

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์
มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0

Service Quality Improvement in Kuakarun Nursing Library,
Navamindradhiraj University in 4.0 Era

นรภัทร จินาห้อง^{1*}

Norabhat Chinahong

มนัสสินี บุญมีศรีสง่า²

Manassinee Boonmeesrisa-nga

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่สมาชิกห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช จำนวน 350 คน และใช้แนวคิดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) มาใช้ในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 8 คน ได้แก่หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา บรรณารักษ์ นักวิชาการศึกษา นักจัดการงานทั่วไป นักวิเทศสัมพันธ์ และเจ้าพนักงานห้องสมุด และใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับสูง ทุกด้านและความพึงพอใจที่ได้รับโดยรวมอยู่ในระดับที่สูงทุกด้าน จำแนกตามรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ตามลำดับ ส่วนแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 สามารถแบ่งได้ 3 ระยะ ระยะที่ 1 เป็นระยะการวางแผน ประกอบด้วยแผนงาน โครงการ งบประมาณ การดำเนินงาน และการประเมินผล ตลอดจนการพัฒนาในด้านพื้นที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเทคโนโลยี และด้านบุคลากร ระยะที่ 2 เป็นระยะดำเนินงานระยะสั้น และระยะที่ 3 เป็นระยะดำเนินงานระยะยาว

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ห้องสมุด ยุค 4.0 คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

อีเมล: nung.nj@gmail.com; norabhat@nmu.ac.th

Corresponding Author, Kuakarun Faculty of Nursing, Navamindradhiraj University, E – mail: nung.nj@gmail.com; norabhat@nmu.ac.th

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Faculty of Management Science, Silpakorn University

วันที่รับบทความ (Received date): 17 January 2021 วันที่แก้ไขแล้วเสร็จ (Revised date): 17 May 2021

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted date): 30 June 2021

ABSTRACT

This research aims to improve the quality of library services in Kuakarun Faculty of Nursing, Navamindradhiraj University 4.0 Era. This study employed mixed methods of research between the quantitative research method and the qualitative research method. The samples for quantitative research was 350 of members of the Central Library of Navamindradhiraj University and used the concept of service quality (SERVQUAL) to collect data through questionnaires. And a group of 8 key informants in qualitative research methods, namely head of educational services, librarian, academic educators, General Administration Officer, Foreign Relations Officer and Library Service Officer, on focus group discussion.

The results of the research were as follows: Library users had high overall expectations in all aspects and overall satisfaction in all respects. It was found that the satisfaction with the reliability was at the highest level. Followed by the care, the users response, the creation of confidence And physical appearance respectively. Guidelines for improve the quality of library services, Kuakarun Faculty of Nursing Navamindradhiraj University 4.0 Era can be divided into 3 phases. The first Phase is the planning phase. It consists of a project plan, an operating budget, and an evaluation. As well as the development of the service area, public relations, technology and personnel. The second Phase is a short term operation and the third phase is a long term operation.

Keyword: Quality Service Library, 4.0 Era, Kuakarun Faculty of Nursing

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลในยุค 4.0 เป็นการผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ และมีความเป็นพลวัตสูง มีการรับส่งข้อมูลข่าวสารกันอยู่ตลอดเวลา (Real-time) ทำให้สถาบันบริการสารสนเทศจะต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนผู้บริหารและผู้ให้บริการสารสนเทศจะต้องพัฒนาตนเองและพัฒนาสถาบันบริการสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) เนื่องจากการรู้สารสนเทศต้องบูรณาการความรู้และทักษะหลายด้าน เช่น ทักษะแบบดั้งเดิม คือการอ่านออกเขียนได้ (Traditional Literacy) การรู้คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน (Computer Literacy) การคำนวณ (Numerical Literacy) การรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) การรู้เรื่องเครือข่าย (Network Literacy) การรู้เรื่องทัศนภาพ (Visual Literacy) การรู้วัฒนธรรม (Cultural Literacy) และการสอน

เรื่องห้องสมุด (Library Instruction) (Sacchanand, 2013, April 2)

ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการรู้เป็นสถาบันบริการสารสนเทศประเภทหนึ่งเน้นให้บริการสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาแพทยศาสตร์และการพยาบาล และยังให้บริการสารสนเทศประเภทอื่นนอกเหนือจากสาขาวิชาดังกล่าว ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการรู้เป็นส่วนงานของคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการรู้ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิต มีภารกิจให้บริการทางการศึกษา ช่วยผลิตบัณฑิต มหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ แต่เดิมนั้น คือวิทยาลัยพยาบาลเพื่อการรู้ สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ถูกยกฐานะขึ้นเป็นส่วนงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยนวมินทราชิต ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2553 และพระราชบัญญัติเปลี่ยนชื่อมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2556 ปัจจุบันห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อ

การณีย์ ต้องปรับปรุงคุณภาพในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับยุค 4.0 ด้านกายภาพ ด้านการให้บริการ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านการเข้าอกเข้าใจผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการของห้องสมุดยุค 4.0 แต่ทั้งนี้เราไม่อาจรับรู้ความต้องการและคาดหวังของผู้ใช้บริการได้จึงจำเป็นต้องศึกษาวิเคราะห์ความต้องการถึงสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาค้นหาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชูทิศมีความตั้งใจจริงที่จะรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนแนวทางแก้ปัญหาและปรับปรุงการให้บริการจะดำเนินการอย่างไร ด้วยวิธีอะไร แบบไหน ใช้เวลานานเท่าไร จึงเป็นที่มาของงานวิจัยนี้เพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง และปัจจุบันเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ห้องสมุดจึงต้องตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ทำให้บทบาทของผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงไป เกิดการส่งเสริมความตระหนักด้านสาธารณสุขเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เช่น คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้หน้ากากอนามัย การล้างมือ และการใช้นายาฆ่าเชื้อ เพื่อควบคุมการแพร่กระจายของไวรัสและลดความเสี่ยงของโรคนี้ได้มีสิ่งสำคัญที่ควรปฏิบัติด้วยกัน 3 ประการ คือ การรักษาระยะห่างทางสังคม การใช้มาตรการกักกัน และการหลีกเลี่ยงการให้คำแนะนำข้อมูลผิด (Ali & Gatiti ,2020)

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชูทิศ ยุค 4.0

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยนี้จะเน้นเรื่องคุณภาพการบริการ โดยที่ เอ พาราซูราแมน, วาลารี เอ ซายทามล, และ ลีโอ นาร์ต แอล แบร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A.,

and Berry, L. L., 1985) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือกระบวนการคุณภาพ (Process Quality) คือส่วนที่ลูกค้าจะพิจารณาระหว่างได้รับการบริการ และผลลัพธ์ของคุณภาพ (Output Quality) เป็นส่วนที่ลูกค้าจะพิจารณาหลังจากได้รับการบริการ ซึ่งคุณภาพบริการจะเกิดจากการประเมินการบริการหลังจากการได้รับการบริการเทียบกับความคาดหวังในการให้บริการของลูกค้า งานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL Model) เป็นเครื่องมือที่สามารถใช้ได้หลากหลายอุตสาหกรรม และเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดได้หลายสัดส่วน (Multiple Scale) สำหรับการวัดการรับรู้ของลูกค้า มีทั้งหมด 10 ปัจจัย ต่อมาลดลงเหลือ 5 ปัจจัยหรือมิติ คือ RATER ประกอบด้วย Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy และ Responsiveness (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., 1988) นิยมนำไปใช้ในอุตสาหกรรมบริการเพื่อวัดและบริหารจัดการคุณภาพการบริการ สามารถนำมาปรับใช้กับแบบสอบถามได้เพื่อ 1) วัดความคาดหวังของลูกค้า 2) วัดสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการแล้ว และแนวคิดช่องว่าง 5 ช่อง เป็นสิ่งที่ต้องค้นหาเพื่อที่จะตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า แนวคิดช่องว่าง (Gap Model) ถูกคิดค้นครั้งแรกโดย A. Parasuraman, Valarie Zeithaml และ Leonard L. Berry ในปี 1985 มีรายละเอียด ดังนี้ ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการรับรู้ของผู้ให้บริการ เป็นช่องว่างอันเกิดจากการที่ผู้ให้บริการไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ อาจเกิดจากการไม่เคยสำรวจความต้องการหรือการวิจัยตลาด หรือให้บริการโดยไม่ได้นำถึงความต้องการของผู้บริการอันดับแรก ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) ระหว่างการรับรู้ของผู้ให้บริการกับมาตรฐานกำหนดคุณภาพการบริการ เกิดจากผู้ให้บริการไม่มีมาตรฐานแน่นอนชัดเจนทำให้การบริการที่เกิดขึ้นแต่ละครั้งไม่ถูกต้องไม่ได้มาตรฐาน แม้ว่ามีข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการถูกต้องแล้ว แต่ปัญหาก็อาจจะตามมาอีกได้เนื่องจากความไม่ชัดเจนในการให้บริการ ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) ระหว่างมาตรฐานกำหนดคุณภาพกับการส่งมอบการบริการ คือ

