลือ จำนวน 53 คน พยากรณ์ผิด

และเมื่อพิจารณาจากผู้ให้บริการ โดยใช้ตัวแปรหุ่น (นักศึกษา=1 ไม่ใช่นักศึกษา=0) ปรากฏว่าสามารถพยากรณ์ได้ว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษา จำนวน 317 คน มีโอกาสที่จะยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด ถูกต้องร้อยละ 99.7 และผู้ให้บริการที่ไม่ใช่ นักศึกษา จำนวน 3 คน ถูกต้อง ร้อยละ 9.4 ส่วนที่เหลือ จำนวน 30 คน พยากรณ์ผิด

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชเป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์มากที่สุด และผู้บริกำรมีระดับความคาดหวังต่ำกว่าความพึงพอใจในทุกด้าน สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปราย ได้ดังประเด็นต่อไปนี้

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาและเป็นนักศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ เนื่องจาก ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์เป็นห้องสมุดเฉพาะ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จึงเป็น นักศึกษาของคณะฯ เนื่องจากทรัพยากรส่วนใหญ่มีเนื้อหาทางด้านกรแพทย์และการพยาบาล
2. ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการในทุกด้านต่ำกว่าความพึงพอใจที่ได้รับ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการยังไม่เกิดการรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมของห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดอาจขาดการ ประชาสัมพันธ์ทำให้ไม่เห็นบรรยากาศทั่วไปของห้องสมุดทำให้ผู้บริกำรมองไม่เห็นภาพรวมการ ให้บริการภายในห้องสมุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนันต์ศักดิ์ พวงอก (2563) ศึกษาเรื่องกลยุทธ์ การพัฒนาห้องสมุดประชาชนในจังหวัดศรีสะเกษสู่ประเทศไทย 4.0 ได้ตั้งข้อสังเกตในระหว่างเก็บ ข้อมูล คือ ผู้ใช้บริการเป็นกลุ่มคนเดิมๆ แสดงให้เห็นถึงการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดที่ไม่สามารถ ดึงดูดผู้ใช้ใหม่ ๆ และด้วยภาพลักษณ์ของห้องสมุดที่ไม่ชวนให้ตื่นตาตื่นใจ สถานที่คับแคบ การตกแต่ง ไม่มีความทันสมัย ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จึงต้องนำไปคิดเป็นโจทย์ว่าจะทำอย่างไรจึง จะดึงดูดใจผู้บริกำรได้ เช่นเดียวกับ ภาธร นิลอาธิ (2561) ที่กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ผ่าน ประเภทสื่อสมัยใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถทำให้ผู้บริกำร สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เนื่องจากปัจจุบันบุคคลมีการใช้อุปกรณ์สื่อสาร แบบพกพาที่เชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้สะดวกมากกว่าการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการเชื่อมต่อ ไปยังแหล่งสารสนเทศใด ๆ และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้

บริการ โดยเน้นให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมเพื่อให้เป็นที่รู้จัก เช่น การจัดขบวนประชาสัมพันธ์ในวันสำคัญ หรือแข่งขันสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ และออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์แผ่นพับคลิป หรืออื่น ๆ เช่นเดียวกับ สุพัตรา เกียรติเลิศธรรม (2562) ที่ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าในด้านการประชาสัมพันธ์ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข้อมูล เอกสารแนะนำการใช้บริการ การประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรม และการจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมห้องสมุด

ส่วนสาเหตุที่ข้อความส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจ สามารถสันนิษฐานได้ว่าผู้ใช้บริการไม่เกิดการรับรู้ถึงบริการที่มีอยู่ภายในห้องสมุด และไม่เกิดการรับรู้ถึงทรัพยากรที่ให้บริการในห้องสมุด จึงให้คะแนนความคาดหวังแตกต่างจากความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการจริง ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ถึงบรรดาทรัพยากรสารสนเทศมีอยู่และบริการของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

3. ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงมีการยอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดมากกว่าเพศชาย เนื่องจาก นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์เป็นนักศึกษาพยาบาล ล้วนแต่เป็นเพศหญิงเกือบทั้งสิ้น ทำให้ผลการวิจัยมีกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุพัตรา เกียรติเลิศธรรม. (2563) ที่กล่าวว่าการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการ ให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็น เพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ โดยผู้ใช้บริการห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลมีความต้องการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความต้องการอยู่ในระดับมาก เช่น มุมอ่านหนังสือ การให้บริการเครือข่ายไร้สาย ห้องอ่านหนังสือ กลุ่ม และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด และด้านการบริการ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก

4. ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษายอมรับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่ นักศึกษา เนื่องจาก ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์เน้นการให้บริการนักศึกษา มากกว่าผู้ใช้บริการประเภทอื่น ทำให้ผลการวิจัยมีกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาซึ่งสอดคล้อง

กลับงานวิจัยของ ราเชล ไคว ฟินอิบ และคริสเตียน แวกเนอร์ (Ip & Wagner, 2020) ที่กล่าวว่า การศึกษาเรื่อง แนวคิดคุณภาพการบริการห้องสมุด (LibQual +®) เหมือนการพยากรณ์ของห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จ: การสกัดความหมายใหม่ผ่านการสร้างแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง มีกลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในฮ่องกง 20,000 คน มีการค้นพบผลวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญปัจจัยส่วนบุคคล โดยเฉพาะ 3 มิติของคุณภาพการบริการ คือ ด้านมิติห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ (Library as Place) ส่งผลอย่างมากที่สุด แสดงให้เห็นชัดว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดให้ความสำคัญกับการใช้บริการในห้องสมุดที่เป็นด้านกายภาพ ตลอดจนการพึงพาห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุดเพื่อทำกิจกรรม สามารถหยิบยืมหนังสือบนชั้นได้ด้วยตนเอง หรือทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi access) การศึกษาในครั้งนี้มันสามารถอธิบายว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองของแต่ละบุคคลยังมีความจำเป็นต้องพึ่งพาห้องสมุดในทางกายภาพอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ ควรเริ่มจากการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นมาก เนื่องจากปัจจุบันพื้นที่ใช้สอยภายในห้องสมุดยังมีพื้นที่จำกัดและมีความต้องการใช้พื้นที่ใช้สอยสูง อาจจะต้องมีการขยายพื้นที่ของห้องสมุดให้เพิ่มขึ้นเพื่อรองรับความต้องการการใช้พื้นที่ เนื่องจากเห็นได้ว่ามีผู้ใช้บริการมากมายต้องการให้ดำเนินการเพิ่มห้องประชุมสำหรับการประชุมกลุ่มย่อย หรือรองรับการทำงานกลุ่ม ตลอดจนการเตรียมสอบ ฯลฯ เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้บริการมีความต้องการหลากหลายการให้บริการในห้องสมุดจึงไม่ใช่แค่การอ่านหนังสือหรือยืมหนังสือเพียงอย่างเดียว ปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ โดยนำนวัตกรรมที่ผู้ใช้บริการต้องการ มาปรับใช้เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีสู่การบริการเชิงสร้างสรรค์ ตลอดจนการปรับปรุงด้านผู้ให้บริการ เช่น การฝึกอบรม ติวงาน เพื่อพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศ ตลอดจนปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับยุค 4.0 อันอุดมไปด้วยสังคมการสื่อสารดิจิทัล

