



รายงานการวิจัย

เรื่อง ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เสนอ

ผศ.ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร

จัดทำโดย

นางสาว กชกร	เจริญศิลป์	60101010251
นางสาว ณัฐจิณี	ช่อนกลิ่น	60101010265
นาย ณัฐวุฒิ	ตันทุมาศ	60101010267
นาย ชีรภัทร	แผ่นภาษีต	60101010271
นางสาว ปุณณิศา	จั่วราย	60101010277
นางสาว พรรษวรรณ	วิวุฒิ	60101010280
นางสาว พัทธนันท์	คุปติรุจีมานัส	60101010777
นางสาว มาริษา	มารอปี	60101010779

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562

วิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ 301 การวิจัยพื้นฐานสำหรับวิชาชีพสารสนเทศ



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1.)เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการ 2.)เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการ 3.)เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ งานวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มตัวอย่าง นิสิต 9 คน 3 วิทยาลัย และบุคลากร จำนวนทั้งหมด 15 คน เป็นนิสิตคณะและวิทยาลัย จำนวน 12 คน และบุคลากร จำนวน 3 คน

ผลวิจัยพบว่า สภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ มีความต้องการเพิ่มทรัพยากรที่เป็นหนังสือ นิตยสารและวารสารของต่างประเทศและมีผู้แต่ง ผู้เขียนที่ได้รับความนิยม หรือมีชื่อเสียง และหนังสือที่เป็นภาษาต่างประเทศ รวมไปถึงหนังสือเนื้อหาวิชาการ เช่น วิทยาศาสตร์ ชีววิทยา ฟิสิกส์ การตลาดหรือแนวคิดทฤษฎี ส่วนการจัดชั้นวางมีความต้องการให้เปลี่ยนเป็นการแบ่งตามหมวดหมู่ย่อย หรือใช้แถบสีเป็นสัญลักษณ์ติดที่เล่มเพื่อง่ายต่อการค้นหา ด้านบริการ คือ มีความต้องการให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีประสิทธิภาพ เช่น คอมพิวเตอร์ที่สามารถรองรับการใช้งานได้เป็นอย่างดี รวมถึงระยะเวลาในการเปิดให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ด้านสถานที่ คือ มีความต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนห้องสมุดทางกายภาพที่หลากหลาย ได้แก่ มีการแบ่งพื้นที่การใช้งาน *Co-Working space* หรือโซนให้ชัดเจน และใช้พื้นที่ให้เกิดความคุ้มค่า และประโยชน์สูงสุด การตกแต่งภายในที่ดูทันสมัย หรือการเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์ เช่น โต๊ะเก้าอี้ ควรมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน เก้าอี้สามารถปรับระดับได้ และควรมีต้นไม้เข้ามาตกแต่งเพื่อเพิ่มความผ่อนคลายแก่ผู้มาใช้บริการ

คำสำคัญ : ความต้องการใช้บริการ, สภาพปัญหา

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย อีกทั้งตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างละเอียด จนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงไปได้ด้วยดี คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ปัทสรา อาษา อาจารย์ฐิติ คำหอมกุล อาจารย์โชติมา วัฒนะ อาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำในการปรับแก้แบบสัมภาษณ์ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะและชี้แนะแนวทางในการดำเนินงานจนสำเร็จลงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่เป็นผู้ให้ข้อมูล และกรุณาเสียสละเวลาการให้สัมภาษณ์และให้ข้อมูลด้วยความเต็มใจ เพื่อให้คณะผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในการทำงานวิจัยครั้งนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ผู้ร่วมวิจัยทุกคนที่คอยช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ให้กำลังใจ และคำแนะนำในการแก้ปัญหาเป็นอย่างดีตลอดมา

สุดท้ายนี้คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา อย่างยิ่งที่ได้ให้คำแนะนำ และคอยให้การสนับสนุนและให้กำลังใจ ในการชี้แนะแนวทางการดำเนินงานวิจัยตามขั้นตอนจนเสร็จสมบูรณ์

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

บทที่หน้า

บทหน้า.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้จากการวิจัย	
ขอบเขตของการวิจัย	
ขอบเขตของเนื้อหา	
ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	
สมมติฐานการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	
 2 วรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	7
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม.....	8
ความหมายของพฤติกรรม	
ประเภทของพฤติกรรม.....	9
พฤติกรรมภายนอก	
พฤติกรรมภายใน	
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม.....	10
ทฤษฎีการเสริมแรงทางพฤติกรรมของ สุลล์	
ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนิยมของ สกินเนอร์	
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ.....	12
ความหมายของความต้องการ	
ลักษณะของความต้องการของบุคคล.....	13
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ.....	15

สารบัญ(ต่อ)

บทที่หน้า

2(ต่อ)

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์.....	15
ทฤษฎีแรงจูงใจของพรอยด์.....	17
ทฤษฎีการจูงใจของแม็คเกร์	
ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์.....	18
รูปแบบห้องสมุดยุคใหม่.....	20
ห้องสมุดมีชีวิต	
ความหมายของห้องสมุดมีชีวิต	
ลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต.....	21
ห้องสมุดดิจิทัล.....	23
ความหมายของห้องสมุดดิจิทัล	
ลักษณะของห้องสมุดดิจิทัล	
ห้องสมุดเสมือน.....	24
ความหมายของห้องสมุดเสมือน.....	
ลักษณะของห้องสมุดเสมือน.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	 32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	36
 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	 37
ผลการวิเคราะห์สภาพ และความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากร	
ผลการวิเคราะห์สภาพ และความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านบริการ.....	40
ผลการวิเคราะห์สภาพ และความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่.....	44

บทที่หน้า

5 (ต่อ)

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	48
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	54
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมศว.....	55
ภาคผนวก ข แบบประเมินบุคลากรตรวจสอบเครื่องมือวิจัยศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว.....	57
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์แบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ.....	60



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันห้องสมุดกำลังเผชิญกับความเสี่ยงจากผลกระทบของความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดจากการแสวงหาสารสนเทศในห้องสมุดเป็นหลักไปเป็นการแสวงหาสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้ห้องสมุดลดบทบาทลง ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานของห้องสมุดใหม่(รัชนิกรณอินเล็ก. 2556: 71) ซึ่งการดำเนินงานของห้องสมุดโดยเฉพาะการบริการสารสนเทศเป็นงานหนึ่งที่ไม่ควรตั้งรับอยู่กับห้องสมุด ควรมีแนวคิดวิธีการปรับเปลี่ยนการบริการสารสนเทศเป็นเชิงรุกปรับเปลี่ยนวิธีการมุ่งไปที่ผู้ใช้บริการเปลี่ยนสื่อการนำเสนอที่ทันสมัยและรวดเร็วเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา(ปรัชญนันท์ นิลสุข; และทิพภากรรังคสิริ. 2551: 13-14) สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีได้ระบุในประกาศเรื่องมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 หมวด 7 การบริการไว้ว่า “ห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐาน และบริการอื่น ๆ ตามความเหมาะสมในรูปแบบที่หลากหลายมีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุก กลุ่มเป้าหมายได้รับบริการอย่างเสมอภาคสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย” (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ. 2549: 163) การบริการสารสนเทศถือเป็นงานที่ต้องสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยตรง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องปรับกระบวนการทำงานใหม่ แตกต่างจากในอดีตที่เป็นเชิงรับมาเป็นเชิงรุกแทน เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งการบริการสารสนเทศเชิงรุกเป็นกระบวนการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆที่ห้องสมุดค้นหา ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์สารสนเทศและบริการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ และ นำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและเท่าทันต่อการรับรู้สารสนเทศมีการพัฒนาและฝึกฝนบุคลากรเพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพที่สามารถแข่งขันได้ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร(ศิริพร วิษณุหิมาชัย. 2551:107-118) ซึ่งในปัจจุบันนี้ห้องสมุดนอกจากจะเป็นแหล่งพื้นที่ในการให้บริการและสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศแล้วนั้น ห้องสมุดก็ยังเป็นแหล่งพื้นที่ที่ให้บริการอื่นที่เป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการอีกด้วย เช่น บริการพื้นที่ในการทำงาน (CO-Working Space) ซึ่งบริการนี้ถือว่าเป็นที่นิยมและเป็นที่ต้องการสำหรับคนในยุคสมัยนี้เป็นอย่างมาก ตอบสนองผู้ใช้บริการที่มีความจำเป็นต้องใช้พื้นที่ในการทำงาน พุดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นซึ่งกันและกันหรือการประชุมหารือกันเป็นกลุ่ม ซึ่งต้องมีบรรยากาศที่มีความทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการทำงานอย่างครบครัน และเป็นสถานที่ที่

สามารถเดินทางได้อย่างสะดวกและในด้านการบริการก็ถือเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุดเช่นเดียวกับที่ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษาเพราะห้องสมุดทุกแห่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างดีที่สุด และให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์มากที่สุด ผู้ใช้บริการห้องสมุดจะคาดหวังสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเขาคาดคิดว่าจะต้องมีหรือสามารถช่วยเหลือเขาได้ จึงเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่จะต้องรู้จักผู้ใช้บริการห้องสมุดของตน และเข้าใจถึงความต้องการของเขาเหล่านั้นด้วยว่ามีความต้องการสิ่งใดและบริการใดจากห้องสมุดบ้าง เพื่อที่จะสามารถให้ความช่วยเหลือ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ การบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด ความจำเป็นอันดับแรกของห้องสมุดในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องปลูกฝังวัฒนธรรมบริการให้แก่บุคลากร (รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์, 2538) การที่จะทราบความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดนั้น ห้องสมุดต้องมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและปัญหาของผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อจะได้นำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงบริการและกิจกรรมของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

ซึ่งทางผู้วิจัยพบว่าในปัจจุบันนี้ทางสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒยังมีปัญหาและสิ่งที่จะต้องทำการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาในด้านต่างๆ ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้ (1)ด้านทรัพยากรยังมีการจัดการทรัพยากรที่ยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศยังไม่เพียงพอและยังไม่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศไม่มีความทันสมัยและไม่เป็นปัจจุบันมากพอ (2)ด้านการบริการ พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการยังไม่มีประสิทธิภาพมากพอต่อความต้องการใช้ของผู้ใช้บริการ เครื่องมือในการสืบค้นและใช้ในการทำงานยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ บริการยืมคืนหนังสือที่ยังไม่มีความสะดวกมากพอ การให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุดที่ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมากนัก และระยะเวลาในการให้บริการห้องสมุดที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและ (3)ด้านสถานที่ สถานที่ของสำนักหอสมุดกลางยังมีบรรยากาศที่ไม่ดึงดูดใจให้เข้าใช้บริการมีโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่สมดุลและไม่เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม พื้นที่ในการอ่านหนังสือและการทำงานไม่เพียงพอและไม่ตรงต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ด้วยเหตุนี้การวิจัยครั้งนี้จึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อที่จะเป็นการเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาให้กับสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้เป็นแหล่งสารสนเทศแห่งการเรียนรู้ที่ประสบความสำเร็จและมีการพัฒนาบริการด้านต่างๆ ที่ก้าวหน้าให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการซึ่งทางผู้วิจัยหวังว่าผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และมีความสำคัญต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ไว้ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจในการปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อไปในภายภาคหน้า

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยครอบคลุมปัจจัย 3 ด้านได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านบริการและด้านสถานที่

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้แก่ นิสิตและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รวมเป็นจำนวนทั้งหมด 15 คน

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ได้แก่ นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทั้ง 9 คณะ 3 วิทยาลัย จำนวน 12 คน จากคณะมนุษยศาสตร์ 1 คน คณะศึกษาศาสตร์ 1 คน คณะวิทยาศาสตร์ 1 คน คณะศิลปกรรมศาสตร์ 1 คน คณะเศรษฐศาสตร์ 1 คน คณะบริหารธุรกิจ 1 คน คณะทันตแพทย์ 1 คน คณะแพทยศาสตร์ 1 คน วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม 1 คน วิทยาลัยนานาชาติเพื่อความยั่งยืน 1 คน วิทยาลัยอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ 1 คน คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 1 คน คณะสังคมศาสตร์ 1 คน และบุคลากรจำนวน 3 คน ได้แก่ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 3 คน รวมเป็นจำนวนทั้งหมด 15 คน

4. ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

1. นิสิต

1.1 คณะที่ศึกษา

1.2 ชั้นปี

2. บุคลากร

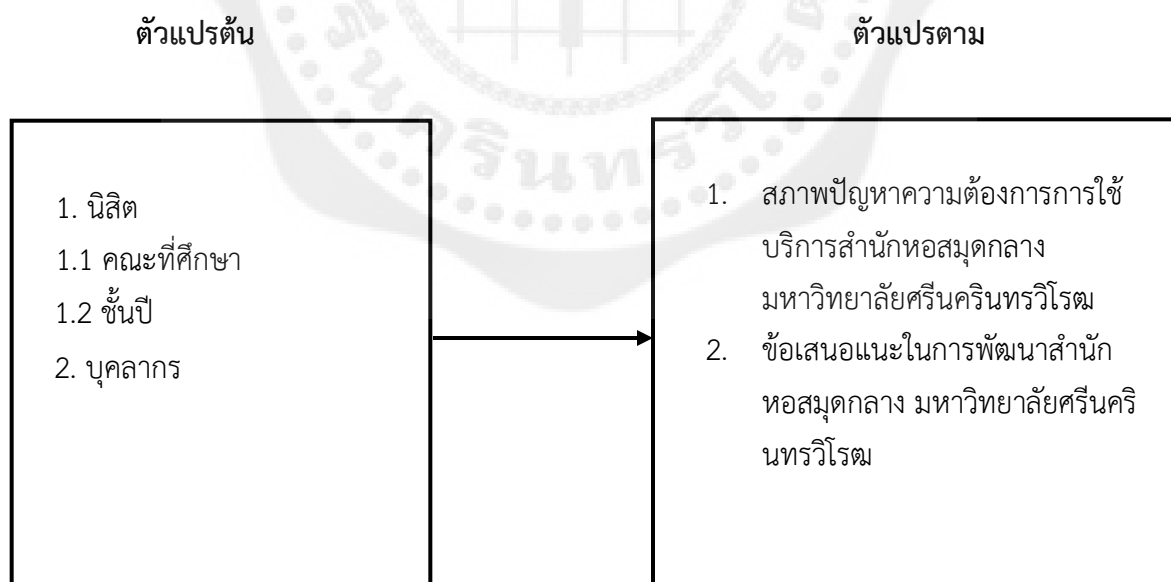
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

2.1 สภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1.5 กรอบแนวคิดวิจัย

ผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ดังนั้น คณะที่ศึกษาและชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกันนั้น ล้วนแต่ส่งผลไปถึงความต้องการการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่แตกต่างกันไปซึ่งทางผู้จัดทำวิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

1.6 สมมติฐาน

1. คณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันมีสภาพปัญหาและความต้องการการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแตกต่างกัน
2. ชั้นปีที่แตกต่างกันมีสภาพปัญหาและความต้องการการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแตกต่างกัน
3. คณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแตกต่างกัน
4. ชั้นปีที่แตกต่างกันมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแตกต่างกัน

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

สภาพปัญหา หมายถึง สภาพปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่พบอยู่ในปัจจุบันในด้านต่างๆ เช่น ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ ทำให้การใช้บริการไม่เป็นไปตามความต้องการหรือความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความต้องการ หมายถึง ความต้องการของนิสิต มศว ประสานมิตรและบุคลากร เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง มศว ประสานมิตร ในด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของห้องสมุด

นิสิต หมายถึง นิสิตของมหาวิทยาลัยทุกคณะที่กำลังศึกษา ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

บุคลากร หมายถึง อาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ผู้สอนนิสิตของแต่ละคณะและสาขาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของนิสิตที่ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ด้านผู้ให้บริการ หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการหวังจะได้รับการต้อนรับและการดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พุดจาไพเราะให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจังและจริงใจ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง สามารถให้คำชี้แจงตอบข้อสงสัย หรือช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน

งานบริการห้องสมุด หมายถึง งานที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในด้านการอ่าน การค้นคว้าหาความรู้และส่งเสริมการอ่านให้กว้างขวางและทั่วถึง เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็ว และ

ตรงตามความต้องการมากที่สุด รวมถึงการจัดบรรยากาศที่ดี เป็นระเบียบ ทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจเมื่อเข้าใช้บริการ

ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ความคาดหวังของนิสิต มศว ประสานมิตรและบุคลากร ในการปรับปรุงสถานที่ให้เอื้ออำนวยต่อการบริการมาปรับใช้ในสำนักหอสมุดกลาง มศว ประสานมิตร เช่น ปรับภูมิทัศน์ภายนอกให้สวยงาม จัดที่สำหรับนั่งอ่านหนังสืออย่างพอเพียง เป็นต้น

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ จัดเก็บสารนิเทศในรูปแบบต่าง ๆ ทุกรูปแบบทั้งที่เป็นวัสดุตีพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับนิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย มศว ประสานมิตร ซึ่งมีปณิธานมุ่งมั่นที่จะให้บริการสารสนเทศที่ได้มาตรฐาน ทันสมัย ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และส่งเสริมให้ผู้มีทักษะในการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ห้องสมุดรูปแบบใหม่ หมายถึง ห้องสมุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่จะรวบรวมความต้องการของผู้ใช้งานและการออกแบบพื้นที่หรือทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการและให้ผู้ใช้บริการที่จะมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเหลือในด้านต่างๆ ให้ห้องสมุดนั้นทันสมัยและเป็นปัจจุบัน และจัดสถานที่ที่สามารถให้ผู้ใช้บริการได้ทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เช่น การจัดห้องเก็บเสียงที่ให้ผู้ใช้บริการได้อ่านหนังสือ หรือการจัดทำแหล่งการเรียนรู้เทคโนโลยีที่จะช่วยส่งเสริมในการพัฒนาการในด้านต่างๆ

ห้องสมุดอัตโนมัติ หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นจริงในด้านการจัดหา การจัดการ การบริการ และสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้งานด้านต่าง ๆ ภายใน สำนักหอสมุดกลาง มศว ประสานมิตร

ห้องสมุดเสมือน หมายถึง การนำระบบห้องสมุดในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถสืบค้นอ่านข้อมูลออนไลน์ได้รวมแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการจัดการอย่างมีระบบและให้บริการค้นคืนสารสนเทศแบบออนไลน์ในระบบเครือข่าย โดยที่นิสิต มศว สามารถเข้าถึงระยะไกลมายังห้องสมุดเพื่อสืบค้นและใช้สารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง มศว ประสานมิตรหรือเชื่อมโยงกับแหล่งสารสนเทศอื่นได้ทุกที่ในระบบเครือข่าย มาใช้ในสำนักหอสมุดกลาง มศว ประสานมิตร

ห้องสมุดดิจิทัล หมายถึง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ข้อมูลที่เคยอยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ที่จัดเก็บไว้ให้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มศว ประสานมิตร เปลี่ยนรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลไว้ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสาร แนวความคิดทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาพอสรุปได้ ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

1.1 ความหมายของพฤติกรรม

1.2 ประเภทของพฤติกรรม

1.2.1 พฤติกรรมภายนอก

1.2.2 พฤติกรรมภายใน

1.3 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

1.3.1 ทฤษฎีการเสริมแรงทางพฤติกรรมของ สุลล์

1.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนิยมของ สกินเนอร์

2. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

2.1 ความหมายของความต้องการ

2.2 ลักษณะของความต้องการของบุคคล

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

2.3.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Need)

2.3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ (S. M. Freud)

2.3.3 ทฤษฎีการจูงใจของแม็คไกร์ (McGuire)

2.3.4 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray)

3. รูปแบบห้องสมุดยุคใหม่

3.1 ห้องสมุดมีชีวิต

3.1.1 ความหมายของห้องสมุดมีชีวิต

3.1.2 ลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต

3.2 ห้องสมุดดิจิทัล

3.2.1 ความหมายของห้องสมุดดิจิทัล

3.2.2 ลักษณะของห้องสมุดดิจิทัล

3.3 ห้องสมุดเสมือน

3.3.1 ความหมายของห้องสมุดเสมือน

3.3.2 ลักษณะของห้องสมุดเสมือน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

1.1 ความหมายของพฤติกรรม

พฤติกรรมเป็นคำที่มนุษย์ใช้โดยทั่วไปในสังคมหากแต่ในทางวิชาการจะให้ความหมายของคำๆนี้ เหมือนกับการใช้ในสังคมหรือไม่ ผู้เขียนได้นำเสนอตัวอย่างการให้ความหมายของคำว่า “พฤติกรรม” อาทิ เลฟตัน และแบรนนอน (Lefton & Brannon, 2008: 3) ได้แบ่งคำว่า “พฤติกรรม” (Behavior) และ “กระบวนการทางจิต” (Mental processes) ออกจากกันอย่างชัดเจน โดยสรุปว่าพฤติกรรม คือ การแสดงออก ภายนอก เช่น การเคลื่อนไหว การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (การสนทนา) และการตอบสนองทางอารมณ์หรือการ แสดงออกทางอารมณ์ (การหัวเราะ หรือร้องไห้) นอกจากนี้ยังรวมถึงการทำงานของระบบต่างๆ ภายในร่างกาย เช่น การเต้นของหัวใจ หรือการทำงานของสมองซึ่งสามารถใช้เครื่องมือตรวจสอบได้ ในขณะที่กระบวนการทางจิต คือ กระบวนการคิดและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้เหตุและผล ทั้งนี้ สามารถทำนายหรือพยากรณ์กระบวนการ ทางจิต ผ่านการศึกษาพฤติกรรม คิง (King, 2011: 4) ได้แบ่งความหมายของ “พฤติกรรม” กับ “กระบวนการทางจิต” ออกจากกันอย่าง ชัดเจน โดยให้ความหมายของพฤติกรรมว่าหมายถึง การกระทำทุกอย่างของบุคคลที่สามารถ สังเกตได้โดยตรง เช่น การจูบ, การร้องไห้, การขับรถไปเรียน ขณะที่กระบวนการทางจิต 4 หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแรงจูงใจที่ บุคคลรับรู้แต่เพียงผู้เดียว โดยไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง เช่น ความคิดที่มีต่อการ กระทำ, ความรู้สึกต่อ สถานการณ์ และความทรงจำ เนวิด (Nevid, 2013: 4) ได้อธิบายว่า พฤติกรรม คือ การ กระทำของบุคคลซึ่งจะครอบคลุมเฉพาะสิ่งที่ แสดงออก เช่น การพูด การนั่ง การยิ้ม หรือการเคลื่อนไหว เป็นต้น หากแต่กระบวนการทางจิตเป็นกระบวนการที่ เกิดขึ้นส่วนบุคคลซึ่งผู้อื่นไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง เช่นความคิด อารมณ์ความรู้สึก การรับรู้ การรับสัมผัส หรือ แม้กระทั่งความฝัน เป็นต้นพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรม ว่าหมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด และความรู้สึก เพื่อตอบสนองสิ่งเร้า ธนัญญา ธีระกนิษฐ์ (2555: 5) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง อาการที่แสดงออกของมนุษย์ ปฏิกริยา

