

**แนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**

**Guidelines for Information Services Development of Academic  
Resource Center Mahasarakham University**

**นลิน เทียมแก้ว <sup>1</sup>**

Namlin Teamkaew

---

<sup>1</sup> บรรณารักษ์ชำนาญการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม: Librarian, Academic Resource Center, Mahasarakham University, E-mail: namlin.t@msu.ac.th

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสานโดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ จำนวน 724 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ บรรณารักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการศึกษา และนักวิชาการโสตทัศนศึกษา จำนวน 16 คน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้มีความต้องการบริการสารสนเทศโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก จำแนกตามรายด้านพบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบริการสารสนเทศ ตามลำดับ ส่วนแนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศ พบว่า มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีการเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมหลักสูตรเรียนการสอนตรงกับความต้องการของผู้ใช้ 2) ด้านบริการสารสนเทศ มีการจัดบริการดาวน์โหลดทรัพยากรสารสนเทศฉบับเต็มด้วยคิวอาร์โค้ด จัดเรียงหนังสือบนชั้นให้เป็นระเบียบ และจัดบริการสนับสนุนการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีการพัฒนาบุคลากรด้านจิตบริการและทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริการเครือข่ายไร้สาย ครอบคลุมพื้นที่บริการของห้องสมุด เพิ่มที่นั่งอ่านให้เพียงพอ เพิ่มห้องเรียนรู้รายเดี่ยว และรายกลุ่ม จัดบรรยากาศของห้องสมุดให้มีความเป็นวิชาการ เงียบสงบ เอื้อต่อการเรียนรู้ และมีมุมอาหารและเครื่องดื่ม นอกจากนี้ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการที่มีให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างทั่วถึง

## Abstract

This study aimed at examining users' information services needs and guidelines for information services development of Academic Resource Center Mahasarakham University. This study employed mixed methods of research. The samples for quantitative research was 724 of library users. The samples for qualitative research included sixteen of librarians, computer technical officers, academic officers, and academic audiovisual officers.

The research findings revealed that overview of users' information services needs was at a high level. When each aspect was considered, it found that the aspect of information resource was at highest level. The second level was the aspect of information service, the aspect of facilities, while the aspect of information services was the last level. As for the guidelines for information services development, the results revealed that the library had to develop 4 elements: 1) information resources increasing copies of information resources and electronics database that meet the university curriculums and users' need 2) information services -providing information downloading by using QR code, shelving order of library materials on the bookshelves, and providing services for graduate education 3) service providers -developing personal about service mind, service competencies and 4) facilities -providing access point in the library area, increasing reading area and self or group study rooms, arranging library atmosphere that conducive to learning, and providing coffee and beverage corner. Besides, the library should improve their public relation to reach target users.

**คำสำคัญ:** บริการสารสนเทศ ความต้องการบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
**Keywords:** Information Service, Information service need, Academic Resource Center of Mahasarakham University

## บทนำ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นแหล่งวิทยาการที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของบุคคลในทุกช่วงวัย มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัย ของอาจารย์ บุคลากร และนิสิตของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถือได้ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีบทบาทต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างดี การจัดการศึกษาในปัจจุบันเน้นการส่งเสริมให้นิสิตศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามแนวทางการเรียนรู้ตลอดชีวิต และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการจัดบริการสารสนเทศต่าง ๆ ที่หลากหลายและทันสมัย งานบริการสารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด ดังนั้นการจัดบริการให้มีลักษณะของการให้บริการหลากหลายรูปแบบทั้งบริการเชิงรับและเชิงรุกมีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมและทันสมัย การจัดกิจกรรมหรือบริการที่ดีมีบุคลากรที่มีศักยภาพในการให้บริการ รวมทั้งจัดสถานที่หรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกนำเข้าใช้บริการ