1.2 ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ถือการุณย์ต้องทำการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของห้องสมุดเชิงรุก เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้สภาพแวดล้อม บรรยากาศ และประเมินความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดได้ ตลอดจนการเชิญชวนผู้ใช้บริการให้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่เกิดมีคุณค่าและประโยชน์สูงสุด โดยสามารถนำนวัตกรรมที่มีอยู่ในปัจจุบันมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงาน เช่น ประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้วยการใช้สื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการใช้กระดานอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด สามารถติดตั้งได้ตามจุดต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยและภายในห้องสมุด

1.3 ห้องสมุดมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จำเป็นต้องคำนึงถึงเรื่องการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) ตลอดจนบทบาทของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่ต้องเปลี่ยนไป ต้องให้บริการควบคู่กับความตระหนักด้านสาธารณสุข เช่น ให้ผู้ใช้บริการสวมหน้ากากอนามัยก่อนเข้าห้องสมุด การล้างมือด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรค ตลอดจนการรักษาระยะห่างทางสังคม โดยจัดเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านแบบเว้นระยะ และห้องสมุดควรให้คำแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติตนของผู้ใช้บริการเมื่อเข้าห้องสมุด ดังนี้ 1) ผู้ใช้บริการต้องทำการคัดกรองก่อนเข้าใช้บริการ ด้วยการวัดอุณหภูมิหากมีไข้หรือไม่สวมหน้ากากอนามัยจะไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ จากนั้นสามารถลงชื่อแสดงตนเข้าใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันไทยชนะเพื่อติดตามตัว 2) จัดที่นั่งอ่านสำหรับผู้ให้บริการแบบเว้นระยะ 3) ทำความสะอาดจุดสัมผัสทุกจุด เช่น ประตู เก้าอี้ ปกหนังสือ ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ 4) แนะนำการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ กรณีที่ต้องการค้นหาข้อมูลจากที่พักอาศัย 5) ให้บริการยืมคืนทางไปรษณีย์เพื่อลดการติดต่อสัมผัส

1.4 ห้องสมุดควรส่งเสริมนวัตกรรมหรือการบริการที่ดีที่ผู้ใช้บริการอยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด ได้แก่ 1) มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มในห้องสมุด 2) ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ 3) ต้องการให้ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง 4) เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room) 5) มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study room) 6) บริการยืมคืนหนังสือตัวตนเอง 7) กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ 8) ชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับความนิยม 9) แว่นเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้ 10) เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง 11) ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุดออนไลน์ระยะไกล แทนระบบ VPN ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการสอดคล้องและเหมาะสมกับยุค 4.0 ห้องสมุดควรเน้นด้านนวัตกรรมบริการ โดยห้องสมุด

ควรจัดให้มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีเสถียรภาพเชื่อมต่อช่วยให้ครอบคลุมทั่วห้องสมุด มีพื้นที่และการจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีการสร้างสื่อ คลังสื่อและแหล่งเรียนรู้ดิจิทัล ตลอดจนการพัฒนาของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการวางแผนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปปรับใช้ ตลอดจนสามารถสร้างคุณค่าให้แก่ห้องสมุด เนื่องจากยุค 4.0 เป็นยุคที่เน้นการบริหารประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ห้องสมุดจำเป็นต้องมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น ห้องสมุดสถาบันเกอเธ่ ประเทศไทย ได้นำนวัตกรรมบริการมาให้บริการได้อย่างเหนือความคาดหมาย และฉีกกฎการใช้งานห้องสมุดแบบเดิม ด้วยบริการยืมทรัพยากรสื่อต่าง ๆ ผ่านทางไปรษณีย์ โดยไม่เสียค่าบริการ (ผู้ใช้บริการเป็นผู้รับผิดชอบค่าส่งคืน) หรือสามารถคืนได้สื่อต่าง ๆ ตามความสะดวกของผู้ใช้บริการ เช่น ตู้คืนหนังสือ ฝากคืนที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือเคาเตอร์บริการ และบริการยืมสื่อดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน BibToGo และแอปพลิเคชัน Onleihe เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ สื่อเสียง นิตยสารอิเล็กทรอนิกส์ ภาพยนต์ และเพลง โดยสามารถเข้าถึงสื่อได้ทันทีผ่านอุปกรณ์พกพา ทั้งระบบแอนดรอยด์ และระบบไอโอเอส ห้องสมุดอื่น ๆ สามารถนำนวัตกรรมเหล่านี้ไปปรับใช้เพื่อประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการและก่อให้เกิดการใช้บริการซ้ำภายในหลังเป็นผลดีแก่ผู้ใช้บริการและห้องสมุดต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในยุค 4.0 เป็นต้น

1.5 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราษและผู้บริหารคณะพยาบาลศาสตร์ถือการุณย์ควรส่งเสริมและให้ความสำคัญ ตลอดจนการสนับสนุนงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาห้องสมุด ซึ่ระบบหรือฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ค้นคว้าที่สำคัญที่นักศึกษาจะต้องใช้บริการเป็นประจำและมีส่วนช่วยในการเรียนการสอน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ถือการุณย์มหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราษด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะได้ผลการวิจัยในแง่มุมอื่นที่จะเป็นประโยชน์

2.2 ควรศึกษาพฤติกรรมการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ถือการุณย์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการศึกษาของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ถือการุณย์มหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราษ



ภาคผนวก





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ อว 8606 (พบ)/ 536

โทร.032 594 107
วันที่ 1 กันยายน 2563

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกตุ

ด้วย นายนรภัทร จินาห้อง รหัสประจำตัว 61606304 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา
วิชา การจัดการนวัตกรรมการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การ
ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการร่วมมหาวิทยาลัยนวมินทราชินราษ 4.0"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจู้ย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ อว 8606 (พบ) / 538

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

1 กันยายน 2563

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวประทุมทิพย์ สุขราษฎร์

ด้วย นายรภัทร จินาห้อง รหัสประจำตัว 61606304 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการนวัตกรรมการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " การปรับปรุง
คุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการอนุรักษ์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชูทิศ ยุค 4.0"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ
เป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากजूย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032 594 107



ที่ อว 8606 (พบ) / 539

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

1 กันยายน 2563

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวกนกวรรณ แสนสุข

ด้วย นายรภัทร จินาห้อง รหัสประจำตัว 61606304 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการวัฒนธรรมทางธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " การปรับปรุง
คุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการรุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิราช ยุค 4.0"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ
เป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจู้)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032 594 107

แบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
 (Index of Item Objective Congruence: IOC)

งานวิจัยเรื่อง	การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 (Service quality improvement in Kuakarun nursing library, Navamindrathiraj University in 4.0 Era)
โดย	นายนรภัทร จินาห้อง
สาขาวิชา	การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ
คณะ	วิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัย	ศิลปากร วิทยาเขตซีทีแคมปัส เมืองทองธานี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนัสสินี บุญมีศรีสง่า

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย คือ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง (Index of consistency: IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