โต้ตอบต่อสิ่งเร้าที่อยู่รอบตัว โดยจากการสังเกตหรือการใช้เครื่องมือช่วยวัดพฤติกรรมซึ่งส่งผลต่อกระบวนการทาง ร่างกายโดยทั่วไปจะแบ่งพฤติกรรมออกจากกระบวนการทางจิต แต่เพื่อให้มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาที่ ประกอบด้วยพฤติกรรมและกระบวนการทางจิต และสอดคล้องกับการจัดประเภทของพฤติกรรม พฤติกรรมใน นิยามของเอกสารเล่มนี้จึงหมายถึง พฤติกรรมและกระบวนการทางจิต โดยสามารถขยายความได้ว่า การกระทำ ของบุคคลหรือปฏิกริยาภายในร่างกายที่ผู้อื่นสามารถสังเกตได้ ผ่านประสาทสัมผัส หรือใช้เครื่องมือทาง วิทยาศาสตร์ และประสบการณ์ส่วนบุคคลที่เป็นกระบวนการภายในจิตใจ ที่สามารถสังเกตได้ทางอ้อมผ่านการ กระทำหรือการแสดงออก ซึ่งจากความหมายจึงทำให้สามารถแบ่งชนิดของพฤติกรรมได้

1.2 ประเภทของพฤติกรรม

จากความหมายที่ผู้เขียนสรุปในหัวข้อข้างต้น พบว่า พฤติกรรมจะประกอบไปด้วยการกระทำหรือการแสดงออกที่สามารถสังเกตได้โดยตรง และกระบวนการทางจิตที่ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับการแบ่งประเภทของพฤติกรรมที่นักวิชาการบางกลุ่มในสมัยก่อนได้ทำการแบ่ง (Coon & Mitterer, 2013: 14, จิราภรณ์ ตั้งกิตติภากรณ์, 2556: 2-3) ดังนี้

1.2.1 พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) คือ การกระทำหรือปฏิกิริยาทางร่างกายที่ทั้ง

เจ้าตัวและบุคคลอื่นสามารถสังเกตผ่านอวัยวะรับสัมผัส/ประสาทสัมผัส (ตา หู จมูก ลิ้น หรือผิวหนัง) หรือใช้ เครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ช่วยสังเกตซึ่งมีความหมายสอดคล้องกับคำว่า “พฤติกรรม” ของนิยาม ณ ปัจจุบัน ทั้งนี้ สามารถแบ่งพฤติกรรมภายนอกออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

(1) พฤติกรรมภายนอกชนิดโมลาร์ (Molar Behavior) เป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้โดยใช้อวัยวะรับสัมผัส ไม่ต้องใช้เครื่องมือช่วย เช่น การเดิน การวิ่ง การจาม เป็นต้น

(2) พฤติกรรมภายนอกชนิดโมเลกุล (Molecular Behavior) เป็นพฤติกรรมที่สามารถ สังเกตได้หรือวัดได้ด้วยเครื่องมือทางการแพทย์หรือเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ เช่น การทำงานของต่อมต่าง ๆ ใน ร่างกาย การท างานของอวัยวะภายใน หรือการท างานของระบบประสาท เป็นต้น

1.2.2 พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลจะโดย

รู้สึกตัวหรือไม่รู้สึกตัวก็ตาม เป็นกระบวนการที่ไม่สามารถสังเกตได้และไม่สามารถใช้เครื่องมือวัดได้โดยตรง หาก เจ้าของพฤติกรรมไม่บอก (บอกกล่าว เขียน หรือแสดงท่าทาง) ได้แก่ ความคิดอารมณ์ความรู้สึก ความจำ การรับรู้ ความฝัน รวมถึง การรับสัมผัสต่าง ๆ เช่น การได้ยิน การได้กลิ่นความรู้สึกทางผิวหนัง เป็นต้น ทั้งนี้ พฤติกรรม ภายในจำเป็นต้องอนุมานหรือคาดเดาผ่านพฤติกรรมภายนอก โดยพฤติกรรมภายในมีความหมายสอดคล้องกับคำว่า “กระบวนการทางจิต/จิตลักษณะ” ทั้งนี้ พฤติกรรมภายในสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) พฤติกรรม ภายในที่เกิดขึ้นโดยรู้สึกตัว (Conscious process) เป็นพฤติกรรมที่เจ้าของพฤติกรรมรู้สึกตัวว่ากำลังเกิด พฤติกรรมนั้น ๆ หากไม่บอก ไม่แสดงอาการหรือท่าทางใด ๆ ก็ไม่มีผู้ใดรับรู้ได้ว่าเกิดพฤติกรรมนั้น ๆ ยกตัวอย่าง เช่น อารมณ์ความรู้สึก ความคิด ความฝันจินตนาการ เป็นต้น

(2) พฤติกรรมภายในที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้สึกตัว (Unconscious process) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยที่เจ้าของพฤติกรรมไม่รู้สึกตัว หากแต่มีผลต่อพฤติกรรมภายนอกยกตัวอย่างเช่น แรงจูงใจ ความคาดหวัง ความวิตกกังวล เป็นต้นหลังจากทราบเกี่ยวกับขอบเขตของพฤติกรรมในลำดับต่อไปขอณาผู้อ่านเข้าสู่การทำความรู้จักกับ

ศาสตร์ที่ว่าด้วยเรื่องของพฤติกรรมซึ่งได้รับความสนใจทั้งในไทยและต่างประเทศมาเป็นระยะเวลานาน ศาสตร์ดังกล่าวมีชื่อเรียกในภาษาไทยว่า “จิตวิทยา”

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

1.3.1 ทฤษฎีการเสริมแรงทางพฤติกรรมของ ฮุลล์ (Hull) (กันยา สุวรรณแสง. 2540: 182-183) มีดังนี้ เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ในกลุ่มการเชื่อมโยงอีกทฤษฎีหนึ่ง ฮุลล์กล่าวว่า การเสริมแรง (Reinforcement) เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ เป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้ความสัมพันธ์ต่อเนื่องระหว่างสิ่งเร้าและปฏิกิริยาตอบสนองเกิดขึ้น อันเป็นผลทำให้การเรียนรู้ประสบผลสำเร็จมากขึ้น การเรียนรู้เป็นไปในลักษณะของการกระทำที่มีต่อเนื่องกันไปและค่อยๆ สะสมขึ้นทีละน้อยๆ การเสริมแรงทุก ๆ ครั้งจะทำให้การเรียนรู้เพิ่มความแรงและความกระชับยิ่งขึ้น Hull เน้นว่า “จะไม่มีการเรียนรู้ใด ๆ ที่คนเราจะเรียนรู้ได้สมบูรณ์ถึงร้อยเปอร์เซ็นต์” ฮุลล์ กล่าวว่า การเรียนรู้ จะเกิดขึ้นเมื่อคนเรามี “ความต้องการ” เป็นแรงจูงใจให้ทำกิจกรรมต่าง ๆ เมื่อค้นพบการตอบสนองที่ถูกต้องก็นำไปสัมพันธ์สิ่งเร้าความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองจะดีขึ้นหรือเพิ่มขึ้นได้ก็เนื่องจากสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. แรงหนูกำลัง (Reinforcement)
2. ความใกล้ชิดของเวลาระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง
3. ความใกล้ชิดของเวลาระหว่างการตอบสนองและแรงหนูกำลัง

ฮุลล์ เชื่อว่าแรงหนูกำลังหรือแรงเสริมเป็นสิ่งที่ช่วยให้การตอบสนองต่อสิ่งเร้าปรากฏ ขึ้นอีกและเมื่อทำซ้ำๆ อยู่เสมอ ก็จะกลายเป็นความเคยชิน เมื่อมีสิ่งเร้าเช่นเดิมก็จะมี การตอบสนองเช่นเดิมตามมา แต่ลักษณะที่ไม่อยากทำสิ่งนั้นซ้ำอีก (Reactive inhibition) อาจจะเป็นตัวรบกวนขัดขวางให้ความรุนแรงของการ ตอบสนองลดลงได้ โทลแมน (Tolman) และ ฮอนนิค (Honzik) คัดค้านเรื่องแรงหนูกำลังของฮุลล์

ทฤษฎีการเรียนรู้ทั้ง 3 ทฤษฎีดังกล่าวมานี้ต่างก็กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง แม้ว่าแต่ละทฤษฎีจะเน้นหนักไปคนละเรื่องก็ตาม ใจความสำคัญของทฤษฎีทั้งสามนี้ คล้ายคลึงกัน นั่นก็คือการที่คนเราได้รับความพอใจจากการกระทำใด ย่อมทำให้เราแสดงการตอบสนองชนิดนั้นอีกในโอกาสต่อไป การเรียนรู้เป็นการนำการตอบสนองที่ถูกต้องไปสัมพันธ์กับสิ่งเร้าทีละคู่

1.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนิยมของ สกินเนอร์ (Skinner)

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539 : 142) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ สกินเนอร์ (Skinner) ว่าเป็นที่นิยมของบุคคลนิยมอิงไปทางการศึกษาพฤติกรรมและปรากฏการณ์ที่เป็นรูปธรรม รวมทั้งบุคคลผู้สนใจการทดลองอย่างมีแบบแผนขั้นตอนแน่นอน มีการควบคุมอย่างดีผลการทดลองเห็นชัดเจน สกินเนอร์มีลูกศิษย์และผู้นิยมมากมายดังมีวารสารหลายเล่ม ซึ่งตีพิมพ์ เพื่อเสนอผลงานค้นคว้าโดยยึดแนวคิดและวิธีการของกินเนอร์ เช่น Journal of Experimental Analysis of Behavior, Journal of Applied Behavior Analysis นอกจากนั้นแล้ว สมาคมนักจิตวิทยาแห่งสหรัฐอเมริกา (APA) ยังได้ตั้งสาขาของสมาคมเพื่อศึกษาค้นคว้าวิจัยตามแนวคิดของ สกิน

เนอร์ โดยเฉพาะ ชื่อว่า Division for the Experimental Analysis of Behavior of the American Psychological Association สาขานี้มีสมาชิกมากกว่าพันคน มีการประชุมและมีการเสนอผลงานในที่ประชุมใหญ่ประจำปี ของสมาคม APA ทุก ๆ ปี

สกินเนอร์ ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่า ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์และบุคคลอย่างผิวเผินเกินไป เน้นเฉพาะพฤติกรรมภายนอกที่เห็นได้ชัดเจนเท่านั้น แต่ไม่เจาะลึกลงไปถึงพฤติกรรมภายใน เช่น แรงจูงใจได้ สำนึก ตัวตนอันสับสน ขัดแย้ง ภายในจิตใจและแนวคิดนึกของบุคคลเขามองข้ามพฤติกรรมซับซ้อนซึ่งเป็น ลักษณะธรรมชาติของมนุษย์เขาแยกแยะมนุษย์ ออกเป็นชิ้นส่วนมากเกินไป (Piecemeal manner) เขาแก้ไขแต่ ส่วนอาการของโรคมะใช้สมมุติฐานของโรคฯลฯ แต่ไม่ว่า ใครโจมตีเขาว่าอย่างไร สกินเนอร์ ก็สามารถโต้เถียงชี้แจง แสดงเหตุผล ให้ผู้โจมตีทุกระดับ ยอมจำนนได้ เสมอผู้ที่นิยมเขามักกล่าวชื่นชมว่าทฤษฎีและข้อคิดเห็นของเขา เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์อาจนำไปปฏิบัติได้จริงและปรากฏผลเห็นได้กับตา พิสูจน์ได้ในช่วงเวลาสั้นๆ ในทุกสาย วิชาชีพ ตั้งแต่โรงเรียนเด็กโรงเรียนชั้นประถม มัธยม จนถึงระดับมหาวิทยาลัย ในโรงงานอุตสาหกรรม ในโครงการ ยาวอวกาศ ในโรงพยาบาลในการเล่นละครสัตว์ หรือแม้แต่การฝึกเด็กและฝึกสัตว์เลี้ยงในครัวเรือน ฯลฯ สกิน เนอร์ ย้ำเสมอว่าการนำแนวคิดของเขาไปปฏิบัติและทดลอง หรือเชื่อถือแนวคิดของเขานั้น ควรจะคำนึงถึงเสมอว่า จะนำไปใช้มากน้อยแค่ไหน กับใครที่ไหน ได้ผลอย่างไรดีกว่าจะมาถกเถียงวิพากษ์วิจารณ์กันว่าหลักการของเขา จริงหรือไม่จริงผิวเผินหรือลึกๆ

สกินเนอร์ แสดงความเห็น ว่า พฤติกรรมทั่ว ๆ ไปมี 2 ชนิด (ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2539 :147) คือ

1. พฤติกรรมแบบถูกเร้าให้ทำ (Respondent behavior) คือ พฤติกรรมที่อยู่ภายใต้การ ควบคุมของสิ่งเร้าโดยตรง เช่น การตอบสนองของสุนัขในการทดลองของพาฟลอฟ เด็กตกใจเมื่อได้ยินเสียงดัง เป็น ต้น ซึ่งเป็นปฏิกิริยาสะท้อนอัตโนมัติของร่างกายที่ตอบสนองสิ่งเร้าภายนอก

2. พฤติกรรมแบบลงมือกระทำ (Operant behavior) เป็นพฤติกรรมที่ปรากฏออกมา โดยการ กระทำของอินทรีย์เอง มากกว่าเกิดขึ้นเพราะถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า สกินเนอร์ สนใจศึกษา พฤติกรรมแบบ 2 เป็นพิเศษ เขาเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ส่วนมาก เป็นไปในลักษณะแสดงอาการกระทำต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อจุดหมายบางอย่าง หรือเป็นพฤติกรรมที่ทำให้มีผลเกิดขึ้น เสมอ ไม่ว่ากระทำด้วยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ไม่รู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม

2. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

2.1 ความหมายของความต้องการ ความต้องการพจนานุกรมในไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526 : 323) ได้ให้ความหมายความต้องการว่าความต้องการหมายถึงอยากได้ใคร่ได้หรือประสงค์จะได้และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกาย เกิดการความสมดุลเนื่องมาจากมีสิ่งรบกวนกระตุ้น มีแรงขับภายในเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่งต้องพยายาม ดิ้นรน และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ เมื่อร่างกายได้รับตอบสนองแล้ว ร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ สภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่งและก็จะเกิดความต้องการใหม่ๆเกิดขึ้นมาทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการของมนุษย์เป็นเครื่องกระตุ้นและแรงผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในอัน ที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จบนพื้นฐานความเชื่อหรือสมมุติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการ และพฤติกรรมของมนุษย์จาก ความต้องการทางจิตวิทยาที่ทาการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปก็คือ

French and Bell (1961 อ้างถึงใน สิริธัญญา แพทย์พิทักษ์, 2553, หน้า 21) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการและมีความหวังในการใช้เหตุผลของตนเองและใช้ความพยายามปฏิบัติงานในองค์การให้ดีที่สุด จึงต้องมีมโนทัศน์ที่กว้างไกลในการวางแผนพัฒนา คือ มนุษย์สามารถพัฒนาได้ในด้านส่วนตัวและสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงมีบทบาทในการที่จะทำให้คนทำงานร่วมกัน (Collaboration) ตั้งเป้าหมาย (Goal setting) วินิจฉัยและแก้ปัญหา (Diagnosing and solving problems) และนำแผนไปปฏิบัติ (Implementing plan) ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550, หน้า 168) ได้ให้ความหมาย ของความต้องการ หมายถึง สภาวะที่บุคคลขาดความสมดุล ขาดบางสิ่งบางอย่างและต้องการได้รับสิ่งนั้น เช่น ขาด อาหารทำให้รู้สึกหิว ก็ต้องการอาหารรับประทาน เกิดความรู้สึกเหนื่อย เพลีย เนื่องจากพักผ่อนไม่เพียงพอ ก็ ต้องการพักผ่อน ไม่มีเงิน ก็ต้องการเงินสำหรับการใช้จ่าย ไม่ได้ได้รับการยอมรับ ไม่ได้ได้รับการยกย่อง ไม่มีชื่อเสียง ไม่ มีเกียรติยศ ก็ต้องการการยอมรับการยกย่อง ต้องการมีชื่อเสียง ต้องการเกียรติยศ เป็นต้น ซึ่งความต้องการเหล่านี้ อาจสรุปได้ว่าเป็นความต้องการทั้งทางร่างกายและความต้องการทางด้านจิตใจ ศรีชล ฉายาพงษ์ (2553, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของความต้องการ หมายถึง ความต้องการของคนที่

แสดงออกในรูปของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ และเมื่อมนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ ทำให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความเจริญก้าวหน้า มนุษย์ย่อมต้องปรารถนาที่จะพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถ ทำให้ตนเองมีศักยภาพ สามารถปฏิบัติการกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ มณฑิรา สุวรรณมณีรัตน์ (2553, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความต้องการ หมายถึง

ความต้องการอยากได้ หรือประสงค์จะได้ และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ วิจิตร อวกุล (2540 อ้างถึงใน เทียมรัตน์ คงทนต์, 2554, หน้า 7) ได้กล่าวว่าความต้องการ (Need) เป็น ความต้องการของมนุษย์ หมายถึง สภาวะที่บุคคลยังไม่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่งและมีความต้องการที่จะมี หรือให้ได้มาซึ่งสิ่ง เหล่านั้น ซึ่งมีความต้องการจำเป็น

ที่เป็นพื้นฐานแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการทางด้านสังคม การที่บุคคล ขวนขวายให้ได้มาซึ่งตนยังขาดอยู่จะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายในตนเอง อย่างไม่หยุดยั้งด้วยการเรียนรู้ ศึกษาจากวิชาการประสบการณ์ จนกว่าจะได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาตามความต้องการ วราภรณ์ ตระกูลสฤณี (2547, หน้า 12 อ้างถึงใน รัชณี รัตนะ, 2550, หน้า 9) ได้ให้ ความเห็นว่าความ

ต้องการจำเป็น (Need) เป็นสิ่งที่ชีวิตจะขาดเสียมิได้ และผลจากการศึกษาหลายชิ้นชี้ให้เห็นว่าทุกภิกิริยา ทำทางหรืออาการที่มนุษย์แสดงออกมาในรูปพฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นมาจากแรงผลักดันของความต้องการเป็นสำคัญ ทั้งนี้ความต้องการอาจเกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นมาภายหลัง และจากสิ่งที่เกิดขึ้นเองโดยไม่ต้องเรียนรู้ที่เป็นความต้องการทางชีววิทยาทั้งที่เป็นสิ่งที่แสดงออกมาให้เห็นได้ และสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใน สรุปได้ว่าความต้องการหมายถึง การที่มนุษย์มีความปรารถนาอยากได้อะไรบางอย่างเป็นในบางสิ่ง

บางอย่าง ซึ่งบุคคลจะมีความต้องการในระดับที่แตกต่างกัน แม้จะมีสถานะหรือปัจจัยส่วนบุคคลที่เหมือนกันก็ตาม การให้หรือการสนองความต้องการจึงควรให้ในสิ่งที่ผู้รับต้องการจริง ๆ ซึ่งถ้าได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะเกิดความสุขความพึงพอใจ

2.2 ลักษณะของความ ต้องการของบุคคล นักปราชญ์ได้ทำการศึกษามาเป็นเวลานานถึงเรื่องของความต้องการของบุคคล โดยพยายามที่จะทำความเข้าใจว่าทำไมคนจึงประพฤติปฏิบัติเช่นนี้ แนวคิดที่อธิบายถึงความ ต้องการของบุคคล ได้แก่ พวก Hedonism ซึ่งมีความเห็นว่า มนุษย์หลีกเลี่ยงความเจ็บปวดและแสวงหาความสุขสบาย (Avoid pain and seek pleasure) จากการสังเกตจากสิ่งที่คนนั้นเลือกการกระทำหรือหลีกเลี่ยงการกระทำ ซึ่งแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ความเจ็บปวดสำหรับคนหนึ่งอาจเป็นความสุขสบายของอีกคนหนึ่งก็ได้ เช่น นักมวยพอใจการชกต่อยซึ่งเรามองว่า นั่นเป็นความเจ็บปวด ความต้องการของมนุษย์ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ (ปริยาพร วงศ์บุตรโรจน์, 2535 อ้างถึงใน ปัญญาภรณ์ เอี่ยมละออ, 2547, หน้า 7) ความต้องการของมนุษย์ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อม กับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างไร เกิดขึ้น เนื่องจากความต้องการทางด้านร่างกายของเราเป็นสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้นทำให้เกิด ความรู้สึก กระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวาที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งจาก ภายในและภายนอก ได้แก่

(1.) ความต้องการอาหาร ความหิวทำให้คนเราต้องกินอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิตอาหารเป็น สิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

(2.) ความต้องการน้ำ เมื่อร่างกายของคนเราขาดน้ำ ทำให้เรารู้สึกว่าคอแห้งและปากแห้ง ปาก เกิดความต้องการที่จะได้น้ำมาดื่ม เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย ร่างกายของเรามักจะมีน้ำเสียเนื่องจากอากาศ ร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนัก ทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย

(3.) ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้เริ่มขึ้นเมื่อคนเราเข้าสู่วัยรุ่นและเป็นผู้ใหญ่

การแสดงถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจ รสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นต้น

- (4.) ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราจะดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความสมดุลทางร่างกาย

อุณหภูมิที่ไม่ต่ำเกินไปและสูงเกินไปพอร่างกายจะทนได้

- (5.) ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ความเจ็บไข้ได้ป่วยของร่างกาย ทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนมาทำร้ายคนเราจะหลีกเลี่ยงหรือต่อสู้ป้องกันตัว

- (6.) ความต้องการในการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อยเนื่องจากใช้พลังงานออกแรงในการทำงาน เกิดความเหนื่อยล้าจากความอ่อนเพลียของร่างกายเราจึงต้องการนอนหลับและพักผ่อน เพื่อจะผ่อนคลายให้ร่างกายได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่และซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอ

- (7.) ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ที่มีก๊าซออกซิเจนสำหรับการหายใจ เราอาจจะอดข้าวอดน้ำได้หลายชั่วโมง แต่กลิ่นลมหายใจได้ไม่นาน