การบริการสารสนเทศเป็นกระบวนการซึ่งดำเนินการโดยบุคคลที่มีหน้าที่ในการจัดการเพื่อนำไปสู่การสร้างความมั่นใจว่า บุคลากร ทรัพยากร และเทคโนโลยีที่มีอยู่ขณะนี้จะถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดในการสนองความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการ และบรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดบริการสารสนเทศตามที่กำหนด (Chindarat Berpan, 2006, p. 3) ซึ่งต้องเน้นคุณภาพของบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ผ่านการประชาสัมพันธ์ การจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพย่อมทำให้เกิดการยอมรับและศรัทธาเข้าไปสู่ความร่วมมือและการสนับสนุนจากผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอก (Malee Chaisena, 2005, p. 143) โดยแนวทางการจัดบริการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จนั้นจะต้องมีการศึกษาการวิเคราะห์หรือสอบถามความต้องการ และความปรารถนาที่แท้จริงของผู้ใช้ด้วยว่าผู้ใช้บริการต้องการสารสนเทศอะไร และอยู่ในลักษณะอย่างไร เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการสารสนเทศ เนื่องจากการพัฒนาบริการสารสนเทศเป็นการแสดงให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ว่าห้องสมุดมีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการว่าจะดำเนินการอย่างไร ด้วยทรัพยากรอะไรบ้าง เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จที่มุ่งหวัง (Chindarat Berpan, 2006, p. 3)

การพัฒนาคุณภาพของสำนักวิทยบริการที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสารสนเทศจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แต่เนื่องจากการสำรวจความพึงพอใจนั้นเป็นการสำรวจที่ยังไม่ครอบคลุมประเด็นคำตอบที่สอดคล้องกับความต้องการที่ชัดเจนของผู้ใช้บริการเท่าที่ควรมากนัก อีกทั้งสำนักวิทยบริการมีการจัดบริการสารสนเทศที่หลากหลาย แต่ยังคงขาดข้อมูลด้านความต้องการของผู้ใช้บริการว่าบริการที่จัดให้ตรงกับความต้องการหรือไม่ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ และมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาคุณภาพอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2558 ที่พบข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยให้เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศที่ใหม่ ทันสมัย และครอบคลุมเนื้อหา ด้านบริการสารสนเทศเสนอแนะให้มีการจัดชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบ คั่นหาง่าย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต้องการให้เพิ่มพื้นที่นั่งอ่านในช่วงสอบ และเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูล (Namlin Team-kaew, 2016, p. 69) จากความสำคัญและปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการ และแนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อจะได้ทราบข้อมูลพื้นฐานสำหรับพัฒนา

และปรับปรุงคุณภาพบริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด อันจะส่งผลให้สำนักวิทยบริการมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการสารสนเทศ และส่งผลต่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และมีคุณภาพเพื่อพัฒนาประเทศชาติต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### วิธีดำเนินการวิจัย

- การวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) แบ่งเป็น 2 ระยะ วิธีการวิจัย มีดังนี้
- ระยะที่ 1 ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
1. การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้การวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 30,868 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ จำนวน 724 คน โดยเลือกกลุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากกลุ่มประชากรข้างต้น โดยใช้สูตรคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamané, 1967, p. 876) ใช้ระดับค่าความเชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อนที่ .05
  2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่
    - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการสำนักวิทยบริการ ความถี่ในการใช้บริการ ปัจจัยหรือสาเหตุที่ใช้บริการ จำนวน 3 ข้อคำถาม ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)
    - ตอนที่ 2 ความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่มีการจัดให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 36 ข้อคำถาม ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
    - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด
  3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความต้องการและแนวทางการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศ ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ในแต่ละข้อมีค่าระหว่าง 0.60 - 1.00 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.89
  4. การเก็บและรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักวิทยบริการ ระหว่างวันที่ 23 มกราคม - 30 มีนาคม 2560
  5. การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าความถี่ และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ
- ระยะที่ 2 ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศ เก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus group) ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ได้แก่ บรรณารักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการศึกษา และนักวิชาการโสตทัศนศึกษา จำนวน 16 คน โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างแนวคำถามดังนี้ มีขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศ และนำผลการวิจัยที่ได้ใน ระยะที่ 1 มาพิจารณาประกอบ

2.2 จัดทำร่างแนวทางการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศ โดยใช้ผลการวิจัยในระยะที่ 1 มากำหนดเป็นขอบเขต ของข้อคำถาม