- ให้คะแนนเท่ากับ +1 หมายถึง แน่ใจว่าถูกต้องสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์
- ให้คะแนนเท่ากับ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้อง
- ให้คะแนนเท่ากับ -1 หมายถึง ยังไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้อง ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 โดยใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องความคิดเห็นของท่าน หากมีข้อเสนอแนะโปรดให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
1. เพศ : <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง				
2. ผู้ใช้บริการ : <input type="checkbox"/> อาจารย์ <input type="checkbox"/> บุคลากร <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สุขภาพ <input type="checkbox"/> นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนามหานคร <input type="checkbox"/> นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง				
3. ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุด เฉลี่ยสัปดาห์ละกี่ครั้ง : <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง <input type="checkbox"/> 5 ครั้งขึ้นไป				
4. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ : <input type="checkbox"/> 8.00-11.00 น. <input type="checkbox"/> 11.00-14.00 น. <input type="checkbox"/> 14.00-17.00 น. <input type="checkbox"/> 17.00-20.00 น.				
5. จุดประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุด : <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือ <input type="checkbox"/> ยืมหนังสือ <input type="checkbox"/> ใช้ห้องประชุมเล็ก <input type="checkbox"/> พักผ่อน <input type="checkbox"/> เล่นอินเทอร์เน็ต <input type="checkbox"/> อื่นๆ_____				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

คุณภาพการบริการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)				
1. มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ				
2. มีหนังสือ วารสาร ครอบคลุมการค้นคว้าข้อมูล การทำงานวิจัย/เรียนรู้นอกห้องเรียน				
3. มีระบบการค้นหาข้อมูลและมีฐานข้อมูล หลากหลายที่ทันสมัย				
4. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหาข้อมูลและงานวิจัย เพียงพอต่อการให้บริการ				
5. คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลอยู่ในสภาพดีไม่ ชำรุด				
6. บรรยาศในห้องสมุดมีความเงียบสงบ น่าอ่าน หนังสือ				
7. มีห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยเพียงพอ				
8. ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมี สวนหย่อมที่สวยงามร่มรื่น				
9. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อ ความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกา และกระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณ อินเทอร์เน็ต				
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)				
10. บริการยืม-คืนหนังสือมีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมี e-mail แจ้งเตือน				
11. การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบ และ มีแผนผังง่ายต่อการค้นหา				

คุณภาพการบริการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
12. เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุดมี ข้อมูลที่เป็นประโยชน์				
13. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้อง				
การตอบสนอง (Responsiveness)				
14. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการให้บริการที่รวดเร็ว				
15. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจ				
การสร้างความมั่นใจ (Assurance)				
16. เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกไว้วางใจในการรับ บริการ				
17. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี และเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ				
18. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการ ตอบคำถาม				
การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)				
19. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการ				
20. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัวผู้ใช้บริการ				
21. ห้องสมุดมีบริการเจลล้างมือเพื่อป้องกันเชื้อโรค ก่อนเข้าใช้บริการ				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่อยากให้มี/เพิ่มเติม ในห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

คุณภาพการบริการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
1. มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่ม ในห้องสมุด				
2. ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศ ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้				
3. แบ่งพื้นที่ ที่มีเสียงดัง และเงียบ				
4. ต้องการให้ห้องสมุดเป็น 24 ชั่วโมง				
5. เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room)				
6. มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study room)				
7. บริการยืมคืนหนังสือตัวเอง				
8. บริการชำระค่าปรับ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด				
9. กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์				
10. ชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับความนิยม				
11. เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ebooks reader)				
12. แว่นเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้				
13. เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง				
14. เครื่องฉายเจลล้างมืออัตโนมัติ				
15. ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุด ออนไลน์ระยะไกล แทนระบบ VPN				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ลงชื่อ ผู้ประเมิน
 (.....)
 ตำแหน่ง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
1. เพศ : <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง			✓	
2. ผู้ใช้บริการ : <input type="checkbox"/> อาจารย์ <input type="checkbox"/> บุคลากร <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สุขภาพ <input type="checkbox"/> นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนามหานคร <input type="checkbox"/> นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง			✓	
3. ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุด เฉลี่ยสัปดาห์กี่ครั้ง : <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง <input type="checkbox"/> 5 ครั้งขึ้นไป			✓	
4. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ : <input type="checkbox"/> 8.00-11.00 น. <input type="checkbox"/> 11.00-14.00 น. <input type="checkbox"/> 14.00-17.00 น. <input type="checkbox"/> 17.00-20.00 น.			✓	
5. จุดประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุด : <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือ <input type="checkbox"/> ยืมหนังสือ <input type="checkbox"/> ใช้ห้องประชุมเล็ก <input type="checkbox"/> พักผ่อน <input type="checkbox"/> เล่นอินเทอร์เน็ต <input type="checkbox"/> อื่นๆ _____			✓	

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์
มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

คุณภาพการบริการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)				
1. มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ			✓	
2. มีหนังสือ วารสาร ครอบคลุมการค้นคว้าข้อมูล การทำงานวิจัย/เรียนรู้นอกห้องเรียน			✓	
3. มีระบบการค้นหาข้อมูลและมีฐานข้อมูล หลากหลายที่ทันสมัย		✓		ไม่แน่ใจว่าเป็น tangible ได้ไหม หรือควรชี้แจงไป ในด้าน <u>ความน่าเชื่อถือ</u> หรือด้านอื่นๆ?
4. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหาข้อมูลและงานวิจัย เพียงพอต่อการให้บริการ			✓	
5. คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลอยู่ในสภาพดีไม่ ชำรุด			✓	
6. บรรยากาศในห้องสมุดมีความเงียบสงบ น่าอ่าน หนังสือ			✓	
7. มีห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยเพียงพอ			✓	
8. ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมี สวนหย่อมที่สวยงามร่มรื่น			✓	
9. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อ ความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกา และกระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณ อินเทอร์เน็ต			✓	
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)				
10. บริการยืม-คืนหนังสือมีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมี e-mail แจ้งเตือน				
11. การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบ และ มีแผนผังง่ายต่อการค้นหา		✓		ไม่แน่ใจว่าควรอยู่ในด้าน "การตอบสนอง" หรือไว้ในแง่ของความง่ายในการค้นหา ทำให้ เกิดการตอบสนองความ ต้องการได้เร็ว

คุณภาพการบริการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
12. เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุดมี ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และมี แพลตฟอร์ม ข้อมูลที่นำ ใช้ดี			✓	
13. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้อง		✓		// แล้ว ก็ ขว ข้อง กง ความ นำ ใช้ คือ คือ อย่างไร ? อ เจ ท้อง กง ขน อธิบ เอ ให้ ละ อธิบ กว่า นี้
การตอบสนอง (Responsiveness)				
14. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการให้บริการที่รวดเร็ว			✓	
15. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจ			✓	
การสร้างความมั่นใจ (Assurance)				
16. เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกไว้วางใจในการรับ บริการ			✓	
17. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี และเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ			✓	
18. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการ ตอบคำถาม		✓		น่า จะ อยู่ ใน ดัชนี " การ ตอบ สอน " ? ?
การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)				
19. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการ			✓	
20. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัวผู้ให้บริการ		✓		อาจ ส่ง เมา เมา คำ ว่า " ใจ " ? ? ให้ จัด เมา ให้ แยก CI เป็น action verb ที่ มี ที่ สะ ห่อ ถึง ความ ใจ ใจ >
21. ห้องสมุดมีบริการเจลล้างมือเพื่อป้องกันเชื้อโรค ก่อนเข้าใช้บริการ			✓	