ช่องว่างที่เกิดจากผู้ให้บริการไม่ถูกต้อง ถึงแม้จะมีมาตรฐานกำหนดคุณภาพแล้ว ช่องว่างนี้อาจเกิดขึ้นได้ เนื่องจากการฝึกอบรมการให้บริการยังไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการไม่มีการประสานงานกัน เป็นต้น ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) ระหว่างการส่งมอบการบริการและสื่อสาร เกิดจากการสื่อสารของผู้ให้บริการที่อาจจะสร้างความคาดหวังให้กับผู้ใช้บริการ แต่ผู้ให้บริการกลับไม่สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ตกลงหรือตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) ระหว่างการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับรู้ถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เกิดจากผู้ให้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพไม่ตรงกับความต้องการ อาจจะเป็นไปได้ว่าคุณภาพการให้บริการต่ำจนเกิดความไม่พอใจ หรือผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงเกินจนผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้

นวัตกรรมบริการ

Schumpeter (1934) ได้แบ่งประเภทของนวัตกรรม ออกเป็น 4 ประเภท (4Ps of innovations)

- 1) Product innovation การเปลี่ยนแปลงในผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร เช่น การพัฒนาคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วขึ้น
- 2) Process innovation การเปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิตหรือกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการนำนวัตกรรมสู่ตลาด
- 3) Position innovation การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสินค้าหรือบริการหรือเปลี่ยนตำแหน่งนวัตกรรมสินค้าหรือบริการที่เคยออกสู่ตลาดมาแล้วให้รับรู้ใหม่ สินค้าบางอย่างเมื่ออยู่ในตำแหน่งใหม่ สามารถครองใจคนรุ่นใหม่ได้อย่างง่ายดาย
- 4) Paradigm innovation การผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงความคิดริเริ่ม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ

นวัตกรรมบริการ มีความหมายว่า นวัตกรรมบริการ หมายถึงการทำความเข้าใจผลของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของกระบวนการ (Change Process) หรือกระบวนการของตัวเอง (Possessive) ด้วยเช่นสินค้าที่ถูกผลิตขึ้นจากสิ่งที่ไม่มีตัวตนเกิดขึ้นในขณะที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยบูรณาการความแตกต่างจากปัจจัย

ภายนอกให้เข้ากับลักษณะของปัจจัยภายในที่มีความแตกต่างตามลักษณะ และระดับของคนในองค์กร

จะได้นิยามนวัตกรรมบริการเป็นข้อสรุปใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสำหรับธุรกิจในอนาคต การสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในเรื่องระบบการส่งมอบการบริการที่จะแสดงความคิดเห็นว่านวัตกรรมบริการหมายถึงการพัฒนาที่สัมฤทธิ์ผลของการบริการใหม่หรือสินค้าใหม่รวมถึงกิจกรรมที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ ทุกระดับที่ต้องอยู่ภายใต้การแก้ไขและพัฒนา ดังนั้น จะเห็นได้ว่า นวัตกรรมบริการ คือ การยกระดับประสิทธิภาพไปพร้อมกับการเพิ่มประสิทธิภาพ ของการให้บริการและการสร้างมูลค่าเพิ่ม นวัตกรรมบริการหมายถึงความคิดสร้างสรรค์ ในกระบวนการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ที่มีอย่างหลากหลายด้วยการบูรณาการการบริหารจัดการองค์การ รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าของการบริการให้ดียิ่งขึ้น