- (8.) ความต้องการขับถ่าย เป็นการขับของเสียออกจากร่างกายซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น เช่นเดียวกับอาหารและน้ำ เพราะของเสียเหล่านี้เป็นพิษต่อร่างกายทำให้เราอึดอัดไม่สบาย บางครั้งอาจทำให้เสียชีวิตได้

2.ความต้องการทางด้านจิตใจและสังคม (Psychological and social needs) ตามความต้องการทางด้านนี้ค่อนข้างจะสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากของสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้ประสบการณ์ที่ บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้ยังแตกต่างกันออกไปด้วย ลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจและสังคมมีดังนี้

- (1.) ความต้องการทางจิตใจและสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรม และกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม

- (2.) ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้ บางที่เราต้องการศึกษาว่าจะเริ่มต้นอย่างไรและควรจะทำอย่างไร ต่อไป

- (3.) ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้ แม้ในตัวคนเดียวกัน
- (4.) ความต้องการนี้จะมีมากขึ้น เมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าคนเดียว
- (5.) ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าเปิดเผย ซึ่งจะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า
- (6.) ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม
- (7.) ความต้องการทางจิตใจและสังคมมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้คนเราทำอะไรก็ได้บางครั้งปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

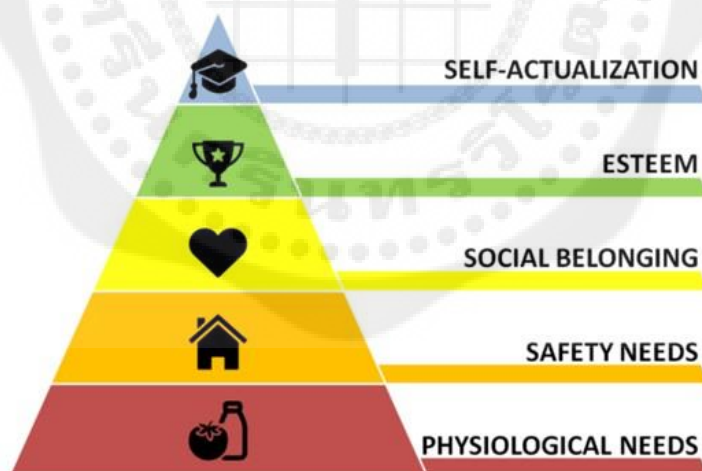
2.3.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need)

มาสโลว์ (Dr. Abraham H. Maslow) นักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยมได้อธิบายเรื่องความต้องการของมนุษย์ว่าเป็นลำดับทั้งหมด 5 ชั้น (Five general system of needs) โดยเขียนเป็นรูปพีระมิดแห่งความต้องการไว้แสดงความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ (Basic needs) เป็นทฤษฎีการจูงใจซึ่งเป็นคนแรกที่ได้เขียนขึ้น เรียกว่า “Maslow's General theory of human mativation” (เสถียร เหลืองอร่าม , 2519 : 325) Maslow กำหนดหลักการว่าบุคคลพยายามสนองความต้องการของตนเพื่อความอยู่รอดและความสำเร็จของชีวิต Needs หมายถึงความต้องการอันจำเป็นซึ่งชีวิตจะขาดเสียมิได้ ผลจากการศึกษาพบว่าทุกกริยาทำทางหรืออาการที่มนุษย์แสดงออกมาเป็นรูปของพฤติกรรมนี้ก็เพราะแรงผลักดันจากความต้องการเป็นกำลังสำคัญให้แสดงออกมาความต้องการอาจเกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ที่ได้มาภายหลังและจากสิ่งที่เกิดขึ้นเองโดยไม่ต้องเรียนรู้เป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological Needs) ทั้งที่เป็นสิ่งที่แสดงออกมาให้เห็นได้และเป็นสิ่งที่ซ่อนตัวอยู่ ทฤษฎีแห่งการจูงใจของ Maslow กล่าวถึง ความต้องการ (Need) ของมนุษย์โดยมีสมมุติฐาน กล่าวถึงความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้ (กาญจนา เรื่องจิตปกรณ, 2530 : 227)

1. ความต้องการจำเป็นทางร่างกาย (Physiological Needs) สามารถแยกออกเป็นประเภทหนึ่ง ต่างหาก เป็นเอกเทศจากการจูงใจประเภทอื่น ๆ ได้เพราะเป็นความต้องการพื้นฐานที่ทุกคนต้องการเหมือนกัน
2. ความต้องการจำเป็น (Need) ทางกายเป็นความต้องการหลักของทุกคน
3. ความต้องการ (Needs) อย่างอื่น ๆ จะอันตรธานไปตราบดีที่ความต้องการมนุษย์ทางกายยังไม่ได้รับการตอบสนองตามความพอใจเพราะยังถูกรอบงำด้วยความจำเป็นทางสรีระอยู่
4. ความต้องการอย่างอื่นที่สูงขึ้นไปจะเริ่มปรากฏเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการสนองตอบเพียงพอแล้ว ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่
5. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้วจะไม่เป็นอุปสรรคต่อความต้องการระดับสูง กว่าความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไปและอินทรีย์นั้นจะถูก ครอบงำด้วยความต้องการอื่นที่ยังไม่เพียงพอความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมมนุษย์
6. บุคคลส่วนใหญ่ในสังคมมนุษย์ ต้องการโลกที่มีแต่ความปลอดภัยมีระเบียบแบบแผนและ สามารถพยากรณ์ล่วงหน้าได้
7. คนที่ทำลายความต้องการทางด้านความรัก และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หมายถึง คนที่ไม่ต้องการความรักและไม่ชอบการเข้าสังคมเป็นการกระทำของบุคคลที่ปรับตัวเองไม่ได้ และเป็นโรคประสาท

8. ทุก ๆ คนในสังคมย่อมต้องการและปรารถนาที่จะมีความเป็นอยู่อย่างมั่นคงได้รับการเคารพ นับถือ ยกย่องสรรเสริญ ประเมินค่าตนและมีความต้องการความแข็งแรง ความสำเร็จ ผลิตปรารถนาต้องการมี เกียรติยศ ชื่อเสียง มีฐานะ มีเกียรติภูมิ มีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับของสังคม
9. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้มีอยู่ตลอดเวลาเป็นกระบวนการที่ไม่มีที่สิ้นสุดเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตายขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเกิด ขึ้นมาแทนที่
10. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ (A hierarchy of needs) จากต่ำไปหาสูง กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมนุษย์แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับความคิดสำคัญของทฤษฎีนี้ก็คือความต้องการส่วนใหญ่ในระดับที่ต่ำกว่าต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปจะเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับไม่อาจเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ความต้องการของมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นของการจูงใจมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีความต้องการไม่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตายมนุษย์ทุกคนมีความต้องการตลอดเวลาและจะต้องการมากขึ้นเรื่อยไปความต้องการของมนุษย์จัดเป็นขั้นตอนตามความสำคัญจากต่ำไปสูง ซึ่งเรียกว่าความต้องการมูลฐาน 5 ขั้นมาสโลว์จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้อย่างมีระเบียบเรียกว่า Hierarchy of human needs เรียงลำดับขั้นจากต่ำไปสูงถ้าความต้องการในขั้นแรกๆ ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็ยังไม่มีความต้องการในขั้นสูงถัดไปดังนี้



ภาพประกอบที่ 2 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

1. ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ (Basic physiological needs or Biological Needs, Physical Needs) คือความต้องการบำบัดความหิวกระหาย ต้องการพักผ่อนต้องการเรื่องอารมณ์ ต้องการบำบัดความเจ็บปวดและความไม่สมดุลทางร่างกายต่าง ๆ
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs and security) คือ ต้องการความมั่นคงต้องการ การป้องกันอันตรายต้องการระเบียบ ต้องการทำนายอนาคต
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs or Social Needs) คือต้องการเพื่อน ต้องการผู้ร่วมงาน ต้องการครอบครัวต้องการเป็นที่ยอมรับของกลุ่มต้องการใกล้ชิดกับเพศตรงข้าม
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs, Self-Esteem Needs) คือต้องการความ นับถือต้องการความมั่นคงซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความเห็นของคนโดยทั่วไปต้องการความพอใจชมเชย นิยม ต้องการ ความมั่นใจในตนเองต้องการคุณค่าในตนเอง ต้องการยอมรับตนเอง
5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs, Self-realization, Self-fulfillment Needs) คือต้องการไปให้ถึงความสามารถสูงสุดของตนเองต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตน ต้องการสิ่งที่เหมาะสมที่สุดต้องการความงอกงามและขยายความต้องการให้ถึงที่สุด ค้นพบความจริงสร้างสรรค์ ความงาม ส่งเสริมความยุติธรรม สร้างระเบียบ

2.3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ (S. M. Freud)

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามี ส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือ การควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอก หลอน หรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

2.3.3 ทฤษฎีการจูงใจของแม็กไกร (McGuire)

1. ความต้องการความสอดคล้องกัน (Need for consistency) เป็นความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการให้ทุกด้านทุกส่วนของตนเอง สอดคล้องกลมกลืนซึ่งกันและกัน
2. ความต้องการทราบเหตุผลที่เป็นที่มาของสิ่งต่าง ๆ (Need to attribute causation) เป็นความต้องการเพื่อที่จะทราบว่าใคร หรืออะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้สิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้น และสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นจะเกิดผลในทางที่ดีหรือไม่ดีกับตัวเองหรือสิ่งอื่น ๆ อย่างไร

1. ความต้องการที่จะสามารถบอกความหมายโดยนัยได้ (Need for cues) แรงจูงใจนี้จะสะท้อน ออกมาในรูปของความต้องการที่จะสามารถสังเกตเห็นสิ่งบอกเหตุหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในอันที่จะทำให้บอก ความหมายโดยนัยว่าเรามีความคิดหรือความรู้สึกอย่างไร
2. ต้องการความมีอิสรภาพ (Need for independence) ความต้องการความมีอิสรภาพหรือการ ปกครองตนเอง (self-government)
3. ความต้องการสิ่งแปลกใหม่ (Need for novelty) เป็นความต้องการของทุกคนที่จะแสวงหา
4. ความแปลกใหม่ เพื่อหลีกเลี่ยงความจำเจและซ้ำซาก
5. ความต้องการแสดงตนเองให้ประจักษ์ (Need for self-expression) แรงจูงใจนี้จะเกี่ยวข้อง
6. กับความต้องการเพื่อแสดงความเป็นตนเองให้ผู้อื่นได้รับรู้ซึ่งจะออกมาในรูปการกระทำบางอย่างที่สะท้อนให้เห็น ความต้องการนี้เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนเองเป็นใครและต้องการจะให้เป็นอย่างไ
7. ความต้องการเพื่อป้องกันตัวเอง (Need for ego-defense) ความต้องการเพื่อปกป้อง
8. คุ่มครองตนเอง เป็นแรงจูงใจที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง เมื่อไรก็ตามที่บุคคลถูกคุกคามภาพลักษณ์ของตนเอง ก็จะเป็น แรงจูงใจให้บุคคลนั้นป้องกันภาพลักษณ์ของตนเอง (self-image หรือ self-concept) ด้วยการแสดงพฤติกรรม และทัศนคติบางอย่างเพื่อป้องกัน
9. ความต้องการได้รับการเสริมแรง (Need for reinforcement) เรามักจะได้รับแรงกระตุ้นให้ กระทำบางสิ่งบางอย่างบ่อย ๆ ด้วยเหตุผล เพราะว่าเราได้รับความพึงพอใจอันเป็นรางวัล (reward)
10. ความต้องการความรักความผูกพัน (Need for affiliation) เป็นความต้องการของบุคคลที่ปรารถนาอยากจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
11. ความต้องการยึดถือบุคคลอื่นที่ชื่นชอบเป็นต้นแบบ (Need for modeling) ความต้องการ ลักษณะนี้จะสะท้อนให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ไปตามรูปแบบของบุคคลอื่นที่ตนเองชื่นชอบ จึงเป็นแรงจูงใจให้ตนเองประพฤติปฏิบัติตาม

2.3.4 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray)

เมอร์เรย์ มีความคิดเห็นว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่บุคคลได้สร้างขึ้นก่อให้เกิดความรู้สึกซาบซึ้ง ความต้องการนี้บางครั้งเกิดขึ้นเนื่องจากแรงกระตุ้นภายในของบุคคล และบางครั้งอาจเกิดความต้องการเนื่องจาก สภาพสังคมก็ได้ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากสภาพทางร่างกายและสภาพทาง จิตใจนั่นเอง ทฤษฎีความต้องการตามหลักการของเมอร์เรย์สามารถสรุปได้ ดังนี้ (โยธิน ศันสนยุทธ , 2530 : 36)

1. ความต้องการที่จะเอาชนะด้วยการแสดงออกความก้าวร้าว (Need for Aggression) ความ
2. ต้องการที่จะเอาชนะผู้อื่น เอาชนะต่อสิ่งขัดขวางทั้งปวงด้วยความรุนแรง มีการต่อสู้ การแก้แค้น การทำร้าย ร่างกาย หรือฆ่าฟันกัน เช่น การพุดจากระทบกระแทกกับบุคคลที่ไม่ชอบกันหรือมีปัญหากัน เป็นต้น
3. ความต้องการที่จะเอาชนะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ (Need for Counteraction) ความต้องการ

4. ที่จะเอาชนะนี้เป็นความต้องการที่จะฟันฝ่าอุปสรรค ความล้มเหลวต่าง ๆ ด้วยการสร้างความพยายามขึ้นมา เช่น เมื่อได้รับคำดูถูกดูหมิ่น ผู้ได้รับจะเกิดความพากเพียรพยายามเพื่อเอาชนะคำสบประมาทจนประสบความสำเร็จ เป็นต้น
5. ความต้องการที่จะยอมแพ้ (Need for Abasement) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่จะยอมแพ้ยอมรับผิด ยอมรับคำวิจารณ์ หรือยอมรับการถูกลดโทษ เช่น การเผาตัวตายเพื่อประท้วงระบบการปกครอง พันท้ายนรสิงห์ไม่ยอมรับอภัยโทษ ต้องการจะรับโทษตามกฎหมายเกณฑ์ เป็นต้น
6. ความต้องการที่จะป้องกันตนเอง (Need for Defendant) เป็นความต้องการที่จะป้องกัน ตนเองจากคำวิพากษ์วิจารณ์ การตำหนิติเตียน ซึ่งเป็นการป้องกันทางด้านจิตใจพยายามหาเหตุผลมาอธิบายการ กระทำของตน มีการป้องกันตนเองเพื่อให้พ้นผิดจากการกระทำต่าง ๆ เช่น ให้เหตุผลว่าสอบตกเพราะครูสอนไม่ดีครูอาจารย์ที่ไม่มีวิญญานครู ขี้เกียจอบรมสั่งสอนศิษย์หรือประเภท "รำไม่ดีโทษปี่โทษกลอง"
7. ความต้องการเป็นอิสระ (Need for Autonomy) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่
8. บรรดาจะเป็นอิสระจากสิ่งกีดขวางที่ขวางกั้น ต้องการที่จะต่อสู้ดิ้นรนเพื่อเป็นตัวของตัวเอง
9. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) คือ ความต้องการที่จะกระทำการสิ่งต่าง ๆ ที่ยากลำบากให้ประสบความสำเร็จจากการศึกษาพบว่า เพศชายจะมีระดับความต้องการความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง
10. ความต้องการสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะทำให้ ผู้อื่นรักใคร่ ต้องการรู้จักหรือมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการเอาอกเอาใจ มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนฝูง พยายามสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น
11. ความต้องการความสนุกสนาน (Need for Play) เป็นความต้องการที่จะแสดงความ สนุกสนาน ต้องการหัวเราะเพื่อการผ่อนคลายความตึงเครียดมีการสร้างหรือเล่าเรื่องตลกขบขัน เช่น มีการพักผ่อน หย่อนใจมีส่วนร่วมในเกมกีฬา เป็นต้น
12. ความต้องการแยกตนเองออกจากผู้อื่น (Need for Rejection) บุคคลมักจะมี ความปรารถนา
13. ในการที่จะแยกตนเองออกจากผู้อื่น ไม่มีความรู้สึกยินดียินร้ายกับบุคคลอื่นต้องการเมินเฉยจากผู้อื่น ไม่สนใจผู้อื่น
14. ความต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น (Need for Succorance) ความต้องการ
15. ประเภทนี้จะเป็นความต้องการให้บุคคลอื่นมีความสนใจ เห็นอกเห็นใจ มีความสงสารในตนเอง ต้องการได้รับความ ช่วยเหลือ การดูแล ให้คำแนะนำดูแลจากบุคคลอื่นนั่นเอง
16. ความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น (Need for Nurture) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมใน การทำกิจกรรมกับบุคคลอื่น โดยการให้ความช่วยเหลือให้บุคคลอื่นพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ
17. ความต้องการที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่น (Need for Exhibition) เป็นความ

18. ต้องการที่จะให้บุคคลอื่นได้เห็น ได้ยินเกี่ยวกับเรื่องราวของตนเอง ต้องการให้ผู้อื่นมีความสนใจ สนุกสนาน แปลกใจ หรือตกใจในเรื่องราวของตนเอง เช่น เล่าเรื่องตลกขบขัน ให้บุคคลอื่นฟังเพื่อบุคคลอื่นจะเกิดความประทับใจในตนเอง เป็นต้น
19. ความต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น (Need for Dominance) เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นมีการกระทำตามคำสั่งหรือความคิด ความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่น
20. ความต้องการที่จะยอมรับนับถือผู้อาวุโสกว่า (Need for Deference) เป็นความต้องการที่
21. ยอมรับนับถือผู้ที่อาวุโสกว่าด้วยความยินดี รวมทั้งนิยมชมชื่นในบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่า พร้อมทั้งจะให้ความร่วมมือกับบุคคลดังกล่าวด้วยความยินดี
22. ความต้องการหลีกเลี่ยงความรู้สึกล้มเหลว (Need for Avoidance of Inferiority) ความ
23. ต้องการจะหลีกเลี่ยงให้พ้นจากความอับอายทั้งหลาย ต้องการหลีกเลี่ยงการดูถูกหรือการกระทำต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิด ความละอายใจ รู้สึกอับอายล้มเหลว พ่ายแพ้
24. ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากอันตราย (Need for Avoidance Harm) ความต้องการนี้ เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดทางด้านร่างกาย ต้องการได้รับความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง
25. ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากการถูกตำหนิหรือถูกลงโทษ (Need for Avoidance of Blame) เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการลงโทษด้วยการคล้อยตามกลุ่ม หรือยอมรับคำสั่งหรือปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับของกลุ่มกฎเกณฑ์เพราะกลัวถูกลงโทษ
26. ความต้องการความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Need for Orderliness) เป็นความต้องการที่จะ
27. จัดสิ่งของต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความประณีต งดงาม
28. ความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียง เป็นความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียงของตนที่มีอยู่ไว้จนสุด
29. ความสามารถ เช่น การไม่ยอมขโมย แม้ว่าตนเองจะหิว หรือไม่ยอมทำความผิด ไม่คดโกงผู้ใดเพื่อชื่อเสียงวงศ์ตระกูล เป็นต้น
30. ความต้องการให้ตนเองมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น (Need for Contrariness) เป็นความ
31. ต้องการที่อยากจะเด่น น่าสมัย ไม่เหมือนใคร

3. รูปแบบห้องสมุดยุคใหม่

3.1 ห้องสมุดมีชีวิต

3.1.1 ความหมายของห้องสมุดมีชีวิต

จากการศึกษาความหมายของห้องสมุดมีชีวิตโดยสารต่าง ๆ มีผู้ให้ความหมายของห้องสมุดมีชีวิตไว้ ดังนี้ ห้องสมุดมีชีวิต A Living library เป็นคำอุปมา เปรียบเทียบว่าโลกนี้ คือห้องสมุด เราอยู่ในโลกที่มีการเรียนรู้ตลอดเวลา สิ่งต่าง ๆ จึงมีการบันทึกไว้ให้คนแต่ละยุคได้รับทราบและเรียนรู้ การเรียนรู้ของคนในแต่ละยุคจึงเป็นการต่อยอดความรู้เพื่อให้โลกนี้มีการพัฒนาให้เจริญขึ้นคำว่า ห้องสมุดมีชีวิตได้รับความสนใจเนื่องจาก

ห้องสมุดโรงเรียนหลายแห่งได้นำแนวคิดนี้ไม่ปรับกระบวนการเรียนรู้ของ เด็กให้เรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมและ ธรรมชาติควบคู่ไปกับการเรียนรู้ห้องเรียนและมีการใช้เทคโนโลยีใน ชีวิตประจำวัน เพื่อไม่ทำให้การเรียนรู้ที่มีอยู่ เฉพาะในตำราแต่ทำให้การเรียนรู้ที่มีชีวิตอยู่ในชีวิตประจำวัน ของเรา (น้ำทิพย์วิภาวิน,2548) ห้องสมุดมีชีวิต หมายถึงห้องสมุดที่มีความพร้อมทางด้านทรัพยากรสารสนเทศ การบริการและเทคโนโลยี เพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ สำหรับผู้ใช้อย่างมีชีวิตชีวา (สุวิทย์ วงศ์บุญมาก และคณะ, 2547, หน้า12)

เป็นแนวคิดในการพัฒนาห้องสมุดให้มีบรรยากาศเป็นมิตรกว่าเดิม มุ่งเน้นความใหม่และทันสมัย ความ สวยงาม ความสนุกสนานเพลิดเพลินความหลากหลาย ความเคลื่อนไหว และความสะอาด นอกจากนี้ยังสลาย พรมแดนระหว่างห้องสมุด ศูนย์การเรียนรู้ และศูนย์เทคโนโลยี ทำให้การอ่านและการเรียนรู้ไม่ใช่กิจกรรมที่แยก ออกจากกัน พื้นที่ภายในจึงผสมผสานกระบวนการเรียนรู้ด้วยสื่อหนังสือดนตรีมีเดีย คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และกิจกรรมสร้างสรรค์ไว้อย่างกลมกลืน

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า “ห้องสมุดมีชีวิต” หมายถึง แหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกในสังคมได้ศึกษา ค้นคว้าใฝ่หาความรู้ด้วยตนเองอย่างมีความสุข อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันและมีการพัฒนาก้าวหน้าหรือเติบโต ต่อไปอย่างไม่หยุดยั้งผสมผสานกับความมีชีวิตชีวา สดชื่นแจ่มใส