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในหน้าถัดมา ควร มี การ เมา จี เมา น ใจ ใช้ ใจ ใจ ใจ กัน (อย่าง ดัชนี การ ตอบ สอน
ข้อ คำ เมา เมา เพียง แค่ ๕ ใจ ใน หน้า ที่ ดัชนี รุ ก ล ก ข ท ม ท าง ก ข เมา เมา ๕ ถึง ๑ ใจ)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่อยากให้มี/เพิ่มเติม ในห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

คุณภาพการบริการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
1. มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่ม ในห้องสมุด			✓	
2. ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศ ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้			✓	
3. แบ่งพื้นที่ ที่มีเสียงดัง และเงียบ			✓	
4. ต้องการให้ห้องสมุดเป็น 24 ชั่วโมง			✓	
5. เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room)			✓	
6. มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study room)			✓	
7. บริการยืมคืนหนังสือตัวตนเอง			✓	
8. บริการชำระค่าปรับ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด			✓	
9. กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์			✓	
10. ชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับความนิยม			✓	
11. เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ebooks reader)			✓	
12. แว่นเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้			✓	
13. เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง			✓	
14. เครื่องฉายเจอล้างมืออัตโนมัติ			✓	
15. ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุด ออนไลน์ระยะไกล แทนระบบ VPN			✓	

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ประเมิน
(... รศ. ดร. จิตจันทร์ ชุมภักดิ์ ...)
ตำแหน่ง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ของ นางสาวประทุมทิพย์ สุขราชภูมิ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
1. เพศ : <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง			/	
2. ผู้ใช้บริการ : <input type="checkbox"/> อาจารย์ <input type="checkbox"/> บุคลากร <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สุขภาพ <input type="checkbox"/> นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนามหานคร <input type="checkbox"/> นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง			/	
3. ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุด เฉลี่ยสัปดาห์กี่ครั้ง : <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง <input type="checkbox"/> 5 ครั้งขึ้นไป			/	
4. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ : <input type="checkbox"/> 8.00-11.00 น. <input type="checkbox"/> 11.00-14.00 น. <input type="checkbox"/> 14.00-17.00 น. <input type="checkbox"/> 17.00-20.00 น.			/	
5. จุดประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุด : <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือ <input type="checkbox"/> ยืมหนังสือ <input type="checkbox"/> ใช้ห้องประชุมเล็ก <input type="checkbox"/> พักผ่อน <input type="checkbox"/> เล่นอินเทอร์เน็ต <input type="checkbox"/> อื่นๆ _____			/	

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์
มหาวิทยาลัยอิมมินนทราธิราช

คุณภาพการบริการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)				
1. มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ			✓	
2. มีหนังสือ วารสาร ครอบคลุมการค้นคว้าข้อมูล การทำงานวิจัย/เรียนรู้นอกห้องเรียน			✓	
3. มีระบบการค้นหาข้อมูลและมีฐานข้อมูล หลากหลายที่ทันสมัย			✓	
4. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหาข้อมูลและงานวิจัย เพียงพอต่อการให้บริการ			✓	
5. คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลอยู่ในสภาพดีไม่ ชำรุด			✓	
6. บรรยากาศในห้องสมุดมีความเงียบสงบ น่าอ่าน หนังสือ			✓	
7. มีห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยเพียงพอ			✓	
8. ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมี สวนหย่อมที่สวยงามร่มรื่น			✓	
9. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อ ความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกา และกระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณ อินเทอร์เน็ต			✓	
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)				
10. บริการยืม-คืนหนังสือมีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมี e-mail แจ้งเตือน			✓	
11. การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบ และ มีแผนผังง่ายต่อการค้นหา			✓	

คุณภาพการบริการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เกี่ยวข้อง			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
12. เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุดมี ข้อมูลที่เป็นประโยชน์			/	
13. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้อง			/	
การตอบสนอง (Responsiveness)				
14. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการให้บริการที่รวดเร็ว			/	
15. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจ			/	
การสร้างความมั่นใจ (Assurance)				
16. เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกไว้วางใจในการรับ บริการ			/	
17. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี และเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ			/	
18. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการ ตอบคำถาม			/	
การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)				
19. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของ ผู้ให้บริการ			/	
20. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัวผู้ให้บริการ			/	
21. ห้องสมุดมีบริการเจลล้างมือเพื่อป้องกันเชื้อโรค ก่อนเข้าใช้บริการ			/	

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่อยากให้มี/เพิ่มเติม ในห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการณธ์

คุณภาพการบริการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
1. มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่ม ในห้องสมุด			/	
2. ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศ ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้			/	
3. แบ่งพื้นที่ ที่มีเสียงดัง และเงียบ			/	
4. ต้องการให้ห้องสมุดเป็น 24 ชั่วโมง			/	
5. เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room)			/	
6. มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study room)			/	
7. บริการยืมคืนหนังสือด้วยตนเอง			/	
8. บริการชำระค่าปรับ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด			/	
9. กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์			/	
10. ชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับความนิยม			/	
11. เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ebooks reader)			/	
12. แว่นเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้			/	
13. เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง			/	
14. เครื่องฉายเจลล้างมืออัตโนมัติ			/	
15. ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุด ออนไลน์ระยะไกล แทนระบบ VPN			/	

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ประเมิน
(.....)
ตำแหน่ง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ของ นางสาวกนกวรรณ แสนสุข

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
1. เพศ : <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง			✓	
2. ผู้ใช้บริการ : <input type="checkbox"/> อาจารย์ <input type="checkbox"/> บุคลากร <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สุขภาพ <input type="checkbox"/> นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนามหานคร <input type="checkbox"/> นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง			✓	
3. ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุด เฉลี่ยสัปดาห์ละกี่ครั้ง : <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง <input type="checkbox"/> 5 ครั้งขึ้นไป			✓	
4. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ : <input type="checkbox"/> 8.00-11.00 น. <input type="checkbox"/> 11.00-14.00 น. <input type="checkbox"/> 14.00-17.00 น. <input type="checkbox"/> 17.00-20.00 น.			✓	
5. จุดประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุด : <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือ <input type="checkbox"/> ยืมหนังสือ <input type="checkbox"/> ใช้ห้องประชุมเล็ก <input type="checkbox"/> พักผ่อน <input type="checkbox"/> เล่นอินเทอร์เน็ต <input type="checkbox"/> อื่นๆ _____			✓	

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการณ
มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

คุณภาพการบริการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)				
1. มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ			✓	
2. มีหนังสือ วารสาร ครอบคลุมการค้นคว้าข้อมูล การทำงานวิจัย/เรียนรู้นอกห้องเรียน			✓	
3. มีระบบการค้นหาข้อมูลและมีฐานข้อมูล หลากหลายที่ทันสมัย			✓	
4. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหาข้อมูลและงานวิจัย เพียงพอต่อการให้บริการ			✓	
5. คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลอยู่ในสภาพดีไม่ ชำรุด			✓	
6. บรรยากาศในห้องสมุดมีความเงียบสงบ น่าอ่าน หนังสือ			✓	
7. มีห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยเพียงพอ	✓			
8. ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมี สวนหย่อมที่สวยงามร่มรื่น			✓	
9. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อ ความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกา และกระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณ อินเทอร์เน็ต			✓	
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)				
10. บริการยืม-คืนหนังสือมีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมี e-mail แจ้งเตือน			✓	
11. การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบ และ มีแผนผังง่ายต่อการค้นหา			✓	

คุณภาพการบริการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
12. เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุดมี ข้อมูลที่เป็นประโยชน์			✓	
13. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้อง			✓	
การตอบสนอง (Responsiveness)				
14. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการให้บริการที่รวดเร็ว			✓	
15. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจ			✓	
การสร้างความมั่นใจ (Assurance)				
16. เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกไว้วางใจในการรับ บริการ			✓	
17. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี และเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ			✓	
18. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการ ตอบคำถาม			✓	
การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)				
19. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของ ผู้ให้บริการ			✓	
20. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัวผู้ให้บริการ			✓	
21. ห้องสมุดมีบริการเจลล้างมือเพื่อป้องกันเชื้อโรค ก่อนเข้าใช้บริการ			✓	

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

7. ขอให้มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถตอบคำถามผู้ใช้บริการ
ได้เป็นอย่างดี เช่น เรื่อง ใจดี ใจดี ใจดี จากห้องสมุด และเรื่องอื่น ๆ จอห์นสัน นวัตกรรม
ทางปัญญา (เทคโนโลยีและนวัตกรรม)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่อยากให้มี/เพิ่มเติม ในห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

คุณภาพการบริการ	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
1. มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่ม ในห้องสมุด			✓	
2. ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศ ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้			✓	
3. แบ่งพื้นที่ ที่มีเสียงดัง และเงียบ			✓	
4. ต้องการให้ห้องสมุดเป็น 24 ชั่วโมง			✓	
5. เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room)			✓	
6. มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study room)			✓	
7. บริการยืมคืนหนังสือตัวตนเอง			✓	
8. บริการชำระค่าปรับ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด			✓	
9. กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์				
10. ชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับความนิยม			✓	
11. เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ebooks reader)			✓	ควรมีซื้อคอมพิวเตอร์ เช่น kindle จะได้อ่านได้สะดวก และดูภาพที่ออกมาก็ชัด
12. แวนเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้			✓	
13. เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง				
14. เครื่องฉายเจลล้างมืออัตโนมัติ			✓	
15. ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุด ออนไลน์ระยะไกล แทนระบบ VPN			✓	

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลงชื่อ Chatchana Udomwong ผู้ประเมิน
(นางสาวกนกวรรณ แสนสุข)
บรรณารักษะปฏิบัติการ
ตำแหน่งคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์.....
มหาวิทยาลัยนวมินทราชินบุรี

ผลการประเมินค่า IOC ส่วนที่ 1

รายการ	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ (คน)			ค่า IOC	ผล การ ตรวจ
	1	2	3		
1. เพศ : <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	1	1	1	1	ผ่าน
2. ผู้ใช้บริการ : <input type="checkbox"/> อาจารย์ <input type="checkbox"/> บุคลากร <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล <input type="checkbox"/> นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สุขภาพ <input type="checkbox"/> นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนามหานคร <input type="checkbox"/> นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง	1	1	1	1	ผ่าน
3. ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุด เฉลี่ยสัปดาห์ละกี่ครั้ง : <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง <input type="checkbox"/> 5 ครั้งขึ้นไป	1	1	1	1	ผ่าน
4. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ : <input type="checkbox"/> 8.00-11.00 <input type="checkbox"/> 11.00-14.00 <input type="checkbox"/> 14.00-17.00 <input type="checkbox"/> 17.00-20.00	1	1	1	1	ผ่าน
5. จุดประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุด : <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือ <input type="checkbox"/> ยืมหนังสือ <input type="checkbox"/> ใช้ห้องประชุมเล็ก <input type="checkbox"/> พักผ่อน <input type="checkbox"/> เล่นอินเทอร์เน็ต <input type="checkbox"/> อื่นๆ	1	1	1	1	ผ่าน

ผลการประเมินค่า IOC ส่วนที่ 2

คุณภาพการบริการ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คน)			ค่า IOC	ผลการตรวจ
	1	2	3		
รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)					
1. มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1	ผ่าน
2. มีหนังสือ วารสาร ครอบคลุมการค้นคว้าข้อมูล การทำงานวิจัย/เรียนรู้นอกห้องเรียน	1	1	1	1	ผ่าน
3. มีระบบการค้นหาข้อมูลและมีฐานข้อมูล หลากหลายที่ทันสมัย	0	1	1	0.66667	ผ่าน
4. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหาข้อมูลและ งานวิจัยเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1	ผ่าน
5. คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลอยู่ในสภาพดีไม่ ชำรุด	1	1	1	1	ผ่าน
6. บรรยากาศในห้องสมุดมีความเงียบสงบ น่า อ่านหนังสือ	1	1	1	1	ผ่าน
7. มีห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยเพียงพอ	1	1	-1	0.33333	ไม่ผ่าน
8. ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ และมีสวนหย่อมที่สวยงามร่มรื่น	1	1	1	1	ผ่าน
9. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อ ความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกา และกระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณ อินเทอร์เน็ต	1	1	1	1	ผ่าน
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
10. บริการยืม-คืนหนังสือมีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมี e-mail แจ้งเตือน	1	1	1	1	ผ่าน
11. การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบ และมีแผนผังง่ายต่อการค้นหา	0	1	1	0.66667	ผ่าน
12. เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุดมี ข้อมูลที่เป็นประโยชน์	1	1	1	1	ผ่าน
13. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูล คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	0	1	1	0.66667	ผ่าน
การตอบสนอง (Responsiveness)					
14. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการให้บริการที่รวดเร็ว	1	1	1	1	ผ่าน
15. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจ	1	1	1	1	ผ่าน

การสร้างความมั่นใจ (Assurance)					
16. เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกไว้วางใจในการรับบริการ	1	1	1	1	ผ่าน
17. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดีและเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ	1	1	1	1	ผ่าน
18. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม	0	1	1	0.66667	ผ่าน
การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)					
19. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	1	1	1	1	ผ่าน
20. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัวผู้ใช้บริการ	0	1	1	0.66667	ผ่าน
21. ห้องสมุดมีบริการเจลล้างมือเพื่อป้องกันเชื้อโรคก่อนเข้าใช้บริการ	1	1	1	1	ผ่าน