Tajedini and Etc. (2020) ศึกษาเรื่องการทำอย่างไรให้สามารถเพิ่มผู้ใช้บริการที่ภักดีสำหรับห้องสมุดสาธารณะ งานวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิทยาแบบทฤษฎีฐานราก เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ข้อมูลเบื้องต้นที่ใช้ข้อมูลหลัก จำนวน 24 ราย เนื่องจากความสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความภักดีและเกิดการใช้บริการซ้ำทำให้ห้องสมุด หรือสถาบันบริการสารสนเทศมีคุณค่าและสามารถดำเนินงานต่อไปได้ ความภักดีในการให้บริการมีความสำคัญมากกับองค์กร โดยเฉพาะในองค์กรธุรกิจสามารถใช้ความภักดีของผู้ค้าหรือผู้ใช้บริการสร้างกำไรได้ หรือแม้แต่องค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร ก็ทำให้ได้รับงบประมาณเพิ่มขึ้นเพื่อการบริการที่ดีต่อไป สำหรับผลสรุปในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการ คือ ห้องสมุดสาธารณะต้อง มีการบริหารจัดการพื้นที่ให้เหมาะสมสวยงาม มีการบริการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่ดี ข้อมูลมีความทันสมัยมีคุณภาพ และผู้ให้บริการต้องอบรมผู้ใช้บริการให้ความรู้ด้านเทคนิคสำหรับการเข้าใช้งานทรัพยากรสารสนเทศ มีการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลให้เป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความมุ่งมั่น ทักษะการทำงาน การปฏิสัมพันธ์

ตลอดจนต้องมีการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ แล้วเป็นงานที่จะต้องปฏิบัติเพื่อคุณภาพการให้บริการจนเกิดความภาคภูมิใจและใช้บริการซ้ำ

ประเทศไทย 4.0

รัฐบาลได้กำหนดนโยบาย "ไทยแลนด์ 4.0" เพื่อให้สามารถนำความรู้ใหม่ และนวัตกรรมมาพัฒนาระบบอุตสาหกรรม ให้สามารถผลิตสินค้า บริการที่มีคุณภาพ และใช้เวลาที่น้อยลง สินค้าและบริการสามารถแข่งขันกับนานาอารยประเทศได้ (The Secretariat of The House of Representatives, 2016) ยุค 4.0 มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วอันเกิดจากเทคโนโลยีและสารสนเทศอันมีพลวัตสูงในหลากหลายมิติ ในขณะที่ประเทศไทยกำลังเดินหน้าสู่ยุค 4.0 องค์ความรู้และนวัตกรรมต่าง ๆ ทั่วโลกก็ถูกพัฒนาให้ล้ำหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ เช่นกัน โดยอาศัยความรู้ เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์แปลกใหม่ในการตอบโจทย์ความต้องการและมอบคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้คนยุคนี้ (Knowledge Management and Development Office, 2017)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1. กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้วิจัย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน โดยเลือกสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) คำนวณได้จากสมาชิกหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ประกอบด้วย อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ เกื้อการุณย์ นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุโขทัย นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนามหานคร นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมืองจำนวน 2,269 คน โดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามาเน (Yamane, 1967, p.876) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 และผู้ศึกษาวิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 350 ซึ่งไม่น้อยกว่า 340 คน เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ และแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ประเภทของผู้ใช้บริการ จำนวนครั้งในการเข้าโดยเฉลี่ย ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ และจุดประสงค์การเข้าใช้บริการ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการห้องสมุด คณะพยาบาลศาสตร์ เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช จำนวน 21 ข้อ ถามด้านความคาดหวัง และสิ่งที่ได้รับการใช้บริการ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด คณะพยาบาลศาสตร์ เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช เป็นแบบเลือกตอบ ใช่/ไม่จำเป็น จำนวน 15 ข้อคำถาม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับห้องสมุดในยุค 4.0 (เป็นคำถามปลายเปิด)