2.3 นำแนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณา ประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมถึงความถูกต้องเหมาะสม และปรับปรุงแก้ไขทางด้านภาษาตามคำแนะนำ ของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยติดต่อนัดหมายผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 16 คน และดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม ในวันที่ 15 มิถุนายน 2560 เวลา 13.00 - 16.30 น. ณ ห้องประชุม ชั้น 2 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Modulator) และมีผู้ช่วยวิจัย จำนวน 2 คน เป็นผู้จัดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มมาวิเคราะห์โดยมีขั้นตอน ดังนี้

4.1 การจัดระเบียบทางกายภาพของข้อมูล ได้แก่ การถอดไฟล์บันทึกเสียงแบบคำต่อคำ นำมาตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลกับข้อมูลที่จัดบันทึกไว้

4.2 การจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล โดยอ่านเนื้อหาทั้งหมดของข้อมูล และบันทึกจำแนกตามประเด็นสนทนาจน ครบถ้วน

4.3 การจัดกลุ่มข้อมูล โดยนำข้อมูลที่จำแนกประเด็นแล้วมาจัดหมวดหมู่ตามเนื้อหา

4.4 การสรุปและการตีความ โดยวิเคราะห์และตีความเนื้อหาที่ได้จากข้อมูล สรุปและนำเสนอข้อมูลแบบบรรยาย

## ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่า เป็นนิสิตปริญญาตรี จำนวน 255 คน (ร้อยละ 35.22) ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทหนังสือ/ตำรา ความถี่การใช้บริการคือ ไม่แน่นอน จำนวน 367 คน (ร้อยละ 50.69) ปัจจัยหรือสาเหตุของการมาใช้ บริการสารสนเทศที่สำนักวิทยบริการ คือ มีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอกับความต้องการ จำนวน 521 คน (ร้อยละ 71.96)

2. ความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.36$ ) และด้าน บริการสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้มีหนังสือ ตำรา เพียงพอต่อความต้องการการใช้ในในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการต้องการ ให้มีบุคลากรที่อัธยาศัยไมตรี เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.55$ ) ด้านบริการสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้บริการต้องการ ให้มีความ สะดวกรวดเร็วในการดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม ( $\bar{X} = 4.66$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการต้องการ ให้มีบริการเครือข่ายไร้สายที่ครอบคลุมพื้นที่บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ )

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการระบุความต้องการและแนวทางการพัฒนาการบริการ ด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

3.1.1 ผู้ใช้บริการต้องการให้มีหนังสือ ตำรา มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการและมีเนื้อหาตามหลักสูตร

## การเรียนการสอน

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ 1) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทให้มีความหลากหลายครอบคลุมทุกหลักสูตรการเรียนการสอน และมีจำนวนที่เพียงพอโดยเน้นความต้องการของผู้ใช้เป็นหลัก นำหลักการศึกษาค้นคว้า (User studies) มาใช้ในการสำรวจ ระบายการแนะนำสิ่งซื้อ คัดเลือกและจัดซื้อ บอกรับทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 2) มีการคัดเลือก กลั่นกรองรายการแนะนำสิ่งซื้อให้ตรงกับหลักสูตรมากที่สุด 3) มีระบบที่ต้องระบุหลักสูตรของทรัพยากรที่ต้องการตั้งแต่ขั้นตอนแนะนำสิ่งซื้อ กำหนดแผนการดำเนินงานการพัฒนาการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยจัดกิจกรรมสำนักวิทยบริการบุคคล/ผู้บริหารทุกภาคการศึกษา 4) มีการมอบหมายให้หัวหน้าหลักสูตรเป็นผู้ดำเนินการรวบรวมและคัดเลือกรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับ มคอ. 3 และ 5) สำนักวิทยบริการรวบรวมรายชื่อจัดส่งรายการทรัพยากรสารสนเทศทั้งในและต่างประเทศให้ผู้ให้บริการเลือก พร้อมทั้งแจ้งผลการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่จัดซื้อได้และจัดซื้อไม่ได้ให้ผู้ให้บริการได้ทราบ

3.1.2 ผู้ใช้บริการต้องการให้มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมทุกหลักสูตร/สาขา โดยเพิ่มการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย

แนวทางการพัฒนา สำนักวิทยบริการได้วางแผนดำเนินการบอกรับฐานข้อมูล JSTOR งบประมาณถัดไป เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาค้นคว้า หรือใช้ประกอบการทำวิจัย

3.1.3 ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัยมาไว้สำหรับให้บริการ