ผลการประเมินค่า IOC ส่วนที่ 3

คุณภาพการบริการ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คน)			ค่า IOC	ผลการตรวจ
	1	2	3		
1. มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มในห้องสมุด	1	1	1	1	ผ่าน
2. ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้	1	1	1	1	ผ่าน
3. แบ่งพื้นที่ ที่มีเสียงดัง และเงียบ	1	1	1	1	ผ่าน
4. ต้องการให้ห้องสมุดเป็น 24 ชั่วโมง	1	1	1	1	ผ่าน
5. เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room)	1	1	1	1	ผ่าน
6. มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study room)	1	1	1	1	ผ่าน
7. บริการยืมคืนหนังสือตัวตนเอง	1	1	1	1	ผ่าน
8. บริการชำระค่าปรับ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด	1	1	1	1	ผ่าน
9. กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์	1	1	1	1	ผ่าน
10. ชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับความนิยม	1	1	1	1	ผ่าน
11. เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ebooks reader)	1	1	1	1	ผ่าน
12. แว่นเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้	1	1	1	1	ผ่าน
13. เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง	1	1	1	1	ผ่าน
14. เครื่องฉายเจลล้างมืออัตโนมัติ	1	1	1	1	ผ่าน
15. ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุดออนไลน์ระยะไกล แทนระบบ VPN	1	1	1	1	ผ่าน

แบบสอบถามวิจัยเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ศรีสะเกษ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0

เพศ ชาย หญิง

ผู้ใช้บริการ : อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ศรีสะเกษ นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์จรัญชโรทยายาลัย นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุภาพ นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนมหานคร นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง

ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุดเฉลี่ยสัปดาห์ละกี่ครั้ง : 1-2 ครั้ง 3-4 ครั้ง 5 ครั้งขึ้นไป

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ : 8.00-11.00 น. 11.00-14.00 น. 14.00-17.00 น. 17.00-20.00 น.

จุดประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุด : อ่านหนังสือ พิมพ์สื่อ ใช้ห้องประชุมเล็ก ฟักผ่อน เล่นอินเทอร์เน็ต อื่นๆ _____

กรุณาเลือกตอบตามความเป็นจริง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องความคาดหวัง สิ่งที่ได้รับ และสิ่งที่ยากให้มีในห้องสมุด

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง					สิ่งที่ได้รับจากการใช้บริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ										
2. มีหนังสือ วารสาร ครอบคลุมการค้นคว้าข้อมูลการทำงานวิจัย/เรียนรู้ของห้องเรียน										
3. มีระบบการค้นหาข้อมูลและมีฐานข้อมูลหลากหลายที่ทันสมัย										
4. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหาข้อมูลและงานวิจัยเพียงพอต่อการให้บริการ										
5. คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลอยู่ในสภาพดีไม่ชำรุด										
6. บรรยากาศในห้องสมุดมีความเงียบสงบ น่าอ่านหนังสือ										
7. ห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยมีบรรยากาศที่เงียบสงบสะอาดและน่าใช้งาน										
8. ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมีสวนหย่อมที่สวยงามร่มรื่น										
9. ห้องสมุดมีสื่ออำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปรินท์ไฟ, ปากกาและกระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณอินเทอร์เน็ต										
10. บริการยืม-คืนหนังสือมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และมี e-mail แจ้งเตือน										
11. การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบ และมีแผนผังนำทางการค้นหา										
12. เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุดมีข้อมูลที่ทันสมัย มีแหล่งอ้างอิงข้อมูลที่น่าเชื่อถือ										
13. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูล คำแนะนำได้อย่างถูกต้องเมื่อได้รับการขอรับให้ค้นทรัพยากรหรือฐานข้อมูล										
14. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการให้บริการที่รวดเร็ว										
15. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจ										
16. เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการรับบริการ										
17. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยอัธยาศัยดีและเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ										
18. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม										
19. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ										
20. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในทิวทัศน์การใช้บริการเมื่อประสบปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานห้องสมุด										
21. ห้องสมุดมีบริการแจ้งล้างมือเพื่อป้องกันเชื้อโรคก่อนเข้าใช้บริการ										

สิ่งที่ยากให้มีในห้องสมุด	ใช่	ไม่จำเป็น
1. มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มในห้องสมุด		
2. ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้		
3. แอปพลิเคชันที่มีเสียงดัง และเงียบ		
4. ต้องการให้ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง		
5. เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room)		
6. มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study room)		
7. บริการยืมคืนหนังสือด้วยตนเอง		
8. บริการชำระค่าปรับ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด		
9. กระดาษข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์		
10. ขึ้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับคำแนะนำ		
11. เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ebooks reader) เช่น เครื่อง Amazon Kindle Paperwhite, เครื่อง BOOX MAX 3, เครื่อง, เครื่องBATORA Ver 001 Non-Touch เป็นต้น		
12. แว่นเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้		
13. เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง		
14. เครื่องฉายแสงลำมัลติมีเดีย		
15. ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุดออนไลน์ระยะไกล แทนระบบ VPN		

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับห้องสมุด ในยุค 4.0

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านเสียสละเวลาและให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้



ที่ อว 8606 (พบ) / 569

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

25 กันยายน 2563

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยนวมินทราชินราช

ด้วย นายนรภัทร จินาห้อง รหัสประจำตัว 61606304 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการนวัตกรรมการบริหาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การปรับปรุง
คุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการรุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชินราช ยุค 4.0" มีความ
ประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลกับสมาชิกห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยนวมินทราชินราช และผู้ที่เคยใช้บริการ
ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการรุณย์ โดยขอความอนุเคราะห์เวียนแจ้งทางระบบอีเมลกลุ่มของมหาวิทยาลัย
เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความ
อนุเคราะห์แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่
ในการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายนรภัทร จินาห้อง
หมายเลขโทรศัพท์ 087 890 4496 เป็นผู้ประสานงาน โดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร. อธิกมาส มากจู้ย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

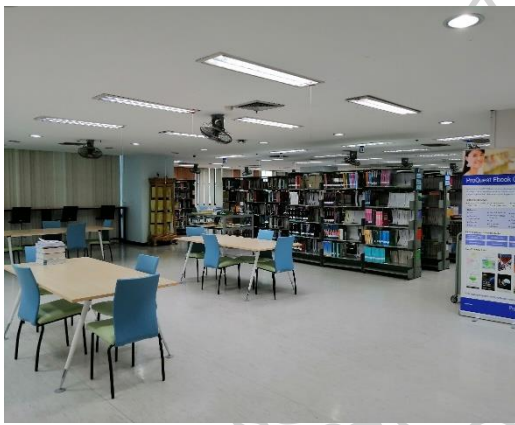
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร. 032 594 107