3.1.2 ลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต

1. การคัดเลือกหนังสือมีชีวิต อาสาสมัครที่จะเป็นหนังสือมีชีวิตต้องกรอกข้อมูลในใบสมัครและ ได้รับการ สัมภาษณ์จากบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่จัดหาอาสาสมัครและคัดเลือกหนังสือมีชีวิต การคัดเลือกต้องทำด้วย ความ ระมัดระวัง ผู้สมัครบางคนอาจจะไม่ได้รับการคัดเลือกคนที่หนังสือมีชีวิตอาจได้รับค่าเดินทางไปกลับเป็น ค่าตอบแทนบ้างเล็กน้อย

2. ผู้อ่านหรือผู้ใช้บริการห้องสมุด สามารถยืมหนังสือมีชีวิตได้ครั้งละ 1 คน เป็นเวลา 15-30 นาที ภายใน ห้องสมุด ในบริเวณที่มีการจัดเตรียมไว้สำหรับบริการหนังสือมีชีวิต ห้องสมุดประชาชนบางแห่งอนุญาต ให้ยืม หนังสือมีชีวิตเพียง 15 นาทีก่อนตัดสินใจยืมหนังสือ ผู้อ่านมักจะอ่านข้อมูลคร่าวๆ เกี่ยวกับหนังสือมีชีวิต นั้นๆ ส่วน หนังสือมีชีวิตจะนั่งอยู่ที่โต๊ะอ่าน ผู้อ่านมักจะไม่ถามคำ ถามบ้าง บอๆ กับหนังสือมีชีวิต แต่จะเป็นคำ ถามที่ตื้น อายากรู้อจริง ๆ และหาคำ ตอบได้ยากหรือเป็นคำ ตอบที่ไม่มีในหนังสือเป็นเล่ม

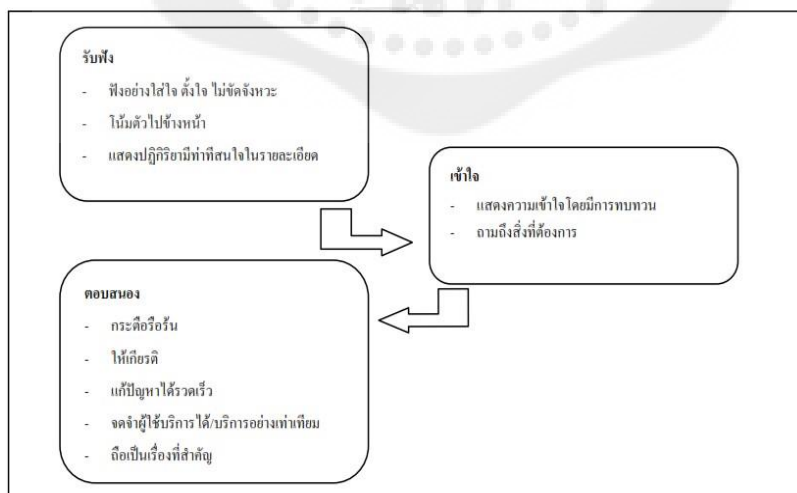
3. เมื่อครบกำหนดการยืม ผู้อ่านจะต้องนำหนังสือมีชีวิตมาคืนด้วยสภาพที่ดีสมบูรณ์เหมือนตอน ขอยืมไป

4. หนังสือมีชีวิตทุกรายการไม่ได้ซื้อด้วยเงินแต่เป็นอาสาสมัคร ซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มคนในชุมชน เช่น คน มุสลิม คนนับถือศาสนาพุทธ คนรักร่วมเพศ นักอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม คนผ่าตัดแปลงเพศ นางแบบเปลือย กาย วัยรุ่น ฯลฯ

5. สถานที่สำหรับบริการหนังสือมีชีวิต หากการจัดกิจกรรมห้องสมุดมีชีวิตเกิดขึ้นนอกห้องสมุด เช่น จัดใน โรงเรียน หรือในสวนสาธารณะสถานที่บริการก็จะอยู่ในบริเวณที่จัดกิจกรรม หากกิจกรรมจัดภายในห้องสมุด ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดเป็นประจำ เช่น ทุกสองสัปดาห์หรือเดือนละหนึ่งครั้ง สถานที่สนทนาหรือใช้หนังสือมีชีวิตก็จะ อยู่ในห้องสมุดใกล้ที่ ๆ ให้บริการ หรือในห้องกระจกที่เป็นที่เฉพาะสำหรับบริการหนังสือมีชีวิตแนวคิดของ ห้องสมุดมีชีวิตอีกแนวคิดหนึ่งของตะวันตกก็คือการนำสิ่งมีชีวิต ลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต จะต้องมีการบรรยากาศเหมือนบ้านที่มีความเป็นส่วนตัวขณะอ่านหนังสือ มีมุมสำหรับพักผ่อนมีการจัดกิจกรรมให้หลากหลายมีความเคลื่อนไหวตลอดเวลาและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเชื่อมโยง สารสนเทศทุกรูปแบบมีการดำเนินการในลักษณะเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เพื่อให้เกิดการบริการ สารสนเทศได้โดยไม่มีข้อจำกัดให้ผู้ใช้และเครือข่ายห้องสมุดมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมจากโครงการศึกษา พัฒนาห้องสมุดมีชีวิตโดยประหยัด ช่วยงาน (2547, หน้า 83)

ลูกค้าที่พึงพอใจจะใช้บริการของท่าน.....มากขึ้น
 ลูกค้าที่พึงพอใจจะใช้บริการของท่าน.....นานขึ้น
 ลูกค้าที่พึงพอใจจะใช้บริการคู่แข่ง.....น้อยลง
 ลูกค้าที่พึงพอใจจะช่วยป้องกันให้ท่านปลอดภัยจากการโจมตีของคู่แข่งชั้นหรือองค์กร

1. การใช้กิริยาอาการที่สุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส/ไม่แสวงหาผลประโยชน์ใส่ตัว/กระตือรือร้น
2. มีการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว
3. มีการให้บริการเป็นกันเอง
4. มีการพัฒนาบุคลิกภาพ/มีความรู้ในการให้บริการ/บริการด้วยความเต็มใจ/มีอัธยาศัย/สถานที่ที่ใช้ต้องรับต้องเหมาะสมและอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี



3.2 ห้องสมุดดิจิทัล

3.2.1 ความหมายของห้องสมุดดิจิทัล จากการศึกษาความหมายของห้องสมุดดิจิทัลจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยได้ประมวลความหมายได้ดังนี้คำว่าห้องสมุดดิจิทัลเป็นคำใช้ทับศัพท์มาจากภาษาอังกฤษตามรูปแบบหนังสือศัพท์คอมพิวเตอร์ฉบับ(ราชบัณฑิตยสถาน ราชบัณฑิตยสถาน, 2543, หน้า 49) (Electronic Library Research (200, Pp. 1-3) ให้ความหมายว่าห้องสมุดดิจิทัล หมายถึง ห้องสมุดที่มีการจัดการ ทรัพยากร จากหลายสื่อให้อยู่ในรูปดิจิทัลมีการออกแบบการเข้าถึงเนื้อหาสารสนเทศให้เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้และมี เครื่องมือ หรือวิธีการช่วยค้นหาสารสนเทศในระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงกันไว้ทั่วโลก ห้องสมุดดิจิทัล (waters, 98 อ้างถึงใน อรุณฯ เหวดรัตนเสถียร, 254, หน้า 2) หมายถึงองค์กรที่มีทรัพยากรต่าง ๆ ให้รวมถึงบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อคัดเลือกจัดโครงสร้างให้การเข้าถึงทางปัญญาเป็นห้องสมุดในยุคดิจิทัลที่เก็บรวบรวมสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบ ดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วิดีทัศน์ ภาพ หรือ เสียงที่บันทึกไว้ ห้องสมุดดิจิทัลตอบสนองความต้องการของผู้เรียนผู้สอนยุคปัจจุบันและ อนาคตที่เป็นคนGeneration Z และ Generation Y ในสัดส่วนที่มากขึ้นเรื่อย ๆ คนเหล่านี้เติบโตมาพร้อมกับ การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสื่อออนไลน์ ห้องสมุดแบบคลาสสิกแต่เดิมที่เต็มไปด้วยหนังสือและเป็นสถานที่ ให้มานั่งศึกษาค้นคว้าเงียบ ๆ คนเดียวเป็นหลักไม่ตอบโจทย์การเรียนรู้ ณ ปัจจุบันของคนเหล่านี้ และยังก่อให้เกิด ปัญหาการท่วมท้นของหนังสือที่ใช้พื้นที่เก็บมากขึ้นทุกวัน การส่งหนังสือที่เป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้สนใจ สามารถยืมออนไลน์ผ่านระบบห้องสมุดและอ่านได้บนเครื่องแท็บเล็ต ส่วนบุคคลได้ ในยุคสารสนเทศก้าวหน้า อย่างมากทำให้สารสนเทศเจริญไปอย่างรวดเร็วและทำให้มีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันทำให้การดำเนินชีวิตของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้กระบวนการดำเนินห้องสมุดเปลี่ยนแปลงไปทั้งเรื่องการบริหารจัดการจัดการบริการ รูปแบบและวัสดุที่ให้บริการห้องสมุดมีแนวทางที่จะพัฒนาห้องสมุดไปสู่ห้องสมุดดิจิทัล ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการนำ เครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในกระบวนการดำเนินการแนวคิดเรื่องการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล มีความสำคัญมากขึ้นและทำให้ผู้ใช้บริการมีช่องทางเข้าถึง สารสนเทศได้โดยตรง สะดวกรวดเร็วทุกที่ทุกเวลาประหยัดเวลาและ ค่าใช้จ่าย

3.2.2 ลักษณะของห้องสมุดดิจิทัล

1. เป็นที่รวมของการบริการห้องสมุดดิจิทัลไม่ได้มีเพียงแต่เป็นที่รวมของวัสดุที่จัดเก็บไว้ด้วยกันเท่านั้นแต่เป็นแหล่งรวมของการบูรณาการที่หลากหลายทั้งที่เป็นบริการสนับสนุนการทำงานส่วนอื่น ๆ ของระบบห้องสมุดดิจิทัล ทั้งหมดและบริการสำหรับผู้ใช้งานสารสนเทศ จุดเด่นประการแรกของแนวคิดห้องสมุดดิจิทัลเรื่องของการบริการซึ่งครอบคลุมถึงบริการที่สนับสนุนการบริหารและจัดการสารสนเทศบริการที่สนับสนุนแหล่งจัดเก็บ สารสนเทศบริการที่ช่วยในการสร้างรูปแบบการจัดข้อมูลและจัดการเกี่ยวกับการสอบถามและบริการที่ช่วยในการ ค้นหาพร้อมทั้งบอกตำแหน่งที่อยู่ของสารสนเทศที่ต้องการ

2. เป็นที่รวมของสารสนเทศแนวคิดพื้นฐานของห้องสมุดดิจิทัลคือเป็นแหล่งรวมของสารสนเทศที่ให้เนื้อหา ลักษณะของสารสนเทศในระบบห้องสมุดดิจิทัลก็อาจอยู่ในรูปแบบของเอกสารที่บันทึกข้อมูลเนื้อหาสารต่าง ๆ ไป จนถึงสารสนเทศมัลติมีเดียที่เคลื่อนไหวได้ (Liveobject)

3. มีการช่วยเหลือผู้ใช้สารสนเทศโดยการตอบสนองความต้องการในต้องการจัดการเข้าถึงจัดเก็บและควบคุมสารสนเทศ ของห้องสมุดดิจิทัลนั้น ๆ

4. มีการจัดระบบและนำเสนอสารสนเทศในรูปแบบที่ไม่ซับซ้อนต่อการทำความเข้าใจและการใช้งานและมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

3.3 ห้องสมุดเสมือน

3.3.1 ความหมายของห้องสมุดเสมือน ห้องสมุดที่เกิดจากการรวมตัวของเครื่องคอมพิวเตอร์หลายๆเครื่องที่ติดต่อกันบนระบบเครือข่าย และใช้

โปรแกรมที่มีประสิทธิภาพในการจัดการ โดยเน้นให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็วเพียงนั่งอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ไม่ว่าสารสนเทศนั้นจะอยู่ที่ใด โดยห้องสมุดจะทำหน้าที่เป็นจุดเชื่อมโยงระหว่างผู้ใช้ และทำหน้าที่กระจายสารสนเทศโดยเน้นการเข้าถึงมากกว่าการเป็นเจ้าของ หนังสือที่อยู่ในห้องสมุดเสมือนจะอยู่ในรูปของอิมเมจ (Image) ซึ่งอาจเกิดจากการสแกนหน้าหนังสือวารสาร เก็บไว้ในคอมพิวเตอร์

Reid (วาสนา อภิญาวงศ์ 2538, 26 อ้างจาก Reid 1995, 213) ให้ความหมายของคำ Virtual Library ไว้ว่าเป็นแหล่งจัดการทำสารสนเทศมาอยู่รวมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าสารสนเทศนั้นจะอยู่ใน ห้องสมุดแบบสมัยก่อน ๆ ที่เป็นเพียงสถานที่จัดเก็บหนังสือหรือเป็นห้องสมุดสมัยใหม่ที่มีการใช้ระบบการสื่อสาร ทางไกลและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วก็ตาม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศเองได้ นอกจากนั้นยังมีการดึงสารสนเทศจากห้องสมุดที่ผู้ใช้กำลังศึกษาอยู่หรือจากแหล่งสารสนเทศภายนอกมาบรรจให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงสารสนเทศได้ครบถ้วนและง่าย

(วาสนา อภิญาวงศ์ 2538, 26 อ้างจาก Saunders 1995, 66) นิยามว่า Virtual Library นั้นเป็นแนวคิดหรือมโนภาพในการเข้าถึงสารสนเทศ การให้บริการของห้องสมุดต่าง ๆ หรือแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ที่อยู่ห่างไกลสามารถดึงมาเชื่อมโยงกับแหล่งสารสนเทศที่ผู้ใช้กำลังเข้าใช้บริการ ซึ่งมีทั้งสารสนเทศที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์หรือในรูปอิเล็กทรอนิกส์ก็ตาม ด้วยการใช้ข่ายงานอิเล็กทรอนิกส์เป็นตัวกำหนดในการเข้าถึง จุดสำคัญอยู่ที่ผู้ใช้ต้องประเมินได้ว่า ห้องสมุดมีส่วนเชื่อมโยงในการนำเอาทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดหลาย ๆ แห่งทั้งใกล้และไกลให้มาทำงานร่วมกัน และมีการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยนั้นมีประสิทธิภาพเพียงใด

ดังนั้นห้องสมุดเสมือนจึงเป็นที่รวมแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการจัดการอย่างมีระบบและให้บริการค้นคืนสารสนเทศแบบออนไลน์ในระบบเครือข่าย โดยที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงระยะไกลมายังห้องสมุดเพื่อ

สืบค้นและใช้สารสนเทศของห้องสมุดหรือเชื่อมโยงกับแหล่งสารสนเทศอื่นได้ทุกที่ในระบบเครือข่าย เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้ได้ทุกเมื่อที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.3.2 ลักษณะของห้องสมุดเสมือน

1. การมีอาคารสถานที่ซึ่งมีความจำเป็นแม้ว่าจะมีสารสนเทศที่มีการจัดเก็บเป็นในรูปแบบดิจิทัลแล้วก็ตาม เนื่องจากทรัพยากรบางประเภทที่มีให้บริการไม่สามารถจะแปลงให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลได้ เช่น วัตถุที่ต้องการ สัมผัส
2. ต้นทุนของค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ในการเป็นห้องสมุดเสมือนมีจำนวนมากขึ้น เช่น ค่าใช้จ่ายเรื่องอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ทั้งที่เป็นฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เนื่องจากเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและไม่หยุดนิ่งจึงทำให้ต้องปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ดังกล่าวให้ทันสมัยตลอดเวลา รวมถึงซ่อมแซมและค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์
3. ต้นทุนในการสร้างห้องสมุดเสมือนเพื่อการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศทุกอย่างที่ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลนั้น มีราคาสูง
4. ในการบอกรับวารสารออนไลน์ทุกห้องสมุดจะเห็นว่าประหยัดเวลา การให้บริการอย่างกว้างขวางให้บริการได้หลายคน แต่ ก็พบว่าห้องสมุดไม่ได้จ่ายเฉพาะค่าสมาชิกเท่านั้นแต่สำนักพิมพ์ได้บวกค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงข้อมูล เช่น ความเร็วในการจัดส่ง ค่าแรงที่จ้างพนักงานในการดำเนินการ ตลอดจน ค่าเสียเวลาในการผลิต การดาวน์โหลดข้อมูลได้เร็วขึ้นจะเป็นต้นทุนส่วนเพิ่มที่ผู้ใช้หรือห้องสมุดเป็นผู้แบกรับ จึงทำให้การบอกรับวารสารออนไลน์ไม่ถูกไปกว่าวารสารที่เป็นเล่ม
5. วัฒนธรรมการอ่านของมนุษย์ซึ่งยังคงคิดว่าการอ่านหนังสือจากตัวเล่มที่สามารถจับต้องได้ เช่น สนุกสนาน และอรรถรสและอารมณ์ที่ได้จากการอ่านตัวเล่มมีความลึกซึ้ง และได้จินตนาการมากกว่ารูปแบบที่เป็นดิจิทัลที่เป็นกลไก
6. หนังสือสามารถนำไปได้ทุกที่ และไม่ต้องพึ่งพากระแสไฟฟ้าและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากนัก
7. เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มีจุดอ่อนในตัวคือ ขาวสารที่บรรจุในรูปอิเล็กทรอนิกส์นี้มีสภาพอยู่ในรูปสำเนาในแง่ของนักวัฒนธรรม นักสังคมวิทยา มีจุดอ่อนตรงที่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ง่ายโดยมีการปลอมแปลงเกิดขึ้นได้ง่าย การที่มีการปลอมแปลงแก้ไขกันง่ายจึงจำเป็นต้องมีต้นฉบับในรูปแบบอื่นมายืนยันความถูกต้องของสำเนา ตามความเป็นจริงแล้วหนังสือเป็นสำเนาเช่นกัน แต่สำเนาลักษณะนี้ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขด้วยเทคโนโลยีเดิมซ้ำลงบนตัวของมันได้
8. สุขภาพของผู้อ่านข้อมูลจากอิเล็กทรอนิกส์พบว่าส่งผลต่อสายตาในการอ่านหนังสือจากจอเครื่องคอมพิวเตอร์เพราะจะทำให้เกิดความเมื่อยล้าทางสายตา

9. การที่มีบรรณารักษ์คอยให้บริการคอยชี้แนะในการค้นหาข้อมูลจะทำให้ผู้ใช้บริการสัมผัสถึงการโต้ตอบ ที่มีระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการจะเป็นการพัฒนา
10. ในการเป็นห้องสมุดเสมือนผู้ใช้จะต้องพึ่งพาเทคโนโลยี ทำให้ขาดอิสระ ไม่สะดวก หากไฟฟ้าดับก็ไม่สามารถใช้ได้
11. พฤติกรรมของมนุษย์ยินดีที่จะสัมผัสธรรมชาติมากกว่าเช่นเดียวกับการสัมผัสหนังสือจะให้ความรู้ลึก ดึกว่าการสัมผัสหน้าจอลงถึงแม้ว่าหน้าจอลจะมีขนาดเล็ก
12. แม้ว่าราคาอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีจะมีราคาต่ำอย่างไรในความเป็นจริงคงจะไม่มีบ้านไหนที่จะมี อุปกรณ์เทคโนโลยีจำนวนมากทุกแห่งในประเทศไทยหรือทั่วโลกเพราะยังคงต้องมีความแตกต่างในระดับของเทคโนโลยี
13. การผลิตเอกสารที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัลจะมีราคาถูกกว่าการผลิตในรูปแบบรูปเล่มแต่ค่าใช้จ่ายในการจ้างผู้ผลิตจะมีค่าจ้างที่เพิ่มขึ้นทำให้งบประมาณจะต้องเพิ่มขึ้น
14. สารนิเทศที่มีอยู่มากมายทำให้ผู้ใช้ที่ต้องการข้อมูลเฉพาะต้องใช้เวลาในการเลือกสรรสารนิเทศที่สืบค้นได้เป็นล้านๆ ข้อมูลทำให้เสียเวลาในการสืบค้นข้อมูล
15. สารนิเทศบนเครือข่ายบางเรื่องไม่เหมาะสม ขัดกับศีลธรรมจรรยาของสังคมทำให้ห้องสมุดจะต้องมี กฎระเบียบในการควบคุมไม่อนุญาตให้ผู้เข้าเข้าถึงสารสนเทศในบางเรื่องที่ขัดต่อความดีงามในสังคมทำให้มีการ ขัดแย้งต่อปรัชญาในการบริการของห้องสมุด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดลนพร ใจรุ่งเรือง และนันทิยา ตูลเตมีย์ (2557) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการมาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ชลบุรี และเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาก่อนและหลังเข้ามาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ชลบุรี ในสภาพแวดล้อม 4 ด้านได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมนักศึกษา และด้านสังคมกลุ่มเพื่อน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ที่กำลังศึกษาที่ศูนย์การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ชลบุรี จำนวน 100 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน และสถิติอ้างอิงได้แก่ สถิติ Analysis of Variance (Anova) และ T-test ตามลักษณะตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคาดหวังของ นักศึกษาก่อนเข้ามาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า มีความคาดหวังก่อนเข้ามาศึกษาอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้าน

แรก คือ ด้านการจัดการเรียน การสอน รองลงมา คือ ด้านสังคมกลุ่มเพื่อน ด้านกิจกรรมนักศึกษา และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาหลังเข้ามาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจหลังเข้ามาศึกษาอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านแรก คือ ด้านสังคม กลุ่มเพื่อน รองลงมา คือ ด้านการจัดการเรียน การสอน ด้านกิจกรรมนักศึกษา และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจ ในภาพรวม พบว่า จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และ สถานที่พักอาศัยขณะศึกษาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน ศึกษาในชั้นปีที่แตกต่างกัน และพักอาศัยในสถานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความคาดหวังก่อนเข้าศึกษาและความพึงพอใจหลังเข้ารับการศึกษานักศึกษา