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ 1) ดำเนินการสำรวจหนังสือในระบบและบนชั้นที่มีปีพิมพ์เก่าและมีสภาพชำรุดออกจากระบบ 2) ดำเนินการรวบรวมรายชื่อเพื่อจัดหาทดแทน หรือหารายการหนังสือใหม่ที่เนื้อหาใกล้เคียงเพื่อจัดหาเพิ่มเติม อีกทั้งมีการดำเนินการจัดหาหนังสือใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นตามตลาดหนังสือมีจำหน่ายตามแผนที่กำหนดพื้นที่ที่สำรวจหรือรับคำแนะนำสิ่งซื้อหรือทุกสัปดาห์ ทุกเดือน

## 3.2 ด้านบริการสารสนเทศ

3.2.1 ผู้ใช้บริการต้องการให้มีความสะดวกรวดเร็วในการดาวน์โหลดวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยฉบับเต็มโดยผู้ต้องการให้สำนักวิทยบริการมีคิวอาร์โค้ดสำหรับดาวน์โหลดทรัพยากรสารสนเทศฉบับเต็ม

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ 1) สำนักวิทยบริการดำเนินการจัดทำคิวอาร์โค้ดสำหรับดาวน์โหลดวิทยานิพนธ์ เอกสารวิจัยของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล แต่การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ทราบอาจจะยังไม่ทั่วถึง จึงควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นเครื่องมือ และให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การจัดทำแอปพลิเคชันใช้ผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

3.2.2 ผู้ใช้บริการต้องการให้การจัดเรียงหนังสือบนชั้นอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ 1) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บุคลากรกลุ่มงานบริการเพื่อร่วมกันหาแนวทางในการดำเนินงาน 2) ดำเนินการจัดหนังสือชั้นชั้นให้ถูกต้องตามหลักการ 3) กำกับ ติดตามและตรวจสอบการจัดหนังสือชั้นชั้นอย่างสม่ำเสมอ 4) จัดโครงการพัฒนาการจัดชั้นหนังสือ 5) สำรวจหนังสือจัดเรียงให้ถูกต้อง และ 6) ติดแถบสีแทนเลขหมู่

3.2.3 ผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกในการใช้ ระบบ VPN สำหรับเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการตั้งค่าระบบ VPN เรียบร้อยแล้ว โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้งานด้วยรหัสเดียวกันกับการใช้เครือข่ายมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้

บริการได้ทราบโดยทั่วถึง

3.2.4 เพิ่มห้องเรียนรู้รายเดี่ยวและรายกลุ่ม

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ สำรวจและค้นหาพื้นที่ในการจัดให้บริการ และวางแผนของงบประมาณสนับสนุน เพื่อปรับปรุงและจัดทำพื้นที่เพิ่ม ในปีงบประมาณถัดไป

3.2.5 ต้องการให้จัดกิจกรรม Road show เพื่อแนะนำบริการ และการสืบค้นสารสนเทศทุกภาคการศึกษา ในระดับบัณฑิตศึกษา

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ จัดโครงการห้องสมุดพบคณะ และจัดโครงการ Mobile@library Service ไปยังคณะ/หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย

3.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการต้องการบุคลากรที่มีอัธยาศัยไมตรี เอาใจใส่ผู้ให้บริการ

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ 1) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานการให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบและปรับปรุง พัฒนาตนเองในการให้บริการ 2) จัดโครงการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้บริการ และ 3) ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม สัมมนาเกี่ยวกับการบริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4.1 ผู้ใช้บริการต้องการเครือข่ายไร้สายครอบคลุมพื้นที่บริการของสำนักวิทยบริการ โดยผู้ใช้งานต้องการให้ปรับปรุง และเพิ่มเครือข่ายไร้สาย

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ 1) กลุ่มงานพัฒนาระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศได้มอบหมายให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์สำรวจและตรวจสอบการทำงานของเครือข่ายไร้สายอย่างสม่ำเสมอ 2) ตั้งงบประมาณจัดซื้ออุปกรณ์ Access point เพื่อขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่าย

3.4.2 ผู้ใช้บริการต้องการให้มีที่นั่งอ่านเพียงพอ

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ ตั้งงบประมาณเงินรายได้ เพื่อจัดหาที่นั่งอ่านที่เหมาะสมเพิ่มเติมและในปีงบประมาณถัดไป สำนักวิทยบริการได้เพิ่มที่นั่งอ่านแบบโต๊ะญี่ปุ่น จำนวน 30 ที่นั่ง