รับแล้ว / คพ
3 พ.ย. 63





รายการอ้างอิง

- Ali, M. Y., & Gatiti, P. (2020). The COVID-19 (Coronavirus) pandemic: reflections on the roles of librarians and information professionals. *Health Information & Libraries Journal*, 37(2), 158-162. doi:<https://doi.org/10.1111/hir.12307>
- Cook, C., & Thompson, B. (2000). Higher-Order factor analytic perspectives on users' perceptions of library service quality. *Library and Information Science Research*, 22(4), 393-404. doi:10.1016/S0740-8188(00)00052-9
- Dalbehera, S. (2020). Measuring Service Quality in Digital Library Services by the Research Scholars of S.O.A. University of Odisha Using E-S-QUAL Model. In P. Blessinger, M. D. Cox, & E. Sengupta (Eds.), *International Perspectives on Improving Student Engagement: Advances in Library Practices in Higher Education* (Vol. 26, pp. 111-126): Emerald Publishing Limited.
- Dodgson, M. (2017). *Innovation Management : A Research Overview [e-book]*(1st ed.). doi:10.4324/9781351240185
- Duncan, K. (2014). The ideas book : 50 ways to generate ideas more effectively. London : LID Expert Program Management. Retrieved from <https://expertprogrammanagement.com/2018/03/gap-model-service-quality/>
- EBSCO Information Services. (2020). EBSCO & OpenAthens Authentication. Retrieved from <https://www.ebsco.com/products/ebsco-openathens>
- Expert Program Management. (2018). Gap Model of Service Quality. Retrieved from <https://expertprogrammanagement.com/2018/03/gap-model-service-quality/>
- Fan, Y. Q. (2018). *Evaluation and improvement on service quality of Chinese university libraries under new information environments*. (PhD Thesis). University of Derby, Retrieved from <http://hdl.handle.net/10545/622826>
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2014). *Quality management for organizational excellence : introduction to total quality* (7th ed. ed.): Pearson.
- Hamel, G. (2006). The why, what, and how of management innovation. *Harvard business review*, 84(2), 72-84. Retrieved from

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=mdc&AN=16485806&site=eds-live&authtype=ip,uid>

- Haming, M., Murdifin, I., Syaiful, & Halim Perdana Kusuma, A. (2019). The Application of SERVQUAL Distribution In Measuring Customer Satisfaction of Retails Company. *Journal of Distribution Science*, 17, 25-31. doi:10.15722/jds.17.02.201902.25
- Haris, A. (2016). The 21st Century Library.
- Ip, R. K. F., & Wagner, C. (2020). LibQual+® as a predictor of library success: Extracting new meaning through structured equation modeling. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(2), 102102. doi:<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.102102>
- Jeanne, R. (2020). Key Technology Trends Every Library Should Consider Adopting. Retrieved from <https://princh.com/key-technology-trends-to-adopt/>
- Kylliäinen, J. (2019). What is Idea Generation? – Definition, Techniques and Success Factors. Retrieved from <https://www.viima.com/blog/idea-generation>
- Minderman, G., & Reddy, P. (2015). *Innovation for the Urban Age - Innovative Approaches to Public Governance for the New Urban Age*. The Hague, Gloucester, UK: Eleven International Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. doi:10.1177/002224298504900403
- posttoday.com. (2558, 24 สิงหาคม). ห้องสมุดของอนาคต ปลดล็อกผ่านสู่ยุคดิจิทัล. Retrieved from <https://www.posttoday.com/life/healthy/383752>
- Pressman, A. (2018). *Design Thinking: A Guide To Creative Problem Solving For Everyone*. London, UK: Routledge.
- San Jose Public Library. (2020, July 14). Virtual Reality. Retrieved from <https://www.sjpl.org/virtual-reality>
- Schumpeter, J. A. (1934). *The Theory of Economic Development*. Cambridge, MA, US: Harvard University Press.

- Scripps-Hoekstra, L., & Hamilton, E. R. (2016). Back to the future: Prospects for education faculty and librarian collaboration thirty years later. *Education Libraries*, 39(1), 1-18. Retrieved from <https://eric.ed.gov/?id=EJ1122042>
- Shahin, A., & Samea, M. (2010). Developing the Models of Service Quality Gaps: A Critical Discussion. *Business Management and Strategy*, 1. doi:10.5296/bms.v1i1.395
- Sireci, S., & Faulkner-Bond, M. (2014). Validity evidence based on test content. *Psicothema*, 26(1), 100-107. doi:10.7334/psicothema2013.256
- Universität Greifswald. (2020, July 15). Buchscanner für Benutzer*innen. Retrieved from <https://ub.uni-greifswald.de/serviceangebote/weitere-dienste/technische-ausstattung/buchscanner/>
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York, US: Harper and Row.
- เสาวณี จันทพงษ์, & ทศพล ต้องห้วย. (2563). เศรษฐกิจโลก เศรษฐกิจไทยหลังโควิด 19 : โรคปฎิวัติโลก ยกเครื่องสู่ออนาคตวิถีชีวิตใหม่. [นิตยสาร]. *BOT พระสยาม MAGAZINE*, 43(3), 4-5. Retrieved from https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Documents/PhraSiam0363/BOTMAG3_63.pdf#page=4
- โกเมศ แดงทองดี. (2560). การศึกษาในยุค Thailand 4.0. การอาชีวศึกษาภาคกลาง, 1(1), 1-6. Retrieved from <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/IVCJournal/article/view/246429/166915>
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). บทสรุปผู้บริหาร. แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ 2), (2563, 21 มีนาคม).
- กัลยา ยังสุขยิ่ง. (2563). การสำรวจการปรับตัวของห้องสมุดในประเทศไทยในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019. *TLA Bulletin (Thai Library Association)*, 64(2), 80-90. Retrieved from https://so06.tci-thaijo.org/index.php/tla_bulletin/article/view/245211/167550
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิราภรณ์ หนูสวัสดิ์. (2561). โทล : 12 ปี ที่ เคพาร์ค สารพันเรื่องราวหลากหลายความคิดว่าด้วย การเรียนรู้ พื้นที่การเรียนรู้ และนวัตกรรมห้องสมุด [ปริทัศน์หนังสือ, วัฒนธรรม วิจัยจะกุล (บก.)]. วารสารสารสนเทศ, 17(1), 223-228. Retrieved from <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/oarit/article/view/137579/102382>
- ณัฐชา ทวีแสงสกุลไทย. (2557). เอกสารประกอบการสอนการบริการเทคโนโลยีและนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นวรรรัตน์ โปธิ์เขียว, & จุฑารัตน์ ศรารณวงค์. (2563). ความต้องการบริการพื้นที่การเรียนรู้ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University*, 13(1), 38-51. doi:10.14456/jlis.2020.4
- นันทภัทร วรเสหาฤท. (2558). การปรับปรุงคุณภาพการบริการห้องสมุด คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- น้ำลีน เทียมแก้ว. (2561). แนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 11(1), 130-140. Retrieved from <http://ejournals.swu.ac.th/index.php/jlis/article/view/10142/8509>
- นิเวศ ธรรมชัยชูศักดิ์, & ธิดา กมลรุ่งเรือง. (2559). การพัฒนาขีดความสามารถด้านภาวะผู้นำกับการปฏิรูปการศึกษาของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาไทยในยุคไทยแลนด์ 4.0: Capability Leadership Development in Educational Reform the Administrators of Thai Higher Education in Thailand 4.0. *ROMPHRUEK JOURNAL*, 35(3), 83-99. Retrieved from <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/romphruekj/article/view/117139/89973>
- ประสพชัย พสุนนท์. (2557). ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการวิจัยเชิงปริมาณ. *Parichart Journal, Thaksin University*, 27(1), 144-163. Retrieved from <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/parichartjournal/article/view/43033>
- ปรีดี ปลื้มสำราญกิจ, & ดารารพร มาตขาว. (2561). ห้องสมุดในศตวรรษที่ ๒๑. *วารสารวิชาการหอสมุดแห่งชาติ*, 6(1), 1-16. Retrieved from <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/nlt/article/view/168052/120985>
- ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 127 C.F.R. 5 ตอนที่ 69 ก (2553, 4 พฤศจิกายน).
- พัชรากร สุภาพ, ชุตติมา สัจจามันท์, & จันทิมา เขียวแก้ว. (2563). การพัฒนากรอบสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้านการให้การศึกษาผู้ใช้. *วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ*, 13(1), 18-34. Retrieved from https://so06.tci-thaijo.org/index.php/tla_research/article/download/243180/165023/
- ภาธร นิลอาธิ. (2561). ความต้องการสื่อประชาสัมพันธ์เครือข่ายความร่วมมือของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดมหาสารคาม (MALINET) กรณีศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดในเครือข่ายฯ: The Needs of Public Relations Media of Mahasarakham Library Network (MALINET): A Case Study of MALINET's Users. *วารสารรามคำแหง ฉบับมนุษยศาสตร์*, 37(1), 177-192. Retrieved from <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/huru/article/view/133045/99797>