สุธีรา งามเกียรติทรัพย์ (2560) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริหารห้องสมุดวัดในประเทศไทยเพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตสำหรับวัดในประเทศไทย เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตสำหรับวัดในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพการบริหารห้องสมุดวัดในประเทศไทยพบว่ามีบทบาทความสำคัญ ในการเป็นแหล่งการศึกษาของวัดลดลง เทคโนโลยีในปัจจุบันมีความทันสมัย และหลากหลาย ทำให้ความสนใจในการใช้ห้องสมุดลดลง ทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด ไม่น่าสนใจ ที่ตั้งของ ห้องสมุด ไม่อยู่ในจุดที่สัญจรไปมาสะดวก ความสะดวกสบายในการเข้าถึงสารสนเทศ ทำให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดลดลง เวลาเปิดบริการไม่แน่นอน ขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บริหาร ขาดงบประมาณ 2) รูปแบบการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตสำหรับวัดในประเทศไทย พบว่ามีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานประกอบด้วยความพร้อมด้านกายภาพ การจัดการ และการบริการ ส่วนที่ 2 การบริหารงาน ประกอบด้วย วัสดุทัศน การต้อนรับ งบประมาณ กิจกรรม พื้นที่ และผู้ใช้ และส่วนที่ 3 ผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย ประโยชน์ที่ดีมีคุณค่าทางกายภาพดี คุณค่าและจริยธรรมที่ดี 3) ระดับการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตสำหรับในประเทศไทยมีจำนวนสูงมาก รายละเอียด ปัจจัยพื้นฐานอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และการบริหารตามลำดับ

ศักดา บุญยิต มาลี ไชยเสนา และอรทัย เลียงจินดาถาวร (2559) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอนาคตภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558-2568) เป็นการวิจัยอนาคตด้วยเทคนิค EDR ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นทรงคุณวุฒิ จำนวน 18 คนสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ มัธยฐานฐานนิยม พิสัยระหว่าง ควอไทล์ และ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา การวิจัยพบว่า 1) ในด้านโครงสร้างและ การบริหาร ต้องมีโครงสร้างที่คล่องตัว มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร มีแผนปฏิบัติงานที่ สอดคล้องกับแผนของ

มหาวิทยาลัย ควรจัดให้มีห้องสมุดคณะเพิ่มขึ้น และงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีบทบาทมากขึ้น 2) ด้านงบประมาณและการเงิน งบประมาณไม่เพียงพอ ถูกนำไปใช้ในการจัดหาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น 3) ด้านบุคลากรห้องสมุดต้องมีทัศนคติต่อการ บริการและใจรักการบริการที่สูงขึ้น ทำงานเชิงรุกมากขึ้น มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพรอบรู้ภาษาต่างประเทศและ เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งมีมาตรฐานวิชาชีพเข้ามาควบคุม 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศพัฒนาจากสิ่งพิมพ์ไป เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ดิจิทัล และ ไปสู่ห้องสมุดเสมือน ไม่เน้นการจัดเก็บทรัพยากรแต่เน้นการบริการผ่านเครือข่าย และให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหา 5) ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ต้องมีอาคารที่ตกแต่งทันสมัย ปลอดภัย มีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย มีครุภัณฑ์เพียงพอ สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานและเอื้อต่อการเรียนรู้ มี ครุภัณฑ์ที่รองรับการใช้งานแบบบริการตนเองมากขึ้น 6) ด้านการบริการ มีรูปแบบการให้บริการเป็นห้องสมุดไร้ พรมแดน มีบริการที่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไป การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีบริการแบบไม่จำกัดสถานที่และเวลา มีการนำระบบอัตโนมัติและระบบออนไลน์มาใช้มากขึ้น 7) ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีการสร้าง เครือข่ายความร่วมมือในระดับภูมิภาค ระดับชาติ และระดับนานาชาติ 8) ด้านการประเมินคุณภาพห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา การถูกตรวจสอบได้และประเมินคุณค่าคุณภาพของสำนักจะมีเพิ่มขึ้น คุณภาพจะประเมินจาก ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านการให้บริการวิชาการเป็นหลัก

มะลิวัลย์ สีน้อย (2560) การวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ ของ นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านสถานที่ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 11 คณะ 1 วิทยาเขต ซึ่งลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2/2558 โดยจัดเก็บข้อมูลจาก นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 10,198 คน ผ่านระบบเครือข่าย REG ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าหนังสือ หรือตารางทางวิชาการ ใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 2 -3 ครั้ง ใช้บริการห้องสมุดช่วงเวลา 13.01 –16.30 น. นักศึกษามีความต้องการให้ห้องสมุดเปิดก่อนสอบ (Final/Midterm) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 22.30 น. จำนวน 3- 4 สัปดาห์ก่อนสอบ ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิด ช่วงก่อนสอบ ให้เปิดบริการ 24 ชม. ในด้านทรัพยากรสารสนเทศพบว่าทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสำนักวิทยบริการที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุดได้แก่ หนังสือประกอบการเรียน นักศึกษาต้องการใช้หนังสือ/วารสาร ในรูปแบบตัวเล่ม (Hardcopy) และนักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการเพิ่มจำนวนหนังสือภาษาไทย ด้านบริการ พบว่านักศึกษาส่วน

ใหญ่มีความต้องการให้มีบริการรูปแบบใหม่ที่ทันสมัย ด้านสถานที่ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการให้เพิ่มจุดให้บริการถ่ายเอกสาร/น้ำดื่ม ส่วนปัญหาด้านการใช้บริการห้องสมุด ในมิติที่ 1 คือปัญหาที่เกิดจากตัวนักศึกษา พบว่าปัญหาอันดับแรก นักศึกษาไม่ทราบจะเริ่มต้นจากตรงไหน และมีติด้านห้องสมุดผู้ให้บริการ พบว่าปัญหาอันดับแรก คือหนังสือไม่อยู่ตามชั้นทำให้หาไม่พบ ผลการวิจัยมีการนำไปพัฒนาปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยนำไปปรับปรุงในเรื่องการขยายการเปิดให้บริการตามความต้องการของนักศึกษา และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการโดยเฉพาะในส่วนหนังสือตำราทางวิชาการ รวมทั้งการนำเอาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากการให้บริการ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบการให้บริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เจนจิรา นาเมืองรักษ์ ,สุนทร บุญญาธิการ (2553) นวัตกรรมการออกแบบห้องสมุดสาธารณะนิเทศสารานุกรม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะความต้องการของห้องสมุดสาธารณะชุมชน ศึกษาปัจจัยด้านความสบายที่มีผลต่อการออกแบบห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพในการใช้งาน วิเคราะห์ปัจจัย และความต้องการ เพื่อกำหนดตัวแปรในการออกแบบ และ ก่อสร้างอาคารห้องสมุดให้เกิดเป็นนวัตกรรม และ ออกแบบ ก่อสร้างอาคารห้องสมุดต้นแบบด้วยนวัตกรรมที่ยั่งยืน ประหยัดพลังงาน มีประสิทธิภาพด้านการใช้งานสูง ตอบความต้องการของชุมชน โดยมีวิธีการศึกษา คือ จะสำรวจความต้องการของห้องสมุดสาธารณะจากแหล่งต่างๆ สัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์โดยตรง และ วิเคราะห์บทความของผู้เชี่ยวชาญ ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาวะน่าสบายในด้านที่มีผลต่อการออกแบบห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพด้านการใช้งาน นำผลการศึกษาด้านปัจจัยด้านความสบายในการออกแบบอาคาร และผลการศึกษาลักษณะความต้องการของห้องสมุดสาธารณะชุมชนมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรในการออกแบบ และ ก่อสร้างอาคารห้องสมุดต้นแบบ จากผลการวิจัยพบ ตัวแปรในการออกแบบให้เกิดเป็นนวัตกรรมคือ เลือกใช้วัสดุเปลือกอาคารที่มีคุณสมบัติในการต้านทานความร้อนสูง นำความเย็นจากดินมาใช้ให้เป็นประโยชน์ การออกแบบช่องแสงให้สามารถใช้แสงธรรมชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ การออกแบบที่ส่งเสริมรายได้แก่ห้องสมุด ดูแลรักษาง่ายไม่เป็นภาระต่อชุมชน ผลสรุปนวัตกรรมการออกแบบที่เกิดขึ้นคือนวัตกรรมการใช้ประโยชน์จากดิน นวัตกรรมการใช้แสงอย่างมีกำไร นวัตกรรมการออกแบบอาคารพวงแหวนรายได้ นวัตกรรมการเลือกรูปทรงอาคาร นวัตกรรมเทคนิค และ วิธีการก่อสร้าง นวัตกรรมการเลือกใช้วัสดุ การออกแบบห้องสมุดสาธารณะโดยการนำเอานวัตกรรมที่เกิดจากการวิจัยนี้มาใช้อย่างถูกต้องหลักและเป็นไปตามแบบแผน อาคารจะมีอุณหภูมิอากาศภายในได้เฉลี่ย 27°C (27 องศาเซลเซียส) โดยยังไม่ใช้ระบบปรับอากาศ ความชื้นสัมพัทธ์เหมาะสมและเพียงพอตาม มาตรฐาน ไม่เกิดมดแมลงที่มีแสงจ้าและหากเปรียบเทียบกับอาคารห้องสมุดที่ออกแบบก่อสร้างด้วยระบบทั่วไป จะ พบว่าสามารถประหยัดพลังงานที่ใช้ในการทำความร้อนต่อพื้นที่ใช้สอยของอาคารได้ถึง 11 เท่าตัว สร้างได้รวดเร็ว กว่าระบบการก่อสร้างทั่วไปถึง 7 เท่าตัว ลดค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างได้ถึง 35% มีรายรับเข้าสู่ห้องสมุดมากกว่า รายจ่ายมากกว่า 1 เท่าตัว ทำให้เป็นห้องสมุดที่ยั่งยืนอยู่ได้ด้วยตัวเอง มีประสิทธิภาพด้าน

การใช้งานประหยัด พลังงาน ตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง คู่ควรในการเป็นอาคารต้นแบบในการสร้างห้องสมุด สาธารณะคุณภาพในสถานที่อื่น ๆ อีกต่อไป

ไพลิน ไพจิตรสัตยาและ วรภัทร์ อิงค์โรจน์ฤทธิ์ (2553) พัฒนาการการออกแบบการให้แสงสว่าง ธรรมชาติ ในอาคารประเภทห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมลักษณะของรูปแบบช่องแสง รูปแบบของ แผงบังแดดและศึกษาประสิทธิภาพการให้แสงธรรมชาติของกรณีศึกษาด้วยโปรแกรม DIALux 4.7 โดยเก็บข้อมูล ทางสถาปัตยกรรมจากการสำรวจอาคารจริงของอาคารกรณีศึกษาทั้งหมด 21 กรณี จากนั้นทำการสร้างรูปแบบมาตรฐานของช่องแสงโดยอ้างอิงจากข้อมูล อัตราส่วนพื้นที่ช่องแสงต่อพื้นที่ผนัง (Window to wall ratio: WWR) มุมระยะยื่นแผงบังแดดทางนอน (Vertical shading angle: VSA) และ มุมระยะยื่นแผงบังแดดทางตั้ง (Horizontal shading angle: HSA) ของกรณีศึกษา โดยนำมาสร้างรูปแบบในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ขึ้นใหม่ได้ 27 รูปแบบเพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้แสงธรรมชาติของช่องแสงแต่ละรูปแบบจากค่าความส่องสว่างเฉลี่ยทั้งปี และค่าความสม่ำเสมอของแสงใน 4 ทิศหลัก ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบการออกแบบช่องแสงของกรณีศึกษาในช่วงปี พ.ศ. 2464-2505 การออกแบบช่องแสงเป็นไปตามการออกแบบประเพณีนิยมของอาคาร ช่วงปี พ.ศ. 2509-2521 พบการใช้ลูกเล่นแผงบังแดดทางนอนประกอบกับทางตั้ง ในช่วงปี พ.ศ. 2540-2552 รายละเอียดของแผงบังแดดถูกลดทอนน้อยลงและการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้แสงธรรมชาติของรูปแบบมาตรฐานในแต่ละทิศ พบว่า กรณีช่องแสงทางทิศเหนือ ค่าการส่องสว่างได้ตามเกณฑ์ (300lx) เมื่อช่องแสงมีขนาด WWR ระหว่าง 0.59-0.82 และให้ค่าความสม่ำเสมอตามเกณฑ์ (0.5) เมื่อมีค่า VSA ที่ 42° แต่ WWR ที่ 0.37 จะให้ค่าความสม่ำเสมอตามเกณฑ์ เมื่อมีค่า VSA ที่ 70° โดยให้ผลเช่นเดียวกันกับกรณีช่องแสงทางทิศใต้ กรณีช่องแสงทางด้านทิศตะวันออกให้ค่าส่องสว่างสูงกว่าเกณฑ์เมื่อขนาดช่องมีค่า WWR ระหว่าง 0.37-0.82 แต่จะได้ค่าความสม่ำเสมอตามเกณฑ์เมื่อ WWR มีค่า 0.37 และมีค่า VSA เท่ากับ 90° เท่านั้น และ กรณีช่องแสงทางทิศตะวันตกให้ค่าความสม่ำเสมอต่ำกว่าเกณฑ์ และ โกล้เคียงกันในทุกกรณีของขนาดช่องมีค่า WWR ระหว่าง 0.37-0.82 เว้นแต่กรณีที่มีค่า VSA ที่ 42° และ WWR เท่ากับ 0.82 เพื่อสรุปรวบรวมลักษณะการให้แสงของแต่ละรูปแบบมาตรฐานให้ผู้ค้นคว้าข้อมูลงานวิจัยสามารถคาดการณ์ลักษณะการให้แสงสว่างธรรมชาติของช่องแสงที่ออกแบบได้

จิราพร บานลา,อารีย์ ชื่นวัฒนาและพวา พันธุ์เมฆา(2542-2554) การออกแบบอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยระหว่าง พ.ศ. 2542-2554 การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อองค์ประกอบและบทบาทในการออกแบบอาคารห้องสมุดของผู้บริหารห้องสมุด ระหว่าง พ.ศ. 2542-2554 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 18 คน และให้การสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 184 คน และผู้ใช้บริการ จำนวน 432 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่า F-test ผลการวิจัย พบว่า 1) เหตุผลที่ผู้บริหารห้องสมุดใช้ในการพิจารณาเพื่อสร้างอาคารห้องสมุดหลังใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผู้บริหารห้องสมุดมีบทบาทการมีส่วนร่วมในการก่อสร้างอาคารห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ผู้บริหารห้องสมุดคำนึงถึงองค์ประกอบในการออกแบบอาคารห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก 4) สภาพของอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่สำรวจพบ ส่วนใหญ่มีลักษณะ คือมีห้องประชุมกลุ่มย่อย ห้องประชุมขนาดใหญ่ ห้องบริการชมภาพยนตร์ ห้องบริการสืบค้นฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม บริการถ่ายเอกสาร บริการเครื่องพิมพ์ เอกสาร เครื่องบริการยืม-คืนอัตโนมัติ ลิฟต์โดยสาร เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น OPAC และบริการอินเทอร์เน็ตผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย 5) ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของสภาพอาคารห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 6) ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของสภาพอาคารห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก 7) ผู้บริหารห้องสมุด ผู้ใช้บริการห้องสมุดและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของการออกแบบอาคารห้องสมุด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทศากร ศิริพันธุ์เมือง (2560)รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร 2) ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร 3) นำเสนอรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยผู้บริหาร บรรณารักษ์ และผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสกลนคร งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนา ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษพบว่า 1) สภาพและปัญหาการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร มีปัญหามากที่สุดคือ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเก่า ล้าสมัยและไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 2)สภาพและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร พบว่าผู้ให้บริการไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุด 3) รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก นำส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7PS) มาใช้เป็นแนวทาง ประกอบด้วย (1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ (2) ด้านราคา (3) ด้านอาคารสถานที่ (4) ด้านบุคลากร (5) ด้านการส่งเสริมการบริการ (6) ด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะทางกายภาพ และ (7) ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานวิจัยนี้ได้รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกที่นำเสนอ ประกอบด้วย (1) ผลิตภัณฑ์ใหม่ (2) ช่องทางการให้บริการ (3) การส่งเสริมการให้บริการ(4) บุคลากร และ (5) การบริการที่มีคุณค่า นอกจากนั้น ยังพบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศเชิงรุกคือ การได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และสามารถติดต่อสื่อสารกับห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง"ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ" การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1.การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่นิสิต จำนวน 9 คณะและ 3วิทยาลัย และอาจารย์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนี้

1. คณะมนุษยศาสตร์
2. คณะศึกษาศาสตร์
3. คณะวิทยาศาสตร์
4. คณะศิลปกรรมศาสตร์
5. คณะเศรษฐศาสตร์
6. คณะบริหารธุรกิจ
7. คณะแพทยศาสตร์
8. คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
9. คณะสังคมศาสตร์
10. วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม
11. วิทยาลัยนานาชาติเพื่อความยั่งยืน
- 12.วิทยาลัยอุตสาหกรรมสร้างสรรค์

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การสุ่มตัวอย่างในศึกษาครั้งนี้พิจารณาเลือกสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง(Purposive sampling) โดยสุ่มจากตัวแทนแต่ละคณะวิทยาลัยและสุ่มอาจารย์จากทั้งหมดในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนี้

1. คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 1 คน
2. คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 1 คน
3. คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 1 คน
4. คณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 1 คน
5. คณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 1 คน
6. คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 1 คน
7. คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 1 คน
8. คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จำนวน 1 คน
9. คณะสังคมศาสตร์ จำนวน 1 คน
10. วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม จำนวน 1 คน
11. วิทยาลัยนานาชาติเพื่อความยั่งยืน จำนวน 1 คน
12. วิทยาลัยอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ จำนวน 1 คน
13. อาจารย์จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 3 ท่าน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้ในการสัมภาษณ์บุคคล ใช้ได้กับทุกคน มีการอธิบายคำถาม สอบถามรายละเอียดแบบเจาะลึก กลุ่มตัวอย่างสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ทำให้ได้ข้อมูลหลายแง่มุม มีการกำหนดขอบเขตและจุดมุ่งหมาย ขั้นตอนในการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) มีดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาสภาพและแนวทางการใช้ความต้องการใช้บริการของห้องสมุดรูปแบบใหม่ ซึ่งเป็นคำถามที่ถามเกี่ยวกับประเด็นความต้องการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มศว เป็นในทิศทางที่เป็นข้อเสนอแนะในการให้บริการหรือการปรับปรุงบริการที่มีอยู่ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลของผู้ตอบสัมภาษณ์ และตอนที่ 2 แนวคำถามสัมภาษณ์

2. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้ว มาเสนออาจารย์ประจำรายวิชาที่ควบคุมการทำวิจัยและผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ความสอดคล้อง ความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อตรงสอบความสมบูรณ์และความชัดเจนของการใช้ถ้อยคำ สำนวนภาษา และความชัดเจนในคำถาม เพื่อหาค่าความตรงของแบบสัมภาษณ์ โดย ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังนี้ ได้แก่

- 1.อ.ปภัสรา อาษา ตำแหน่ง/หน่วยงานที่สังกัด:อาจารย์ในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

2.อ.โชติมา วัฒนะ ตำแหน่ง/หน่วยงานที่สังกัด:อาจารย์ในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

3.อ.จิตติ คำหอมกล ตำแหน่ง/หน่วยงานที่สังกัด:อาจารย์ในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

2.1 ปรับปรุงข้อคำถามที่มีลักษณะคลุมเครือ แก้ไขภาษาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ พร้อมยกตัวอย่างประกอบการสัมภาษณ์ให้คำถามมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น ในส่วนของตอนที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญ (ตำแหน่งงานของผู้ถูกสัมภาษณ์) ควรแก้ไขเป็น บุคลากร หรือ การใช้สัญลักษณ์ (,) ภาษาไทยไม่ใช่(,) ควรแก้ไขเป็น การเว้นวรรคแทน และในส่วนของตอนที่ 2 คำถามที่ว่าด้วย คุณมีความคิดเห็นอย่างไรกับการจัดเรียง ทรัพยากรบนชั้นของสำนักหอสมุดกลาง มศว ควรระบุว่าจะหมายถึงหนังสือ เป็นต้น

3. นำแบบคำถามสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะ แล้วนำเสนอเสนออาจารย์ประจำรายวิชาให้ตรวจสอบอีกครั้ง และได้รับความเห็นชอบให้นำไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างประชากรนิสิตและอาจารย์ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จากการศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มศว ของนิสิตทั้งหมดจำนวน 9 คณะ 3 วิทยาลัยและอาจารย์จำนวน 3 คน ซึ่งคำถามสำหรับสัมภาษณ์มีการแยกเป็นด้านๆ ดังนี้

ตอนที่ 1: ข้อมูลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 : แนวทางการสัมภาษณ์ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว

ส่วนที่ 1: ข้อมูลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

1. นิสิต 1.1 คนะที่ศึกษา/คนะที่สังกัด..... 1.2 ชั้น

ปี () ปีที่ 1 () ปีที่ 2 () ปีที่ 3 () ปีที่ 4

2. บุคลากร (อาจารย์)

2.1 ตำแหน่ง/หน่วยงานที่สังกัด

3. ท่านมีวัตถุประสงค์ใดในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() ทบทวนบทเรียน/เตรียมการสอบ

() ค้นหาหาความรู้

() ทำรายงาน/ค้นหาค้นหาบทความงานวิจัย

() เพื่อความบันเทิง/พักผ่อนหย่อนใจ

() อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 : แนวทางการสัมภาษณ์ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว

1.) ด้านทรัพยากร

1.1 คุณมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มเติมด้านใดบ้างและลักษณะอย่างไร

1.2 คุณมีความคิดเห็นอย่างไรกับการจัดเรียงหนังสือบนชั้นของสำนักหอสมุดกลาง มศว

2.) ด้านบริการ

- 2.1 คุณเคยไปใช้บริการห้องสมุดอื่นหรือไม่ ถ้าเคยคุณคิดว่าบริการใดที่ควรจะนำมาปรับใช้กับสำนักหอสมุดกลาง มศว
- 2.2 คุณต้องการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานหรือศึกษาค้นคว้าหาความรู้
- 2.3 คุณคิดว่าบริการในสำนักหอสมุดกลาง มศว ควรเพิ่มหรือปรับปรุงในส่วนของการบริการรูปแบบใดบ้าง
- 2.4 คุณมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มศว