3.4.3 คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลในห้องสมุดฯ และไม่มีประสิทธิภาพ

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ สำนักวิทยบริการดำเนินการซ่อมบำรุงเครื่องเดิมให้มีประสิทธิภาพและของบประมาณเพื่อขอจัดซื้อเครื่องใหม่มาทดแทน

3.4.4 จุดที่ให้เชื่อมต่อบริการไฟมีน้อย ไม่สะดวกในการค้นคว้าสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการติดตั้งปลั๊กไฟบริเวณชั้น 4 เพิ่มขึ้น

3.4.5 ต้องการให้มีมุมอาหารและเครื่องดื่ม

แนวทางการพัฒนา ได้แก่ สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการประสานงานติดต่อร้าน Café Amazon เพื่อดำเนินการจัดบริการบริเวณด้านข้าง ๆ ห้องสมุดและปัจจุบันเปิดให้บริการแล้ว

## อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ โดยรวมผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนั้นเนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการจากช่องทางให้บริการ ณ จุดบริการต่าง ตลอดจนได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และทุกภาคการศึกษา โดยได้นำผลการศึกษาและการสำรวจมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ได้ในการบริการสารสนเทศ



เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีรัตน์ น้ำจันทร์ (Sirirat Numjun, 2008, p. 83) ได้ศึกษาความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับภูเบศ ปาโมกษ์เกษม (Phubase Pamokgasem, 2007, p. 120) ได้ศึกษาการใช้และความต้องการใช้บริการห้องสมุดคณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ซึ่งนอกจากนี้สำนักวิทยบริการยังมีคณะกรรมการบริหารงานของสำนักวิทยบริการเพื่อช่วยดูแลและให้คำปรึกษาในการพัฒนาปรับปรุงบริการสารสนเทศอย่างชัดเจน ตลอดจนดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบายการบริหารงานของมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณาทางด้านสมรรถนะก็ปรากฏผลได้ ดังนี้

1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีหนังสือ ตำรา เพียงพอต่อความต้องการการใช้อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมเนื้อหาตามหลักสูตรการเรียนการสอน และมีเอกสารวิจัย วิทยานิพนธ์ มีเพียงพอต่อความต้องการใช้ การที่ผลเป็นเช่นนี้เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของห้องสมุด และมีความสำคัญต่อการเรียน การสอน และการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการ ดังนั้นสำนักวิทยบริการจะต้องดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ให้ครอบคลุมหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอน ได้แก่ หนังสือ ตำรา เอกสารวิจัย รวมไปถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเห็นได้จากสถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศจากระบบการยืม-คืน สถิติการดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มจากวิทยานิพนธ์ มีจำนวนการใช้เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้หนังสือมีอัตราการยืมสูงกว่าจำนวนเล่มที่มีให้บริการ ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นสำนักวิทยบริการ กลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจากคณะหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อร่วมกันพิจารณาการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและการเปิดหลักสูตรในแต่ละคณะ นอกจากนี้ยังได้จัดงานมหกรรมหนังสือ Bookfair เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้คัดเลือกหนังสือที่ตรงกับความต้องการจากสำนักพิมพ์ บริษัทห้างร้านต่าง ๆ เข้าห้องสมุด และผู้ใช้บริการยังสามารถแนะนำสั่งซื้อหนังสือผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการได้อีกด้วย สำหรับเอกสารวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จัดทำเป็นฐานข้อมูล e-Thesis โดยผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม ได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับภูเบศ ปาโมกษ์เกษม (Phubase Pamokgasem, 2007, p. 120) ได้ศึกษาการใช้และความต้องการใช้บริการห้องสมุดคณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการหนังสือตำราและวารสารเฉพาะสาขาวิชาที่เป็นภาษาต่างประเทศและภาษาไทยอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับน้ำลิน เทียมแก้ว (Namlin Teamkaew, 2011, p. 81) ได้ศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ฝ่ายการจัดการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน และศูนย์พัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม ผ่านฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีบุคลากรที่อภัยทัยไมตรี เอาใจใส่ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ บุคลากรจัดเก็บหนังสือขึ้นชั้นอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ ซึ่งมีบทบาทมากในการดำเนินงาน โดยคุณสมบัติที่ดีของบุคลากรผู้ให้บริการ คือ มีจิตใจที่ชอบการบริการ ชอบช่วยเหลือ ดูแล ปกป้อง ค้ำครองให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ มีความรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานและรู้รอบในเรื่องงาน มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือดูแล หรือเอาใจใส่ด้วยความห่มัดหเมง และกระตือรือร้น ให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งหากสำนักวิทยบริการมีบุคลากรที่มีคุณสมบัติพร้อมบริการย่อมส่งผลดีต่อผู้ใช้บริการดังนี้ พิมล เมฆสวัสดิ์ (Pimol Meksawat, 2007, p. 27) ได้กล่าว