- มติชนออนไลน์. (6 กันยายน 2562, 6 กันยายน 2560). 'พัฒนาประเทศ...พัฒนาทรัพยากรมนุษย์' โจทย์ใหญ่ที่ต้อง
 แก้ไข เพราะคนในชาติ คือ พลังขับเคลื่อนชาติให้ก้าวไปข้างหน้า. มติชนออนไลน์. Retrieved from
https://www.matichon.co.th/advertorial/news_1658362
- มนู อรดีดิลเชษฐ์. (2556). นวัตกรรมบริการ Method, Model and Tool ตอนที่ 1 (20 September 2013).
 Retrieved from <http://ictandservices.blogspot.com/2013/09/method-model-and-tool-1.html>
- ละเอียด คีลาน้อย, & พักประไพ, จ. (2561). ความรู้เรื่องการเทียบพุทธศักราชกับศักราชอื่น ๆ ที่มีคฤศกัควรรทบ.
 กระแสวัฒนธรรม, 19(36), 61-73. Retrieved from <https://e-library.siam.edu/e-journal/wp-content/uploads/2019/05/journal-of-cultural-approach-2018-vol19-no36-jul-dec.pdf>
- ลำพิ่ง บัวจันอัฐ. (2562). แนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. วารสารวิชาการ
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 13(3), 124-128. Retrieved from
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/sskrujournal/article/view/232570/158973>
- วชิราภรณ์ คลังธนบูรณ์. (2559). ห้องสมุดยุคใหม่: สังคมอาเซียน สังคมออนไลน์. วารสารวิชาการหอสมุดแห่งชาติ,
 4(1), 1-5. Retrieved from <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/nlt/article/download/226153/154469>
- วราภรณ์ สุขแสนชนานันท์. (2561). การจัดการคุณภาพ. In ชุดวิชาการจัดการการผลิตและดำเนินงานและหลักการ
 ตลาด. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิเชียร มั่นแท้, & ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2563). การพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยสู่ห้องสมุดอัจฉริยะ.
 วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 12(1), 212-219. Retrieved from
<http://dspace.nstru.ac.th:8080/dspace/handle/123456789/2416>
- ศิริกาญจน์ โพธิ์เขียว. (2561). เทคโนโลยีเว็บสู่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4.0. *Journal of Information*, 17(2), 9-
 22. Retrieved from <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/oarit/article/view/166598/120306>
- ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา. (2561). รายงานประจำปี. Retrieved from พะเยา:
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, พักตร์ผจง วัฒนสินธุ์, อัจฉรา จันทร์ฉาย, & ประกอบ คุปรัตน์. (2553). นวัตกรรม :
 ความหมาย ประเภท และความสำคัญต่อการเป็นผู้ประกอบการ. วารสารบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์
 และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 33(128), 49-65. Retrieved from
<http://www.jba.tbs.tu.ac.th/files/Jba128/Article/JBA128Somnuk.pdf>

- สวัสดี วรรณรัตน์. (2563). การเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยการจัดการโซ่อุปทาน และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ. *Journal of the Association of Researchers*, 25(1), 109-127. Retrieved from <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jar/article/download/241614/164380>
- สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้. (2560). 5 นวัตกรรมในโลกยุคใหม่. *The Knowledge*, 1(3), 22. Retrieved from http://www.okmd.or.th/upload/pdf/magazine/The_Knowledge_vol_3.pdf
- สำนักหอสมุดแห่งชาติ. (2562). Library World: ห้องสมุดในประเทศมาเลเซีย. วารสาร *National e-Library ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ*, 9(2), 3-4. Retrieved from <http://164.115.27.97/digital/files/original/130d226268b814c21d9cf6c62ef78972.pdf>
- สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2557, 7 พฤษภาคม). บริการอย่างไรให้ประทับใจ. การจัดการความรู้. Retrieved from <https://lib.swu.ac.th/km/?p=1031>
- สุพัตรา เกียรติเลิศธรรม. (2562). แนวทางพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล: Ways to Develop the Faculty of Social Sciences and Hdmanities' Library Service. วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ, 6(2), 372-395. Retrieved from <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/isshmu/article/view/228939/155797>
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2561). การพัฒนานวัตกรรมบริการ [รายงานประจำปี]. In (pp. 6-10). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันศักดิ์ พวงอก. (2563). กลยุทธ์การพัฒนาห้องสมุดประชาชนในจังหวัดศรีสะเกษสู่ประเทศไทย 4.0: Developing Strategies of Public Libraries in Sisaket Province toward Thailand 4.0. วารสารมนุษยสังคมสาร (มสส.), 18(2), 69-86. Retrieved from <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jhusoc/article/download/225850/166476/>
- อัคริมา สุ่มมาตย์, นิตยา ชุ่มอภัย, วันชาติ ภูมิ, ประภาพร มณฑาทิพย์, เมธยา เสามะลี, & อีรยุทธ บาลชน. (2561). เปิดมุมมองและรับประสบการณ์ใหม่ในเชิงการจัดการนวัตกรรมบริการและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีห้องสมุดจากการศึกษาดูงาน ณ ประเทศญี่ปุ่น: Open New Perspectives and Experience on Innovative Service Management and Library Technology Advancement. วารสารอินฟอร์เมชัน, 25(1). Retrieved from <http://202.28.117.54/information/article/viewFile/399/349>



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นรภัทร จินาห้อง
วัน เดือน ปี เกิด	21 มีนาคม 2530
สถานที่เกิด	จังหวัดชุมพร
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีการศึกษา 2554 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงิน) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีการศึกษา 2563
ที่อยู่ปัจจุบัน	85 หมู่ที่ 2 ตำบลทุ่งตะไคร อำเภอกุ่งตะโก จังหวัดชุมพร
รางวัลที่ได้รับ	เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย ชั้นจัตุรถาภรณ์มงกุฎไทย (จ.ม.)