3.) ด้านสถานที่

- 3.1 คุณมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับบรรยากาศภายในสำนักหอสมุดกลาง มศว (แสงไฟถนนอมสายนตา แสงไฟภายในอาคารสีส้มนวลๆ ที่มองแล้วสบายตา)
- 3.2 คุณมีความต้องการให้อาคารและสถานที่ภายในมีรูปแบบอย่างไร (อาคารกันหอย สีสโตนโมเดิร์น ใช้กระจกในการทำอาคาร)
- 3.3 ท่านคิดว่าบรรยากาศของสำนักหอสมุดกลาง มศว แบบใดที่เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการอยากเข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว
- 3.4 ท่านคิดว่าบริเวณส่วนใดของสำนักหอสมุดกลาง มศว ควรได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมและสอดคล้องต่อการใช้งาน
- 3.5 ถ้าคุณมีโอกาสดำเนินการหนึ่งในการพัฒนา สำนักหอสมุดกลาง มศว คุณจะพัฒนาสำนักหอสมุดกลาง มศว แห่งนี้ในส่วนใด อย่างไร

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมโดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสัมภาษณ์ สำหรับการตอบคำถามแบบปลายเปิด (Open-End) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 15 คน โดยแบ่งเป็นตัวแทนนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒของแต่ละคณะและวิทยาลัย จำนวน 12 คน และอาจารย์ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจำนวน 3 คน

1.ติดต่อกับตัวแทนนิสิตของแต่ละคณะและวิทยาลัยรวมทั้งอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าไปขอสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และนัดตารางเวลาเข้าไปเพื่อทำความรู้จักและแนะนำตัว

2.เข้าไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างตามเวลานัด ใช้เวลาสัมภาษณ์ต่อคนไม่เกิน 15-20 นาที โดยใช้วิธีการจดบันทึก และใช้เครื่องบันทึกเสียง ในการบันทึกการสนทนา เพื่อนำมาใช้ถอดความสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งหลังจากผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว แสดงความขอบคุณ ระยะเวลาการสัมภาษณ์ 10 วัน

3.สรุปผลการศึกษาจากข้อมูลสัมภาษณ์และนำเสนอแนะข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ระยะเวลาในการประมวลผล 60 วัน

4.การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการดำเนิน สัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในแต่ละครั้งทันทีซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นเพื่อประเมินข้อมูลที่ได้รับ ขณะสัมภาษณ์นั้นตรงกับประเด็นที่ตั้งไว้หรือไม่

2 การวิเคราะห์เนื้อหาโดยละเอียดภายหลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 การถอดคำสัมภาษณ์ให้เป็นเนื้อหา เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล แต่ละคน คือ การนำเทปบันทึกเสียงคำสัมภาษณ์มาถอดความแบบคำตอบคำ (Verbatim) แล้วนำมา จัดพิมพ์ ด้วยโปรแกรมประมวลคำ(Word processing program) เพื่อถอดคำสัมภาษณ์ให้เป็นเนื้อหา ในรูปแบบแฟ้ม เอกสาร (Document file)

2.2 การตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Verifying) เป็นขั้นตอนการนำ เนื้อหาในแฟ้มเอกสารมาพิสูจน์อักษร และนำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

2.3 การเข้ารหัสข้อมูล (Data coding) เป็นขั้นตอนการทอนข้อมูล (Data reduction) เพื่อคัดเลือกเฉพาะข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับประเด็นหาการวิจัย

2.4 การแปลผลจากข้อมูลที่เข้ารหัสแล้วเป็นขั้นตอนการแสดงผลหลักฐานข้อมูล (Data display) โดยการวิเคราะห์และการตีความข้อมูลจากรหัสข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย (Induction) เพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ แนวคิดในการวางแผนและการออกแบบอาคารห้องสมุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการ ความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยงานวิจัยฉบับนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (*Qualitative Research Method*) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึก (*In-depth Interview*) กับกลุ่มตัวอย่างนิสิต 9 คน คณะ 3 วิทยาลัย และบุคลากร จำนวนทั้งหมด 15 คน เป็นนิสิตคณะและวิทยาลัย จำนวน 12 คน และบุคลากร จำนวน 3 คน

แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์สภาพ และความต้องการของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากร

4.2 ผลการวิเคราะห์สภาพ และความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านบริการ

4.3 ผลการวิเคราะห์สภาพ และความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่

4.1 ผลการวิเคราะห์สภาพ และความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากร

จากการวิเคราะห์ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความต้องการเพิ่มทรัพยากรที่เป็นหนังสือ นิตยสารและวารสารของต่างประเทศและมีผู้แต่ง ผู้เขียนที่ได้รับความนิยมหรือมีชื่อเสียง และหนังสือที่เป็นภาษาต่างประเทศส่วนใหญ่ต้องการหนังสือที่มีเนื้อหาให้ความบันเทิงมากกว่าส่วนด้านวิชาการ หนังสือที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาน้อย จึงอยากให้เพิ่มเนื้อหาทางวิชาการเพิ่มมากขึ้นนอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ยังต้องการเพิ่มหนังสือที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาวิทยาศาสตร์ เช่น ชีววิทยา ฟิสิกส์ เคมี หรือด้านวิชาการแพทย์ รายวิชาประวัติศาสตร์ รายวิชาการตลาดที่เป็นทฤษฎีหรือแนวคิดใหม่ๆ และยังต้องการหนังสือที่มีเนื้อหาใหม่ๆ หรือทันสมัยที่มีการอัปเดตข้อมูลอยู่ตลอดเวลา

นอกจากนี้ในเรื่องของการจัดชั้นวาง ระบบการจัดชั้นหนังสือผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ต้องการให้เปลี่ยนวิธีการจัดชั้นวาง โดยเดิมทางห้องสมุดได้จัดหมวดหมู่หนังสือด้วยระบบตัวอักษรที่ประกอบไปด้วยตัวอักษรและเลขทศนิยมเป็นจำนวนมาก ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการเปลี่ยนมาใช้ที่ง่ายกว่านี้ เช่น การแบ่งประเภทเนื้อหาให้ชัดเจน หรือใช้แถบสีติดสันหนังสือ เพื่อจะได้หาสะดวกมากยิ่งขึ้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากให้เพิ่มหนังสือด้านประวัติศาสตร์นาฏศิลป์มากขึ้น แล้วก็เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นรูปแบบหนังสือเสียง และต้องการให้มีสื่อวิดีโอที่เป็นภาพประกอบเกี่ยวกับการแสดงมาให้บริการอยากให้การจัดเรียงหนังสือบนชั้นแยกประเภทชัดเจน อาจจะเพิ่มแถบสีเพื่อจะได้รู้ว่าหนังสือเล่มนั้นอยู่หมวดอะไร เพราะหนังสือที่จัดอยู่บนชั้นมีการปะปนกันหมด หาได้ยากแล้วใช้เวลานาน”

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะศิลปกรรมศาสตร์

"ต้องการให้มีหนังสือที่ออกใหม่เยอะๆ เช่น หนังสือที่มีเนื้อหาวิชาการก็ได้อย่างได้เป็นที่เนื้อหาใหม่ๆ ส่วนเรื่องของการจัดชั้นวางหนังสือจะดูตัวเลขยากไป และมันดูกระจุกกระจิก อยากให้เปลี่ยนระบบการจัดชั้นหนังสือที่ง่ายมากกว่านี้"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะมนุษยศาสตร์

"ต้องการให้มีการอัปเดตหนังสือใหม่ๆตลอดทุกช่วง อาจเป็นวันหรือเป็นรายเดือนก็ได้ว่ามีหนังสืออะไรน่าอ่านบ้างในเดือนนี้ อยากให้เพิ่มคิวอาร์โค้ดของหนังสือทุกเล่ม ที่สแกนแล้วอ่านเป็นออนไลน์ได้ทันที การจัดชั้นหนังสือไม่เป็นระเบียบหาแล้วงง อยากให้ติดแถบรหัสที่มีตัวเลขหรือสัญลักษณ์ที่สันหนังสือทุกเล่ม เพื่อจะได้หาได้ง่ายขึ้น"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะสังคมศาสตร์

"อยากให้เพิ่มหนังสือที่มีเนื้อหาสาขาวิชาชีววิทยา หรือเนื้อหาที่มีความคล้ายๆกันมากกว่านี้ เวลาไปหาหนังสือที่เป็นเนื้อหาเฉพาะสาขาวิชาหายากมาก อยากให้จัดให้อยู่ในชั้นเดียวกันไปเลยหรือว่าจะทำเป็นห้องสมุดเฉพาะไปเลยจะดีมาก จะได้สะดวกในการหา เพราะบางทีเหมือนตั้งใจไปหาหนังสือเล่มนั้นและไม่เจอ แล้วเราก็ไม่ได้จะไรจากการไปหาหนังสือเลย เลยอยากให้มีห้องสมุดเฉพาะของคณะวิทยาศาสตร์ไปเลย เพราะถ้าเราหาหนังสือไม่เจอเราอาจจะใช้หนังสือเล่มอื่นแทน ที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน แต่เนื้อหาที่ยังครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ โดยที่ได้ต้องไปไล่หาอยู่"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะวิทยาศาสตร์

"หนังสือแต่ละหมวดดูน้อยเกินไปแบบหนังสือที่สามารถใช้งานได้ตรงกับความต้องการและการหาหนังสืออยากยังไม่ค่อยเข้าใจถึงการจัดระบบของห้องสมุดด้วย ถึงจะค้นหาด้วยเครื่องช่วยสืบค้นแต่ก็ยังหายากอยู่ดี"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์

"ควรเพิ่มหนังสือด้านวิชาการแพทยศาสตร์ให้หลากหลายมากขึ้นที่สามารถไปใช้ประกอบการเรียนหนังสือ อาจเป็นหนังสือจากต่างประเทศ เพิ่มหนังสือที่ทันสมัย เปิดกว้างโลกภายนอกมากขึ้นหรือบทความเกี่ยวกับโรคที่ต้องการศึกษามากขึ้น เพิ่มส่วนในการจัดชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบกว่านี้ จัดเป็นหมวดหมู่แยกให้ชัดเจนเพื่อจะได้สะดวกในการหาหนังสือ"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะแพทยศาสตร์

"อยากให้เพิ่มหนังสือพวกการตลาดที่อัปเดตใหม่ๆข่าวสารใหม่ๆ ของตลาดโลก ทั้งแนวคิดและทฤษฎี เพราะแบบเราต้องการข่าวหรือหนังสือใหม่ๆตลอดเวลาอะ เพราะโลกมันเปลี่ยนแปลงทุกวินาที หนังสือเก่าๆมันศึกษาอะไรไม่ค่อยได้"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะบริหารธุรกิจบัณฑิต

"คิดว่าเพียงพอต่อความต้องการแล้วนะ เพราะ ที่หาใช้ก็มีพอแล้ว เวลาจะหาหนังสือหรืออะไรที่ต้องใช้ก็คือเจอหมด ไม่ได้ต้องการอะไรเพิ่มเป็นพิเศษ แต่เวลาจะหาไปหนังสือที่ตัวชั้นก็จะหายากหน่อย เพราะว่า ตัวเลขมันเยอะ"

ไม่รู้ว่าจะเรียงจากฝั่งไหนไปฝั่งไหน ถ้าจะหาหนังสือที่ก็ต้องใช้เวลานิดนึงกว่าจะหาเจอ อยากให้ปรับเป็นหมวดหมู่ย่อยๆ ของหมวดหมู่นั้นไปเลย หรือจะแบ่งหมวดหมู่ด้วยการติดแถบสีที่ตัวเล่มก็ได้ จะได้หาสะดวกขึ้นแล้วอีกอย่างนี้ บางทีหนังสือมันก็เก่าไปอยากได้ที่เป็นข้อมูลที่ใหม่กว่านี้"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะเศรษฐศาสตร์

"อยากให้แบบมีหนังสือที่อัปเดตใหม่ๆ ในทุกๆ หมวดเพราะรู้สึกว่ามีหนังสือใหม่ๆ แบบนักเขียนชื่อหนังสือหรือหนังสือยอดฮิตมีน้อยมาก มีแต่หนังสือเก่าๆ ที่ไม่สามารถอ้างอิงในงานวิจัยอะไรได้เพราะเก่าเกินไป และอยากให้เพิ่ม *E-book* มากกว่านี้ ตอนนี้ก็เยอะนะ แต่รู้สึกมันไม่พอ"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

"อยากให้เพิ่มหนังสือพวกหมวดวิทยาศาสตร์เพิ่ม แบบเฉพาะทางด้วย เพราะมันมีแต่องค์รวมไม่มีแบบเฉพาะทางเลยมีน้อยมาก"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตวิทยาลัยอุตสาหกรรมสร้างสรรค์

"เพิ่มหนังสือใหม่ๆ ที่เพิ่งออกใหม่และสามารถอ่านเป็น *Ebook* ได้เลย หนังสือที่เป็นภาษาอังกฤษที่มีเนื้อหาทางวิชาการหรือจิตวิทยาเพิ่มเติม อยากให้มีหนังสือภาษาอังกฤษที่เป็นเรื่องแนวให้กำลังใจหรือสร้างแรงบันดาลใจที่หลากหลาย อาจจะมีอยู่แล้วแต่เราหาไม่เจอก็ได้ ทำเป็นโซนแนะนำหนังสือก็ได้แบบเหมือนร้านหนังสือที่มีแนะนำหนังสือหรือ เป็นอินโฟร์แนะนำหนังสือน่าอ่าน เพราะบางทีอาจหาไม่เจอหรืออยากรู้ว่าหนังสือเล่มนั้นมีอะไรน่าสนใจบ้าง"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตวิทยาลัยนานาชาติเพื่อความยั่งยืน

"เพิ่มหนังสือให้หลากหลายประเภทควรมีหนังสือที่มีนักเขียนที่มีชื่อเสียงหรือนักเขียนที่ดังๆ ไว้ให้อ่านหรือนำไปใช้ในการเรียนต่างๆ ได้ ควรมีหนังสือของต่างประเทศฉบับใหม่ๆ ที่เป็นนิยามมาวางไว้ในห้องสมุดให้ได้หยิบอ่าน ควรมีการจัดเรียงชั้นหนังสือให้อ่านได้ไม่ยาก ง่ายต่อการค้นหาหนังสือที่ต้องการ ควรติดสัญลักษณ์สีเฉพาะหนังสือไว้ให้คนที่เข้ามาหยิบหนังสือไปอ่านได้วางหนังสือให้ตรงช่อง"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

"ต้องการสื่อการเรียนรู้พวกตำราต่าง ๆ จากต่างประเทศที่หาซื้อไม่ได้ในประเทศไทย และก็สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ เช่น บทความวิชาการจากต่างประเทศ *E-Book* ต่าง ๆ จากต่างประเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับสิ่งที่อาจารย์สอน"

ผู้ให้สัมภาษณ์ อาจารย์ปัทมรา อาษา

ตำแหน่ง/หน่วยงานที่สังกัด: อาจารย์ในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

“ต้องการหนังสือภาษาอังกฤษเพิ่มเติม เพราะในวิชาเอกส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษในการสอนและการสอบ หรือหนังสือเก่าที่มีการทำสำเนาไว้หลายฉบับเพราะต้องการใช้อ้างอิงในการสอน อยากให้มีการซ่อมแซมหนังสือเพราะบางเล่มมีการชำรุด และการจัดวางหนังสือของเราเมื่อเทียบกับขนาดห้องสมุดแล้วถือว่าใช้พื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากมีโอกาสขยายพื้นที่เราน่าจะจัดเรียงชั้นให้ดูสบายตา ไม่แออัด แบบ2คนสามารถยืมหนังสือพร้อมกันได้”

ผู้ให้สัมภาษณ์ อาจารย์ภัทรนันท์ ไวยะสิน

ตำแหน่ง/หน่วยงานที่สังกัด: หัวหน้าเอกการแสดงและการกำกับการแสดง-เพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล
สาขา ภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

“ไม่เพียงพอส่วนใหญ่เป็นทรัพยากรสารสนเทศแบบเก่าควรเปลี่ยนเป็นแบบใหม่ ด้านหนังสือให้มีความทันสมัย รองรับความต้องการของผู้ใช้แต่ละประเภทมากที่สุด มีความหลากหลายทางด้านสื่อสิ่งพิมพ์”

ผู้ให้สัมภาษณ์ อาจารย์ธิดิ คำหอมกุล

ตำแหน่ง/หน่วยงานที่สังกัด: อาจารย์ในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

4.2 ผลการวิเคราะห์สภาพ และความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านบริการ

จากการวิเคราะห์ ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความต้องการให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีประสิทธิภาพ เช่น คอมพิวเตอร์ที่สามารถรองรับการใช้งานได้เป็นอย่างดี เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพในการใช้งานและจอโปรเจกเตอร์ และเรื่องหน้าเว็บไซต์การสืบค้น ผู้ให้สัมภาษณ์มีความต้องการให้สามารถสืบค้น หรือเข้าใช้งานภายในเว็บได้สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวถึง บุคลากรที่ให้บริการว่าต้องการให้มีการบริการที่ใส่ใจผู้ใช้ ต่อมา ระยะเวลาในการให้บริการผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมงดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากให้เพิ่มโซนนิทรรศการของเก่าๆ เพื่อให้ความรู้ อยากให้มีการนำของสะสมเก่าๆมาจัดแสดง เพิ่มการจัดนิทรรศการเป็นเรื่องๆในแต่ละเดือนหมุนเวียนกันไป ต้องการหน้าเว็บการใช้งานที่เข้าใจง่าย มีตัวหนังสืออ่านง่าย รูปแบบหน้าการค้นหาคู่มือเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนเพิ่มตัวหนังสือให้ขนาดใหญ่ขึ้นเพิ่มป้ายบอกว่าแต่ละชั้นมีหนังสือหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อะไรบ้าง มีบริการอะไรในชั้นนั้นบ้างอย่างละเอียด เพราะบางครั้งกลิ้งตัวขึ้นไปชั้นนั้นๆและไม่รู้ว่าจะชั้นนั้นให้บริการอะไรบ้างเปิดช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ เพื่อจะได้มานั่งอ่านหนังสือและทำงานในช่วงวันหยุด”

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะศิลปกรรมศาสตร์

“อยากให้มีสื่อเกอร์เก็บของอัตโนมัติ มีพื้นที่โซนศิลปะ สิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่างดูไม่มีคุณภาพ ข้างจนเกินไป การเข้าถึงก็น้อยที่นั่งก็น้อยเกินไป อยากให้มีเน็ตบูทให้ยืมใช้ ทั้งในและนอกห้องสมุด และก็อยากให้มีการเชิงรุกควรไปโมทหนังสือใหม่ๆ ให้มากกว่านี้จัดหมวดหมู่ให้เข้ากับยุคสมัย ควรปรับเปลี่ยนบุคลากรและพฤติกรรมของผู้ใช้บางส่วนระยะเวลาการให้บริการอยากให้เปิดตลอดเวลา”

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะมนุษยศาสตร์

“บุคลากรควรมีจิตใจที่รักบริการมากกว่านี้ ให้คำปรึกษาได้แล้วก็ตอบคำถามที่ถามได้ทุกเรื่อง เพราะเมื่อเข้าไปถามคำถามแล้วคำตอบที่ได้ไม่ตรงกับความต้องการจริงๆ อยากให้อัพเกรดคอมให้เป็นของ **Apple** และโซนดูหนังให้มี **Netflix** เพิ่มห้องดูหนังที่เป็นสามมิติบทความหลายๆเล่มควรมีไฟล์แบบ **PDF** ทุกเล่ม ระยะเวลาอยากให้เปิดบริการ 24 ชม. มีบริการโซนรับประทานอาหารและขายของกิน สามารถนำของกินเข้ามาทานได้ในระหว่างที่อ่านหนังสือ อยากให้เพิ่มโซนพักผ่อนได้ เพิ่มพื้นที่ในการนอนอ่านหนังสือ”

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะสังคมศาสตร์

“ไม่เคย แต่รู้ว่ามหาวิทยาลัยอื่นก็มีห้องสมุดเฉพาะของแต่ละคณะให้ เลยอยากมีห้องสมุดที่มีแต่เด็กคณะตัวเองไปใช้ ไม่อยากไปใช้ห้องสมุด ที่เป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย มันรู้สึกว่าจะเริ่มหาจากตรงไหนก่อนดี แล้วก็ในส่วนของพวกเขาคอมพิวเตอร์ถึงจะเปลี่ยนเครื่องใหม่แล้วแต่รู้สึกว่าเครื่องช้ามาก อยากให้ปรับปรุงเพราะเข้าโปรแกรมอะไรได้ช้า หรืออาจจะเพิ่มคอมพิวเตอร์ให้เยอะขึ้นเพราะช่วงเวลาที่ใกล้สอบ คอมก็ไม่ใช่งานอีกอย่างหนึ่ง เรื่องการให้บริการของบรรณารักษ์อยากให้ใส่ใจมากกว่านี้หน่อย หรือถ้ายังไม่รักก็ขอแบบเหมือนเวลาคืนหนังสือเรายังคืนแบบไม่ต้องมาคืนที่บรรณารักษ์ ก็เพิ่มช่องทางการยืมหนังสือแบบไม่ต้องผ่านบรรณารักษ์ คล้ายๆกับเวลาเราจ่ายเงินผ่านช่อง **self service** อะไรอย่างงี้ก็ได้ แล้วก็เวลาในการให้บริการส่วนตัวคิดว่าควรเพิ่มช่วงเวลาที่มีการสอบก็พอถ้าเป็นไปได้ก็อยากให้ 24 ชม. ไปเลย ”

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะวิทยาศาสตร์

“อยากให้การจัดสรรพื้นที่มีความสร้างสรรค์กว่านี้แบบจัดโซนๆต่างๆให้ดูง่ายๆหรือเอาป้ายติดบอกก็ได้ ละก็ห้องสมุดที่อื่นเค้ามีโซนอ่านหนังสือที่แบบห้องมันเงียบมาก อยากให้มีแบบนี้ และ คอมมีไม่พอให้นิสิตใช้จะไปใช้ที่ไรก็เต็มตลอด และก็เก้าอี้ไม่พอเพราะคนหยิบไปนั่งกับเพื่อน และ เครื่องปริ้นครุติและถูก ในราคานิสิตร และก็อยากให้บรรณารักษ์บริการให้ดีกว่านี้แบบ พูดดีๆ ถ้าพูดถึงเรื่องเวลาการเปิด-ปิดจริงๆอยากให้ เปิด 24 ชม. แต่ถ้ามาคิดถึงความเป็นจริงอะมันไม่ได้หรอก ก็แบบอยากให้เปิดไว้กว่านี้ละกันเพราะแบบเพื่อนบางคนที่มาตอนเช้าเนี่ยเขาไม่รู้จักไปนั่งที่ไหนก็อยากจะไปนั่งที่ห้องสมุดรอเวลาเริ่มเรียน”