ว่าการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

1.3 ด้านบริการสารสนเทศ โดยรวมผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีความสะดวกรวดเร็วในการดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การจัดเรียงหนังสือบนชั้นที่เป็นระเบียบเรียบร้อยคั่นหาง่ายและสะดวก และมีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ให้ความช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการทันทีเมื่อเกิดปัญหา การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการมีกลุ่มผู้ใช้บริการทุกระดับ โดยส่วนใหญ่ หากไม่สะดวกเดินทางมาใช้บริการที่สำนักวิทยบริการ จะดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้ ซึ่งสำนักวิทยบริการมีบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ได้แก่ ฐานข้อมูลหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) และฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (e-Thesis) เป็นต้น ซึ่งถือเป็นการอำนวยความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการได้โดยไม่เสียเวลาในการเดินทางซึ่งสอดคล้องกับน้ำลิน เทียมแก้ว (Namlin Teamkaew, 2011, p. 81) ได้ศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ฝ่ายการจัดการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน และศูนย์พัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม ผ่านฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์สำนักวิทยบริการอยู่ในระดับมากที่สุดสำหรับความต้องการในการจัดเรียงหนังสือบนชั้น ที่เป็นระเบียบเรียบร้อยคั่นหาง่าย และสะดวก เนื่องจากว่า สำนักวิทยบริการมีทรัพยากรสารสนเทศเป็นจำนวนมาก และมีปริมาณการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากเช่นเดียวกัน โดยกลุ่มงานบริการสารสนเทศได้กำหนดบุคลากรรับผิดชอบในการจัดชั้นหนังสือตามหมวดหมู่ มอบหมายให้บรรณารักษ์ดำเนินการกำกับติดตามและตรวจสอบการจัดชั้นเพื่อให้หนังสือในชั้นเป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นระเบียบเรียบร้อย นอกจากนี้ยังได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาการจัดชั้นหนังสือ เพื่อหาแนวทางและหาแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานต่อไป

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีบริการเครือข่ายไร้สายที่ครอบคลุมพื้นที่บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีที่นั่งอ่านเพียงพอ และต้องการบรรยากาศของห้องสมุดที่มีความเป็นวิชาการ เงียบสงบ เอื้อต่อการเรียนรู้ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากการใช้บริการของผู้ใช้ยุคใหม่จำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งเน้นการให้บริการแบบดิจิทัล การเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้บริการผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile devices) ดังนั้นเห็นได้ว่าบริการเครือข่ายไร้สายมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพราะอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการมากที่สุด สำนักวิทยบริการจึงได้ติดตั้งเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกสำนักวิทยบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เหมาะสมกับปริมาณการใช้งานของผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับภูเบศ ปาโมกษ์เกษม (Phubase Pamokgasem, 2007, p. 120) ได้ศึกษาการใช้และความต้องการใช้บริการห้องสมุดคณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการอินเทอร์เน็ต บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนีย์ มะหมัด (Tasane Mamad, 2010, p. 76) ได้ศึกษาความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่ามีความต้องการในการเข้าถึงข้อมูลจากเครือข่ายอยู่ในระดับมาก เนื่องจากปัญหาที่พบคือการเข้าถึงข้อมูลซ้ำเนื่องจากเครือข่ายมีความเร็วต่ำ นอกจากนี้ยังได้เพิ่มพื้นที่ห้องอ่าน 24 ชั่วโมงไปยังสำนักวิทยบริการ อาคาร B เพื่อรองรับผู้ใช้บริการในช่วงสอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวัลย์ สิ้นน้อย (Maliwan Sinnoi, 2016, p. 63) ศึกษาความต้องการใช้การศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาต้องการให้เพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหนังสืออยู่ในระดับมาก

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลวิจัยพบว่า แนวทางในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการ และมีเนื้อหาตามหลักสูตรการเรียนการสอน ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยเน้นความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารคณะ และหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ ควรให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยการจัดทำให้ครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการมีคิวอาร์โค้ดสำหรับดาวน์โหลดทรัพยากรสารสนเทศฉบับเต็ม เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ดังนั้นสำนักวิทยบริการโดยกลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศควรวางแผนเพื่อเร่งดำเนินการจัดทำคิวอาร์โค้ดวิทยานิพนธ์ซึ่งเป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่จัดให้บริการในสำนักวิทยบริการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

1.3 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการบุคลากรที่มีอัธยาศัยไมตรี เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นสำนักวิทยบริการควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาในด้านการให้บริการที่ดี (Service mind) ตลอดจนการพัฒนาบุคลิกภาพ และการสื่อสาร เป็นต้น โดยการกำหนดบุคลากรเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มในแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ เพื่อเข้าร่วมการอบรม/สัมมนาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

1.4 จากผลการวิจัยถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า เมื่อบริการสารสนเทศได้รับการพัฒนา หรือปรับปรุงแก้ไขแล้ว สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรหารูปแบบหรือแนวทางในการประชาสัมพันธ์บริการสารสนเทศ ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การจัดทำแอปพลิเคชันที่สามารถใช้ผ่านมือถือ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบโดยทั่วถึง

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาผลของการพัฒนาแนวทางกาให้บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นการกำกับติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขการให้บริการของสำนักวิทยบริการให้เป็นรูปธรรมชัดเจน

2.2 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการตามสภาพที่พึงประสงค์หรือสภาพที่คาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพของการให้บริการสารสนเทศ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้ทราบเหตุผลในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงทรัพยากรให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

## เอกสารอ้างอิง

- Chindarat Berpan. (2006). *Kanchat borikan saranithet: Nae okhit lae withikan* [Information service management: Concept and methods. *Library Science Journal*, 26(1), 1–18. (In Thai)
- Tasane Mamad. (2010). *Needs and problems in the use of information services at the Ramkhamhaeng University Library* (Master's thesis). Ramkhamhaeng, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Malee Chaisena. (2005). *Hongsamut lae sangkhom kan rianru* [Library and learning society]. Ubon Ratchathani: Faculty of Humanities and Social Science, Ubon Ratchathani Rajabhat University. (In Thai)
- Maliwan Sinnoi. (2016). *Study of students' needs of library services at the Instructional Resources Centre Ubon Ratchathani University*. Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani University. (In Thai)
- Namlin Teaamkaew. (2016). *The satisfactions toward the library service quality of Academic Resource Center at Mahasarakham University 2016*. Mahasarakham: Academic Resource Center, Mahasarakham University. (In Thai)
- Namlin Teaamkaew. (2011). *The Study of information needs and use of graduate students in distance learning and education development center at Mahasarkham University*. Mahasarakham: Academic Resource Center, Mahasarakham University. (In Thai)
- Phubase Pamokgasem. (2007). *Use and needs of services at Faculty of agro-Industry Library, Chiang Mai University*. Chiang Mai: Library, Chiang Mai University. (In Thai)
- Pimol Meksawat. (2007). *Service quality assessment of Central Library, Srinakharinwirot University*. Bangkok: Central Library, Srinakharinwirot University. (In Thai)
- Prakhong Kanasut. (1995). *Sathiti phua kanwichai thang phruttikam sat (Phim khrang thi 2)* [Statistics for research in behavioral science] (2nd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (In Thai)
- Sirirat Numjun. (2008). *Needs of users in desirable information services of Academic Resources Centers and Information Technology, Rajabhat universities in Bangkok District* (Master's thesis). Bansomdejchoapraya Rajabhat University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Tasane Mamad. (2010). *Needs and problems in the use of information services at the Ramkhamhaeng University Library*, (Master's thesis). Ramkhamhaeng, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Yamané, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York, NY: Harper and Row.