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์

“อยากให้มีการปรับ **co-working space** ให้มีมุมที่น่าดึงดูด อาจมีการเพิ่มต้นไม้หรือเฟอร์นิเจอร์ที่น่านั่งให้เยอะกว่านี้ มีโซนที่เงียบให้มีความเป็นส่วนตัวไว้ใช้ในการอ่านหนังสือให้มีการแบ่งโซนอย่างชัดเจน ไม่ให้รบกวนผู้อื่นที่เข้ามาใช้บริการ เพิ่มแท็บเล็ตในการค้นหาข้อมูลการเข้าถึงบทความของต่างประเทศที่อาจนำมาใช้ในการเรียน เพิ่มระยะเวลาในการเข้าใช้บริการให้นานขึ้น เปิด 24 ชม. ในช่วงสอบหรือวันหยุดก็ควรเปิดทำการ ”

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะแพทยศาสตร์

“คอมพิวเตอร์ค่อนข้างช้าเราอยากให้เปลี่ยนหรืออัพเดทใหม่อะ และก็เปิดได้ในช่วงสอบอยากให้เปิด 24 ชม. ไม่ก็ปิดให้ตึกก็ได้ บางทีอาจจะติดกับเพื่อนยาวๆก็ต้องไปอ่านที่คาเฟ่เสียตั้งอีกไม่ส่วนตัวด้วย ห้องสมุดเรามีห้องประชุมก็อยากใช้ด้วย”

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะบริหารธุรกิจบัณฑิต

"อยากให้พัฒนาเรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ต การสแกนเข้าห้องสมุดอยากให้ทำได้ดีกว่านี้ เพราะบางครั้งมันสแกนไม่ได้ก็ต้องไปบอกเจ้าหน้าที่อีก และอยากให้ปรับเรื่องบริการของห้องน้ำให้ดูดี สะอาดมีกลิ่นที่หอม ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกมันล้าสมัยเกินไปอยากให้ปรับให้ทันสมัยมากกว่านี้ เครื่องทุกอย่างมีความซ้ำ และเรื่องของระยะเวลาการให้บริการช่วงสอบอยากให้เปิดให้ใช้นานมากกว่านี้ ควรเพิ่มเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา เช่น **MACBOOK**"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะเศรษฐศาสตร์

"อยากให้ระบบการค้นหาหนังสืออะ ดีกว่านี้ ไม่ใช่ว่าของที่มีอยู่ไม่ดี แต่มันสามารถอัพเกรดไปได้อีก และเพิ่มพวกคอม หรือ แล็บอีกมากกว่านี้เพราะรู้สึกแออัดคนใช้เยอะบางทีก็ไม่พอใช้ พอเราจะไปใช้คนก็เต็มแล้ว"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

"การค้นหาหนังสือดูยากนะ บางทีก็ไม่ตรงกับที่วาง เลยยิ่งหายากเข้าไปอีก ทำให้เสียเวลามากๆ และคอมมันเก่าแล้วอยากให้เปลี่ยนใหม่ มันดูซ้ำๆ บางทีทำงานอยู่และค้างก็มี และอยากให้เพิ่มโปรเจคเตอร์ในห้องประชุมอะ บางทีการดูหรือใช้โปรเจคเตอร์มันสะดวกกว่า"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตวิทยาลัยอุตสาหกรรมสร้างสรรค์

"อยากให้จัดชั้นหนังสือโซนที่ชัดเจน และพื้นที่ทำงาน อ่านหนังสือ อยากให้เพิ่มโซนรับประทานอาหารได้ แบ่งให้มันชัดเจนไปเลย ไม่มาปนกันแบบทำงานก็ส่งเสียงดังได้ไปเลย มุมอ่านหนังสือก็ก็ต้องงดใช้เสียงไปเลย และพวกสิ่งอำนวยความสะดวกหรือคอมที่ใช้สืบค้นหรือ พวก*IPAD*ที่ใช้อ่านนิตยสารยังไม่ค่อยเข้าการใช้งาน อยากให้เพิ่มเป็นอ่าน*E-book* หรือหนังสือเป็นฉบับเต็มใน*IPAD* ได้เลยไม่ต้องไปหาที่ขึ้น ไม่ต้องไปหยิบตัวเล่ม หรือว่าอ่านที่ไหนก็ได้ของห้องสมุดแต่อ่านผ่าน*IPAD* ได้ และเพิ่มจำนวนพวกคอมพิวเตอร์และ*IPAD* ให้กระจายทั่วพื้นที่ห้องสมุด พวกเก้าอี้หรือเฟอร์นิเจอร์ในห้องสมุดมีความน่านั่งมากกว่านี้ ให้เหมาะแก่การทำงานหรืออ่านหนังสือมากกว่านี้อาจจะมี เฟอร์นิเจอร์ที่ไม่ใช่โต๊ะไม้สีน้ำตาล อาจจะเปลี่ยนเป็นโต๊ะที่มีระดับพอดีกะตัวเวลานั่งอ่านหนังสือ หรือเบาะโซฟาเก้าอี้ที่มีเบาะรองนุ่มๆ เวลาในการเปิดปิด อาจจะขยายเวลาให้มากกว่านี้น้อยบางที่ก็รับมาก่อนเข้าเรียนแต่ห้องสมุดก็ยังไม่เปิด หรือบางที่อยากอยู่ทำงานดีหน่อยห้องสมุดก็ปิดช่วง2ทุ่ม ทำให้หาที่ทำงานต่อไม่ได้"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตวิทยาลัยนานาชาติเพื่อความยั่งยืน

"ควรมีบริการกาแฟในห้องสมุด ดันไม้ประดับไว้มุมต่างๆของห้องเพื่อเพิ่มความผ่อนคลายรู้สึกไม่ตึงเครียดเวลาที่ได้เข้าใช้บริการ มีพื้นที่สามารถรับประทานอาหารได้ด้วย ควรมีการเพิ่มปลั๊กไฟในมุมต่างๆหรือจัดโซนที่สามารถชาร์จแบตเตอรี่ทำงานต่างๆไว้โดยเฉพาะ ควรมีการเปิดเพลงคลอเบาๆภายในห้องสมุดหรือแม้กระทั่งในห้องน้ำ หรือสร้างมุนดนตรีไว้ให้เข้าใช้บริการว่าส่วนนี้มีแต่ดนตรีให้เพิ่มความจรรโลงใจ และที่สำคัญควรมีการให้บริการแบบ 24ชมในช่วงสอบหรืออาจจะเป็นแค่บางชั้นก็ได้"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

“อยากให้มีการปรับเปลี่ยนบริการและมีบางบริการเพิ่มเข้ามาในห้องสมุด เพื่อสนับสนุนให้ห้องสมุดมี ประสิทธิภาพมากขึ้นเช่น บริการตอบคำถามและบริการช่วยค้นคว้าว่าจะลงมาที่ชั้น1 เพื่อจะได้รู้ว่าทรัพยากรที่ ต้องการจะต้องไปชั้นไหนและทางไหน การเข้าหาผู้ใช้บริการมากกว่านี้ที่จะทำเป็นกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุม บริการหนังสือประเภทเหตุการณ์ที่จะช่วยให้ผู้ที่สนใจเข้ามาชมและเลือกดูหนังสือ หรือการบริการชุมชนที่จะให้ บุคคลภายนอกเช่น การให้ผู้ให้บริการภายนอกเข้ามาภายในห้องสมุดเพื่อค้นคว้า หรือแม้แต่การสอนหนังสือเด็ก หรือผู้ที่สนใจที่มาใช้ห้องสมุดได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ผ่านหนังสือของทางห้องสมุด บริการเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น เครื่อง ปั่นมีค่าบริการที่ถูกลงหรือฟรี(เฉพาะนิสิตและคณะอาจารย์หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทางราชการ) บริการพื้นที่ สร้างพื้นที่ ที่สามารถให้ผู้ให้บริการทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้มากขึ้น รับรองผู้ใช้บริการได้มากขึ้น อยากให้การเปิดให้บริการนานกว่า นี้ในช่วยเวลานี้นิสิตสอบ อย่างสุดท้ายคือการบริการหาหนังสือหรือตอบคำถามผู้ใช้บริการและเพิ่มช่องทางการ ติดต่อทาง *line* , *email* หรืออื่น ๆ”

ผู้ให้สัมภาษณ์ อาจารย์ปัทมรา อาษา

ตำแหน่ง/หน่วยงานที่สังกัด: อาจารย์ในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

“บริการด้านน้ำดื่มอยากให้ตั้งในจุดที่เห็นได้ชัดกว่านี้ และบริการการยืมคืนหนังสืออยากให้ทุกชั้น ไม่จำเป็นต้องลงมา ชั้น2 และบริการสอบถามควรที่จะอยู่ชั้น1มากกว่า หรือให้ดี ทุกชั้นควรมีและตอบคำถามได้ และมีแท็บเล็ตใน ทุกชั้น ช่วงสอบเปิดสักให้ถึงเที่ยงคืนก็ดี”

ผู้ให้สัมภาษณ์ อาจารย์ภัทรนันท์ ไวยะสิน

ตำแหน่ง/หน่วยงานที่สังกัด: หัวหน้าเอกการแสดงและการกำกับการแสดง-เพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล
สาขาภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

“ส่วนมากผู้ใช้บริการเข้ามายืมหนังสือแล้วกลับไปอ่านที่ห้องทำงานของตัวเองเพราะบรรยากาศในห้องสมุดไม่ เอื้ออำนวยต่อการอ่าน บางพื้นที่เสียงดัง ควรมีการแบ่งโซนชัดเจนว่าพื้นที่ไหนสามารถใช้เสียงหรือไม่สามารถใช้ เสียงได้ อาจจะทำเป็นโซน *co-working space* ที่สามารถส่งเสียงหรือพูดคุยบริเวณในห้องนี้ได้ นำอาหารหรือ เครื่องดื่มมารับประทาน ในส่วนของห้องประชุมควรแบ่งอย่างชัดเจนและเต็มรูปแบบในการให้บริการ เช่น มี โปรเจคเตอร์ภายในห้องสมุด มีปากกาLED สามารถใช้ในการบรรยายหรืออธิบายงานต่างๆภายในห้อง อาจจะมีการ จำกัดเวลาการใช้ห้องสมุด ไม่เกิน 2ชม.เพื่อให้เอื้อต่อผู้ที่จะมาเข้าใช้ต่อไป ในห้องประชุมหรือโซนที่ผ่อนคลาย ควรมีหน้าจอขนาดใหญ่ในการเปิดวิดีโอให้ความรู้หรือสร้างความบันเทิงให้กับผู้เข้าใช้ ควรมีการจองห้องประชุมจาก เว็บไซต์เหมือนการจองโรงภาพยนตร์ อาจจะมีไฟโชว์ขึ้นเป็นมีแดงว่าไม่ว่าง สีเขียวว่าว่าง หรืออาจจะมีบริการปิ่น งานด้วยตนเองผ่านการตัดบัตรเครดิต *line pay* หรือ *true money wallet*”

ผู้ให้สัมภาษณ์ อาจารย์รัฐติ คำหอมกุล

ตำแหน่ง/หน่วยงานที่สังกัด: อาจารย์ในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

4.3 ผลการวิเคราะห์สภาพ และความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่

จากการวิเคราะห์ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนห้องสมุดทางกายภาพที่หลากหลาย ได้แก่ มีการแบ่งพื้นที่การใช้งาน *Co-Working space* หรือโซนให้ชัดเจน เช่น โซนที่ไว้สำหรับการอ่านหนังสือจะห่างจาก โซนไว้ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อไม่ให้มีเสียงรบกวนกัน การปรับสถานที่ต่างๆ เช่น การปรับระยะห่างของบันไดกับประตูที่ทางเดินนั้นแคบหรือเล็กเกินไป เพิ่มพื้นที่ไว้ทำกิจกรรมให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับนิสิต และการตกแต่ง ต้องการให้มีการตกแต่งห้องสมุดให้ดูดีและน่าเข้าใช้งาน เช่นการปรับเปลี่ยน โต๊ะ เก้าอี้ให้ดูทันสมัย เปลี่ยนกระจกให้ใหญ่ขึ้น เพื่อที่จะให้แสงธรรมชาติเข้ามาช่วยให้แสงสว่างภายในห้องสมุด หรือการเปลี่ยนสีเพื่อให้ดูสบายตา รวมถึงการนำการตกแต่งสไตล์โมเดิร์นมาช่วยเพิ่มความทันสมัย และเพิ่มสีเขียว เช่นต้นไม้ รูปภาพวิวธรรมชาติ เพื่อช่วยในการพักสายตา และทำให้รู้สึกผ่อนคลายดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

"พื้นที่ที่เปิดให้อ่านหนังสือช่วงสอบรู้สึกว่ามีพอ เพราะคนเยอะมารู้สึกว่าไม่มีความเป็นส่วนตัว และที่ทำงานกับอ่านหนังสือมันอยู่ที่เดียวกันทำให้เสียงมันรบกวนคนที่มาอ่านหนังสือ และมีปัญหาในการมีคนมาจองโต๊ะไว้ก่อนเลยอยากจะให้มีการแบ่งพื้นที่ในการอ่านหนังสือหรือทำงานอย่างชัดเจน คนที่มาทำงานก็อาจจะมีการจองโต๊ะหรือห้องทำงานผ่านระบบออนไลน์แบบจองมาก่อนในออนไลน์ แล้วพอถึงเวลาก็ค่อยมาลงชื่อเข้าใช้ห้องทำงานหรือห้องประชุมไว้ด้วยอะไรแบบนี้ก็ได้ "

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะวิทยาศาสตร์

"การจัดวางตู้ลำโพงไปหน่อยประมาณแบบว่าชั้นแต่ละชั้นอะไม่ค่อยมีความดึงดูดที่มากพอจะให้คนไปอ่านหนังสือ อยากให้ห้องสมุดโมเดิร์นขึ้นมีเฟอร์นิเจอร์เพิ่มเข้ามาให้หลากหลาย กระจกดูทันสมัยแบบเป็นกระจกใหญ่ๆให้แสงธรรมชาติเข้ามาจะได้ประหยัดไฟ ประตูควรเปิดไวกว่านี้ เพิ่มโซฟานุ่มๆให้นั่งพักผ่อนมากกว่านี้แบบมันน้อยจนต้องแย่งกัน บันไดแบบโมเดิร์นให้ดูดีมีสไตล์มันจะได้ดึงดูดและจะทำให้ห้องสมุดน่าเข้าไปอีก เพิ่มพื้นที่การรองรับ ทำให้น่าใช้งานแบบเพิ่มสิ่งที่จะชักชวนคนมาใช้เช่นแบบ บอร์ดเกมอะไรประมาณนั้น สามารถนอนได้พักได้มีสถานที่เฉพาะที่ไม่ได้มีไว้แค่เพื่ออ่านหนังสือ ด้านเทคโนโลยีต่างๆควรพัฒนายิ่งขึ้น และเพิ่มจำนวนให้เยอะขึ้นและปรับปรุงให้ภายในดูน่าอยู่ จัดรูปแบบหนังสือใหม่เพิ่มพื้นที่ *CO-Working Space Free Space* นำเครื่องมือเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาเพิ่มเติมในห้องสมุด"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์

"บรรยากาศอยากให้มีความรู้สึกที่ให้ความผ่อนคลายเวลาเข้ามาอ่านหนังสือ อาจทำให้ไฟคล้ายคาเฟ่หรือใช้ไฟแสงสีส้มในการถนอมสายตาในการอ่านหนังสือไว้เป็นมุมต่างๆ ปรับเปลี่ยนพวกเฟอร์นิเจอร์โต๊ะเก้าอี้ให้มีความอำนวยความสะดวกมากกว่านี้ ไม่ใช่ของเก่า เป็นสไตล์ลอร์ฟโมเดิร์นที่ให้ความทันสมัยสามารถนั่งและนอนได้ มีความดึงดูดจากสื่อการทั้งภายในและภายนอกให้คนมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น อาจมีการสร้างตึกใหม่ หรือปรับให้มุมบางมุมให้คล้ายคาเฟ่สามารถที่จะนำอาหารหรือเครื่องดื่มเข้ามารับประทานในห้องสมุดในโซนที่อาจจะแบ่งไว้"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะแพทยศาสตร์

"อยากให้ห้องประชุมกว้างและเยอะกว่านี้และเก็บเสียงได้ดีกว่านี้ ไม่ใช่แบบนั่งติดอยู่ห้องข้างๆเคาะกระจกทำปากซู่ๆ และอยากให้ห้องน้ำอะดูสะอาดขึ้น รวมถึงพื้นที่รอบห้องสมุดด้วย อยากให้มันดูสว่างกว่านี้ มันดูทึบๆไป บันไดก็อยากให้กว้างกว่านี้ มันแคบไปบางที่ต้องเปิดประตูออกมาและเข้าไปเพื่อขึ้นอีกชั้น และอยากมากเลยคือแบ่งพื้นที่ห้องสมุดให้ชัดเจนไปเลย แบบว่าตรงนี้ไว้อ่านหนังสือ ต้องเงียบเสียงนะ ตรงนี้ไว้พักผ่อนก็ตามสบาย ตรงนี้ไว้ทำกิจกรรมนะ มีอุปกรณ์ถึงขยะอะไรพร้อม อะไรแบบนี้"

ผู้ให้สัมภาษณ์ นิสิตคณะบริหารธุรกิจบัณฑิต

"อยากให้เพิ่มที่ชาร์จหรือปลั๊กไฟให้มากกว่านี้ เพราะที่มีอยู่บางโต๊ะหรือหลายๆโต๊ะมันไม่มีและก็ใช้ไม่ได้ ห้องสมุดมีความเสียงดังมากเกินไป ควรแบ่งโซนให้ชัดเจนเพิ่มห้องประชุมให้เยอะขึ้นกว่านี้ และเพิ่มโปรเจกเตอร์ในห้องประชุมเพื่อไว้ใช้ในการติวหนังสือด้วย เพิ่มโซนที่สามารถรับประทานอาหารได้ เพิ่ม *Relax Zone* ที่สามารถนั่ง

“ห้องสมุดนั้นไม่ค่อยมีความทันสมัยและไม่น่าเข้าใช้งานจึงควรมีการปรับเปลี่ยนในหลายๆอย่าง เช่นการ เพิ่มเฟอร์นิเจอร์ที่ทันสมัยที่เหมาะสมกับการนั่งอ่านหนังสือหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ การตกแต่งภายในเช่นการ ทาสีที่ดูสบายตามากกว่านี้ เปลี่ยนสีไฟให้อ่อนลงกว่านี้เพื่อถนอมสายตาของผู้ที่อ่านหนังสือ เป็นต้น ที่จะให้สถาปนิกหรือมัณฑนากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการออกแบบสถานที่และการตกแต่งภายในมาร่วมจัดห้องสมุดร่วมกับบรรณารักษ์ ที่จะช่วยตกแต่งห้องสมุดได้ตรงตามความต้องการทั้งของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ”

ผู้ให้สัมภาษณ์ อาจารย์ปัทมสา อาษา

ตำแหน่ง/หน่วยงานที่สังกัด: อาจารย์ในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

“อยากให้ชั้นแรกจัดพื้นที่เหมือนคาเฟ่ สามารถนำอาหารเข้าไปรับประทานได้ในเวลาที่นั่งทำวิทยานิพนธ์ อยากให้มีแสงไฟถนอมสายตา บางจุดมืดไป ควรเป็นแสงสลัวๆ เพื่อให้ภายนอกดูดีน่าดึงดูด ขยายทางเดินตรงบันไดให้กว้างกว่านี้เพื่อความสบายในการเดินขึ้นหรือลงของนิสิตและบุคลากร ห้องสมุดควรแบ่งโซนอ่านหนังสือที่ชัดเจนและเงียบสงบสำหรับไว้ทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ โซนที่ดูหนังและคอมพิวเตอร์จัดให้มีระเบียบเพราะดูแออัดในบางเวลา ตกแต่งภายนอกถือว่าดีอยู่แล้ว แต่ถ้าเพิ่มให้เป็นแบบมินิมอล เรียบง่าย ไม่หวือหวาเกินไป ดูดี คลุ มีสไตล์ จะทำให้ห้องสมุดของเราน่าใช้และดึงดูดคนมาใช้งานได้มากขึ้น ”

ผู้ให้สัมภาษณ์ อาจารย์ภัทรนันท์ ไวยะสิน

ตำแหน่ง/หน่วยงานที่สังกัด: หัวหน้าเอกการแสดงและการกำกับการแสดง-เพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล
สาขา ภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

“บรรยากาศภายในห้องสมุดถ้าเป็นเรื่องไฟมีความเพียงพอต่อผู้ใช้บริการอยู่แล้วแต่อาจจะเปลี่ยนสีไฟให้เอื้อต่อการอ่านมากขึ้น เพราะแสงสีขาวถ้าใช้เวลาอ่านไปนานๆทำให้เสียสายตาได้หรือมีอาการปวดตา การตกแต่งภายในควรไปในทางเดียวกัน พื้นที่ซอกห้องสมุดบางพื้นที่มีความขัดแย้งและไม่ไปในทางเดียวกันเพราะมีการสร้างหรือเติมแต่งเพิ่มเข้าไป ควรมีการปรึกษากับอินทรีเรียให้มาช่วยในการสร้างอาคารให้มีความทันสมัยมากขึ้น ทำให้บรรยากาศหรือมีภายในอาคารไม่น่าเบื่อจนเกินไป ควรมีร้านเครื่องดื่มหรือมุมรับประทานเล็กๆน้อยๆได้ อาจจะเป็นการบริการด้านกาแฟหรือเครื่องดื่ม ”

ผู้ให้สัมภาษณ์ อาจารย์ฐิติ คำหอมกุล

ตำแหน่ง/หน่วยงานที่สังกัด: อาจารย์ในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

บทที่ 5

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ผลของการศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมาแล้วนั้นทำให้สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการได้ประเด็นทั้ง 3 ด้าน ดังต่อไปนี้ คือ

1. ศึกษาสภาพและความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จากการศึกษาสภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบว่าปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่พบอยู่ในปัจจุบัน คือ เรื่องของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศนั้นมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศมีสภาพค่อนข้างเก่า หนังสือบางเล่มบนชั้นวางมีการชำรุดเสียหาย ยังไม่ได้รับการซ่อมแซมเนื้อหาหนังสือบางเรื่องมีความเก่าเกินไป ไม่ทันสมัย และไม่มีความหลากหลายมากพอ มีหนังสือเฉพาะทางด้านวิชาการ หนังสือภาษาต่างประเทศ เช่น หนังสือภาษาอังกฤษ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ มีปัญหาในเรื่องการค้นหาหนังสือบนชั้นวางเพราะขาดความเข้าใจในเรื่องเลขหมวดหมู่ของหนังสือ ทำให้ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่เจอหรือค้นหาได้ยากลำบากและจากศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการพบว่ามีความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ดังนี้ ต้องการให้เพิ่มจำนวนและความหลากหลายของหนังสือด้านวิชาการแบบเฉพาะทาง เช่น ด้านประวัติศาสตร์ ด้านวิทยาศาสตร์ ด้านการตลาด ด้านจิตวิทยา เป็นต้น ต้องการให้เพิ่มจำนวนหนังสือและบทความวิชาการ ภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศให้มีมากขึ้น ต้องการให้มีการอัปเดตหนังสือที่ออกใหม่ๆ ในแต่ละเดือน ของทุกหมวดหมู่หนังสือและบทความวิจัยให้มีความทันสมัยและเป็นข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ เพื่อรองรับต่อความต้องการไว้ใช้ในการอ้างอิงงานวิจัยและนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาหรือการเรียนการสอนต้องการให้มีมุมหนังสือแนะนำ โดยเฉพาะ อาจเป็นหนังสือที่กำลังเป็นที่นิยมหรือหนังสือที่เขียนโดยนักเขียนที่มีชื่อเสียงที่สามารถหยิบอ่านได้ง่าย ต้องการให้เพิ่มเติมในส่วนของทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอื่นๆ เช่น หนังสือเสียง หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ สื่อการเรียนรู้ที่มีวิดีโอหรือภาพประกอบที่น่าสนใจ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ นำเข้ามาให้บริการ และมีความต้องการอยากให้ปรับเปลี่ยนในเรื่องการจัดวางหนังสือบนชั้นหนังสือให้มีความสะดวกง่ายต่อการค้นหามากขึ้น ต้องการให้จัดประเภทหมวดหมู่หนังสือให้ชัดเจนมากขึ้น ต้องการให้ติดแถบสี รหัสและสัญลักษณ์ที่สันหนังสือตามหมวดหมู่ของหนังสือให้ชัดเจนเพื่อความสะดวกง่ายในการค้นหา ต้องการให้เพิ่มคิวอาร์โค้ด (QR Code) ของหนังสือทุกเล่มเพื่อให้สามารถอ่านออนไลน์ได้ในทันที

2.ศึกษาสภาพและความต้องการด้านการบริการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จากการศึกษาสภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาด้านการบริการที่พบอยู่ในปัจจุบัน คือ มีปัญหาในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการนั้นที่ยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นและการทำงานมีสภาพที่ค่อนข้างเก่า เครื่องมีการประมวลผลที่ค่อนข้างช้า ค้างบ่อยและติดขัดในขณะที่กำลังใช้งานอยู่ คอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อของผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ยังไม่มีคุณภาพมากพอ และยังมีความล้าสมัย ควรปรับให้มีความทันสมัยมากกว่านี้ มีปัญหาด้านบริการยืม-คืนหนังสือที่ไม่สะดวกเพราะมีบริการยืม-คืนอยู่แค่ชั้นเดียวของสำนักหอสมุดกลางเท่านั้น มีปัญหาด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของผู้ให้บริการที่ยังไม่ดีพอ พบว่า ในบางครั้งไม่มีบรรณารักษ์ประจำอยู่ที่โต๊ะให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าตลอดเวลา และบรรณารักษ์ยังไม่สามารถตอบคำถามให้ตรงต่อความต้องการแก่ผู้ใช้บริการได้เท่าที่ควร และการใช้คำพูดหรือน้ำเสียงในการให้บริการที่ยังไม่ดี มีปัญหาด้านการสแกนบัตรเข้าหอสมุด ประตูตรงทางเข้ามีการประมวลผลที่ล่าช้าหรือบางทีประตูทางเข้าไม่เปิดเลย มีปัญหาเรื่องระยะเวลาในการเปิดให้บริการ ทำให้นิสิตไม่สามารถอยู่อ่านหนังสือหรือทำงานดีๆ ได้ และจากศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการพบว่า มีความต้องการด้านการบริการ ดังนี้ ต้องการให้พัฒนาและเพิ่มจำนวนในส่วนและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดีขึ้นกว่าเดิมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ต้องการให้หน้าเว็บไซต์ค้นคืนของสำนักหอสมุดมีการใช้งาน และมีตัวหนังสือที่อ่านง่ายสบายตา รูปแบบในแต่ละหน้าของการค้นหาให้ดูเข้าใจง่ายมากขึ้น ต้องการให้มีการแบ่งโซนอ่านหนังสืออย่างชัดเจน ว่าพื้นที่ไหนสามารถใช้เสียงหรือไม่สามารถใช้เสียงได้ อาจจะทำเป็นโซน *co-working space* ที่สามารถส่งเสียงหรือพูดคุยบริเวณในห้องนี้ได้ นำอาหารหรือเครื่องดื่มมารับประทาน และโซน *Silent Zone* (โซนเงียบ) สำหรับผู้ที่ต้องการความเป็นส่วนตัวหรือใช้สมาธิในการอ่านหนังสือโดยเฉพาะ ต้องการให้ทางสำนักหอสมุดมีบริการห้องโถงที่ใช้ในการจัดนิทรรศการหรือพื้นที่จัดแสดงงานศิลปะ ในแต่ละช่วงของเทศกาลหรืองานสำคัญต่างๆ ต้องการให้มีพื้นที่เก็บของไว้สำหรับผู้ที่เข้าใช้บริการห้องสมุด เช่น ล็อกเกอร์เก็บของอัตโนมัติ ต้องการให้มีบริการยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติด้วยตนเอง ต้องการให้พัฒนาบริการโซนดูหนัง ให้มีบริการ *Netflix* เพิ่มห้องดูหนังที่สามารถดูในระบบสามมิติ ต้องการให้สำนักหอสมุดขยายเวลาในการให้บริการ 24 ชั่วโมงในช่วงสอบหรือวันหยุดก็ควรเปิดทำการ อยากให้มีบริการโซนรับประทานอาหารและขายอาหารแยกไปอีกส่วนหนึ่งของสำนักหอสมุด อยากให้เพิ่มโซนที่สามารถพักผ่อนได้ เพิ่มพื้นที่ที่สามารถนอนอ่านหนังสือได้ด้วย ต้องการให้เพิ่มปลั๊กไฟในมุมต่างๆ หรือจัดโซนที่สามารถชาร์จแบตเตอรี่อุปกรณ์ทำงานต่างๆ ไว้โดยเฉพาะ ควรมีการเปิดเพลงคลอเบาๆ ภายในห้องสมุดเพื่อเพิ่มความจรรโลงใจและความผ่อนคลายให้แก่ผู้ใช้บริการ ต้องการให้ปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของห้องน้ำให้มีความสะอาดมากกว่าเดิม ต้องการให้มีช่องทางในการติดต่อสอบถามทาง *Official line* , *email* หรืออื่นของทางสำนักหอสมุดกลาง มศว ต้องการให้มีบริการตอบคำถามและบริการช่วยค้นคว้าและบริการยืม-คืนหนังสือประจำอยู่ในทุกๆ ชั้น มีความต้องการให้ผู้ให้บริการ ใช้เวลากับการปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเต็มที่ ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา ตอบข้อซักถามกับ

ผู้ให้บริการได้อย่างชัดเจนถูกต้องด้วยความเต็มใจ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจรักบริการ มีความกระตือรือร้นและความพร้อมต่อการให้บริการ

3.ศึกษาสภาพและความต้องการด้านสถานที่ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จากการศึกษาสภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาด้านสถานที่ ที่พบอยู่ในปัจจุบัน คือ ปัญหาพื้นที่การใช้งาน ที่มีการจัดการไม่เหมาะสม ใช้พื้นที่ไม่เกิดความคุ้มค่า หรือประโยชน์สูงสุด เช่น พื้นที่การใช้งานร่วม Co-working space ที่ยังจัดสรรได้อย่างไม่เป็นระบบ ไม่มีการแบ่งโซนการใช้งานที่ชัดเจน ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการบางส่วนที่ต้องการพื้นที่ในการนั่งทำงาน หรือต้องการความสงบและสมาธิในการอ่านหนังสือไม่สามารถใช้พื้นที่ Co-working space ได้อย่างเต็มที่ ต่อมาเป็นเรื่องของบรรยากาศการตกแต่ง หรือสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเช่น แสงไฟที่ให้ความสว่าง ที่ใช้ภายในห้องสมุดเป็นแสงไฟสีขาว เมื่ออ่านหนังสือ นั่งทำงานไปนานๆ หรือทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการมองตัวหนังสือเป็นระยะเวลานานๆ จะมีอาการปวดตา และจะทำให้สุขภาพสายตาของเราเสียได้ นอกเหนือจากนี้ ยังเป็นเรื่องของตกแต่งภายในอาคารการตกแต่งภายในที่ไม่เป็นไปในทางเดียวกัน พื้นที่หอสมุดบางพื้นที่มีความขัดแย้งและไม่ไปในทางเดียวกันเพราะมีการสร้างหรือเติมแต่งเพิ่มเข้าไปรวมถึงเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ในการตกแต่ง เช่น โต๊ะและเก้าอี้ ใช้งานได้ไม่สะดวกสบายการจัดวางที่นั่งไม่เหมาะสม และจากการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการพบว่า มีความต้องการด้านสถานที่ ดังนี้ ต้องการจัดพื้นที่ Co-working space ให้เป็นส่วนและสามารถใช้พื้นที่ได้อย่างเกิดประโยชน์มากที่สุด เช่น การแบ่งโซนเงียบ เป็นโซนที่ห้ามเสียงสำหรับผู้ที่ต้องการสมาธิหรือความสงบในการนั่งทำงาน หรืออ่านหนังสือ หรือเป็นโซนที่สามารถผ่อนคลายได้ เช่น สามารถนอน พักผ่อน อ่านหนังสือหรือนั่งทำงานได้อย่างสบายๆหรือเป็นโซนที่สามารถรับประทานอาหารและของกินอื่นๆ ได้ เช่น มีร้านเครื่องดื่ม คาเฟ่ให้บริการในโซนนั้น หรือโซนสำหรับบอร์ดเกม ที่สามารถใช้เสียงได้การเพิ่มห้องประชุมและมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในห้องประชุม เช่น จอโปรเจคเตอร์และปากกา LED ที่สามารถเขียนกับหน้าจอและสามารถใช้ในการบรรยายหรืออธิบายงานต่างๆภายในห้องประชุมได้ นอกเหนือจากการที่สามารถรับประทานอาหารแล้วยังสามารถนั่งอ่านหนังสือ หรือนั่งทำงานไปด้วยได้ ต่อมาบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม ต้องการให้ปรับแสงสว่างของไฟเป็นแสงไฟที่ถนอมสายตา เช่น ปรับมาใช้หลอดไฟที่มีแสงไฟสีนวลจะช่วยถนอมสายตามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การตกแต่งภายในอาคารควรมีรูปแบบไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงเฟอร์นิเจอร์ ต้องการให้เปลี่ยนมาเป็นเบาะ หรือที่นั่งที่ให้ความสบาย มีที่พิงหลังเพื่อไม่ให้เกิดอาการเมื่อย เมื่อนั่งไปนานๆ หรือเป็นโซฟาที่มีรูปทรงที่สามารถนอนได้และมีรูปทรงที่เหมาะสมกับสรีระหรือการใช้งาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะต่อสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- 1.อยากเสนอแนะต่อทางมหาวิทยาลัยว่า ควรมีการจัดทำเป็นวิชาห้องสมุดสำหรับนิสิตทุกคนในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้ได้ทราบระบบและการทำงานของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จะได้เป็นความรู้พื้นฐาน จากการวิจัยจะเห็นได้ว่าผู้สัมภาษณ์ ไม่รู้ว่าห้องสมุดมีอะไร และไม่ทราบถึงวิธีการใช้งานที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงอยากจะแนะนำให้มีวิชาห้องสมุด เป็นวิชาศึกษาทั่วไป
- 2.เสนอแนะเป็นนโยบายให้ห้องสมุด มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการใช้บริการอย่างทั่วถึง อยากให้เห็นถึงความสำคัญในการให้บริการอย่างเต็มประสิทธิภาพ ในการกระจายข่าวเกี่ยวกับวิธีการใช้บริการอย่างทั่วถึง
- 3.ควรที่จะศึกษาความคาดหวังของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่จะอยากจะมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นแนวทางให้การพัฒนาหอสมุดกลาง ภายภาคหน้า



บรรณานุกรม

จิราพร บานลา. (2555). การออกแบบอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ระหว่าง พ.ศ. 2542-2554. ปริญญาโทศิลปศาสตร.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ดลนพร ใจบุญเรือง และนันทิยา ตูลเตมีย์. (2557). ศึกษาความต้องการรูปแบบห้องสมุด และแนวทางการพัฒนาห้องสมุดของบุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย. เชียงราย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

ณัฐธญา เพ็ญผ่อง และคณะ. (2559). ความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

อริศรา สิงห์ปัน และณรงณ์ ณรงค์ชัยปัญญา. (2558). การศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้

รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์. (2559, มกราคม-มิถุนายน). สภาพและความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ. วารสารสังคมศาสตร์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 5(1) : 1-10.

สุธีรา งามเกียรติทรัพย์. (2561). รูปแบบการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตสำหรับวัดในประเทศไทย. (วารสารมหาจุฬาราชการ) คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 5(1): 184-195.

ศักดา บุญยัต มาลี ไชยเสนา และอรัญญ์ เลียงจินดาถาวร. (2559, กรกฎาคม - ธันวาคม). อนาคตภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558-2568). (วารสารบรรณศาสตร์ มศว). 9(2): 1-16.

มะลิวัลย์ สีน้อย. (2561, มกราคม – เมษายน). การศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. 5(1): 93-102.

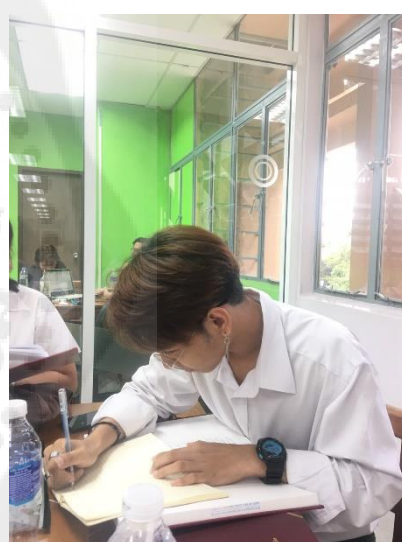
ไพลิน ไพจิตรสัตยา. (2553). พัฒนาการออกแบบการให้แสงสว่างธรรมชาติในอาคารประเภทห้องสมุด. (ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิตาการ ศิริพันธุ์มือง. (2560, กรกฎาคม – ธันวาคม). รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร. (วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย). 10 (2): 55-67.

เจนจิรา นาเมืองรักษ์. (2553). นวัตกรรมการออกแบบห้องสมุดสารนิเทศสารานุกรมไทย ต้นแบบ จ. นครราชสีมา. (ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์
ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว

แบบสัมภาษณ์ (สำหรับนิสิต และบุคลากร)

เรื่อง ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง :

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับการศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบบสัมภาษณ์นี้จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 : แนวทางการสัมภาษณ์ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

1. นิสิต 1.1.ตอนที่ศึกษา/คณะที่สังกัด..... 1.2. ชั้น
 ปี () ปีที่ 1 () ปีที่ 2 () ปีที่ 3 () ปีที่ 4
2. บุคลากร (อาจารย์)
 2.1 ตำแหน่ง/หน่วยงานที่สังกัด
3. ท่านมีวัตถุประสงค์ใดในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 () ทบทวนบทเรียน/เตรียมการสอบ () ค้นคว้าหาความรู้
 () ทำรายงาน/ค้นหาค้นคว้างานวิจัย () เพื่อความบันเทิง/พักผ่อนหย่อนใจ
 () อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 : แนวทางการสัมภาษณ์ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว

1.)ด้านทรัพยากร

- 1.1.คุณมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มเติมด้านใดบ้างและลักษณะอย่างไร
- 1.2.คุณมีความคิดเห็นอย่างไรกับการจัดเรียงหนังสือบนชั้นของสำนักหอสมุดกลาง มศว

2.)ด้านบริการ

- 2.1.คุณเคยไปใช้บริการห้องสมุดอื่นหรือไม่ ถ้าเคยคุณคิดว่าบริการใดที่ควรจะนำมาปรับใช้กับ สำนักหอสมุดกลาง มศว
- 2.2.คุณต้องการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานหรือศึกษาค้นคว้าหาความรู้

2.3 คุณคิดว่าบริการในสำนักหอสมุดกลาง มศว ควรเพิ่มหรือปรับปรุงในส่วนของการบริการรูปแบบใดบ้าง

2.4 คุณมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มศว

3.)ด้านสถานที่

3.1 คุณมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับบรรยากาศภายในสำนักหอสมุดกลาง มศว (แสงไฟถนน สายตา แสงไฟภายในอาคารสีส้มวนๆ ที่มองแล้วสบายตา)

3.2 คุณมีความต้องการให้อาคารและสถานที่ภายในมีรูปแบบอย่างไร (อาคารกันหอย สีสโตร์โมเดิร์น ใช้กระจกในการทำอาคาร)

3.3 ท่านคิดว่าบรรยากาศของสำนักหอสมุดกลาง มศว แบบใดที่เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการอยากเข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว

3.4 ท่านคิดว่าบริเวณส่วนใดของสำนักหอสมุดกลาง มศว ควรได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมและสอดคล้องต่อการใช้งาน

3.5 ถ้าคุณมีโอกาสได้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา สำนักหอสมุดกลาง มศว คุณจะพัฒนาสำนักหอสมุดกลาง มศว แห่งนี้ในส่วนใด อย่างไร

ภาคผนวก ข

แบบประเมินบุคลากรตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว

แบบประเมินบุคลากรตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรื่อง ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว

คำชี้แจง : แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่อง ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม ว่ามีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยหรือไม่ ซึ่งจะทำให้การประเมินความเที่ยงตรงใน

ตอนที่ 1 : ข้อมูลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 : แนวทางการสัมภาษณ์ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังต่อไปนี้

+1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม 0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่

-1 = แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

ข้อ ที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของบุคลากร			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	
ตอนที่ 1: ข้อมูลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์					
1.	ขณะที่ศึกษา (ขณะที่ผู้ถูกสัมภาษณ์กำลังศึกษา)				
2.	ชั้นปี (ชั้นปีที่ผู้ถูกสัมภาษณ์กำลังศึกษา)				
3.	ผู้เชี่ยวชาญ (ตำแหน่งงานของผู้ถูกสัมภาษณ์)				
4.	ท่านมีวัตถุประสงค์ใดในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				

ตอนที่ 2 : แนวทางการสัมภาษณ์ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว					
1. ด้านทรัพยากร					
	1.1คุณมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มเติมด้านใดบ้างและลักษณะอย่างไร				
	1.2คุณมีความคิดเห็นอย่างไรกับการจัดเรียงทรัพยากรบนชั้นของสำนักหอสมุดกลาง มศว				
ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของบุคลากร			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	
ตอนที่ 1: ข้อมูลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์					
1.	คณะที่ศึกษา (คณะที่ผู้ถูกสัมภาษณ์กำลังศึกษา)				
2.	ชั้นปี (ชั้นปีที่ผู้ถูกสัมภาษณ์กำลังศึกษา)				
3.	ผู้เชี่ยวชาญ (ตำแหน่งงานของผู้ถูกสัมภาษณ์)				
4.	ท่านมีวัตถุประสงค์ใดในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
ตอนที่ 2 : แนวทางการสัมภาษณ์ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว					
1. ด้านทรัพยากร					
	1.1คุณมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มเติมด้านใดบ้างและลักษณะอย่างไร				
	1.2คุณมีความคิดเห็นอย่างไรกับการจัดเรียงทรัพยากรบนชั้นของสำนักหอสมุดกลาง มศว				

2. ด้านบริการ					
	2.1คุณเคยไปใช้บริการห้องสมุดอื่นหรือไม่ ถ้าเคยคุณคิดว่าบริการใดที่ควรจะนำมาปรับใช้กับ สำนักหอสมุดกลาง มศว ประสานมิตร				

	2.2คุณต้องการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานหรือศึกษาค้นคว้าหาความรู้				
	2.3คุณคิดว่าบริการในสำนักหอสมุดกลางมศว ควรเพิ่มหรือปรับปรุงในส่วนของการบริการรูปแบบใดบ้าง				
	2.4คุณมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มศว				
3. ด้านสถานที่					
	3.1คุณมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับบรรยากาศภายในสำนักหอสมุดกลาง มศว (แสงไฟถนน สายตา แสงไฟภายในอาคารสีส้มวอลๆ ที่มองเห็นสบายตา)				
	3.2 คุณมีความต้องการให้อาคารและสถานที่ภายในมีรูปแบบอย่างไร (อาคารกันหอย, สีสไตล์โมเดิร์น, ใช้กระจกในการทำอาคาร)				
	3.3 ท่านคิดว่าบรรยากาศของสำนักหอสมุดกลางมศว แบบใดที่เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการอยากเข้ามาใช้บริการห้องสมุดกลาง มศว				
	3.4ท่านคิดว่าบริเวณส่วนใดของสำนักหอสมุดกลางมศว ควรได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมและสอดคล้องต่อการใช้งาน				
	3.5 ถ้าคุณมีโอกาสดำเนินการหนึ่งในการพัฒนาสำนักหอสมุดกลาง มศว คุณจะพัฒนาสำนักหอสมุดกลาง มศว แห่งนี้ในส่วนใด อย่างไร				

ภาคผนวก ค

การวิเคราะห์แบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มศว

ชื่อเรื่อง : ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตารางแบบสัมภาษณ์

ข้อที่	คะแนนผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย			รวม N	ดัชนีความสอดคล้อง/OC
	คนที่1 อ.ปัทมรา	คนที่2 อ.โชติมา	คนที่3 อ.ฐิติ		
<u>ตอนที่1</u>					
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	-1	1	0.33
4	1	1	1	3	1.00
<u>ตอนที่ 2</u>					
1.1	1	1	1	3	1.00
1.2	1	1	1	3	1.00
2.1	1	1	1	3	1.00
2.2	1	1	1	3	1.00
2.3	1	1	1	3	1.00
2.4	1	1	1	3	1.00
3.1	1	1	1	3	1.00
3.2	1	1	1	3	1.00
3.3	1	1	1	3	1.00
3.4	1	1	1	3	1.00
3.5	1	1	1	3	1.00