3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการห้องสมุด มีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ราย ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ในแต่ละข้อ มีค่าระหว่าง 0.06 – 1.00 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้ให้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา 0.988 อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ปรากฏว่าแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.984 และในส่วนของการรับรู้บริการนั้นมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.982 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ และอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลต่อไปได้

4. การรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลแบบออนไลน์ผ่านทางเพจเฟซบุ๊กองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และสโมสรนักศึกษา คณะ

พยาบาลศาสตร์เพื่อการรู้ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2563 – 31 มกราคม 2564

5. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อหาความถี่ ร้อยละ สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด และวิเคราะห์ Paired t-Test ระหว่างความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจากการใช้บริการ

ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อค้นหาแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการรู้ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิราช ยุค 4.0 ซึ่งดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

1. การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักจากผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เคยปฏิบัติงานในห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการรู้ โดยมีแนวสนทนาคือ แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการรู้ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิราช ยุค 4.0 เราจะมีวิธีการจัดการกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างไร และเราจะปรับปรุงการให้บริการได้อย่างไร ตลอดจนนำข้อมูลเชิงปริมาณมาเป็นประเด็นในการสนทนา

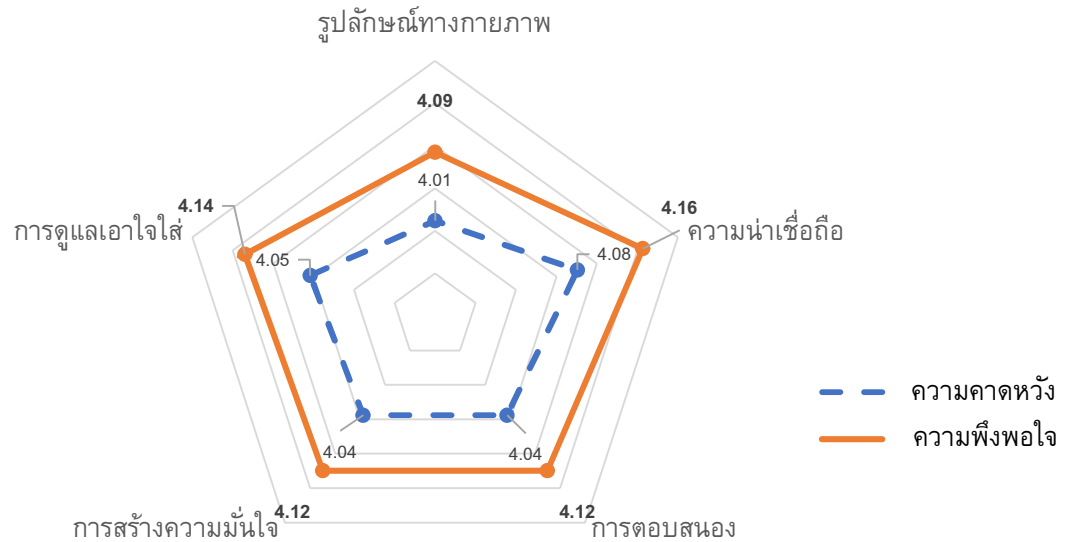
2. จัดสนทนากลุ่ม (Focus group) จำนวน 8 คน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา 1 คน บรรณารักษ์ปฏิบัติการ 1 คน นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ 2 คน นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ 2 คน นักพิเศษสัมพันธ์ปฏิบัติการ 1 คน เจ้าหน้าที่งานห้องสมุดปฏิบัติงาน 1 ผู้ศึกษาวิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Moderator) และมีผู้ช่วย 1 คน สำหรับจดบันทึกและถ่ายภาพ ณ ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการรู้ เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2564 เวลา 14.00 น. เป็นต้นไป

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน ส่วนใหญ่พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 296 คน (ร้อยละ 84.6) และเป็นนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการรู้ 271 คน (ร้อยละ 77.4) การเข้าใช้งานโดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง 233 คน (ร้อยละ 66.6) โดยอยู่ในช่วงเวลา 14.00-17.00 น. 125 คน (ร้อยละ 35.7) โดยมีจุดประสงค์หลักในการเข้าห้องสมุด คือ การยืมหนังสือ จำนวน 153 คน (ร้อยละ 43.7)

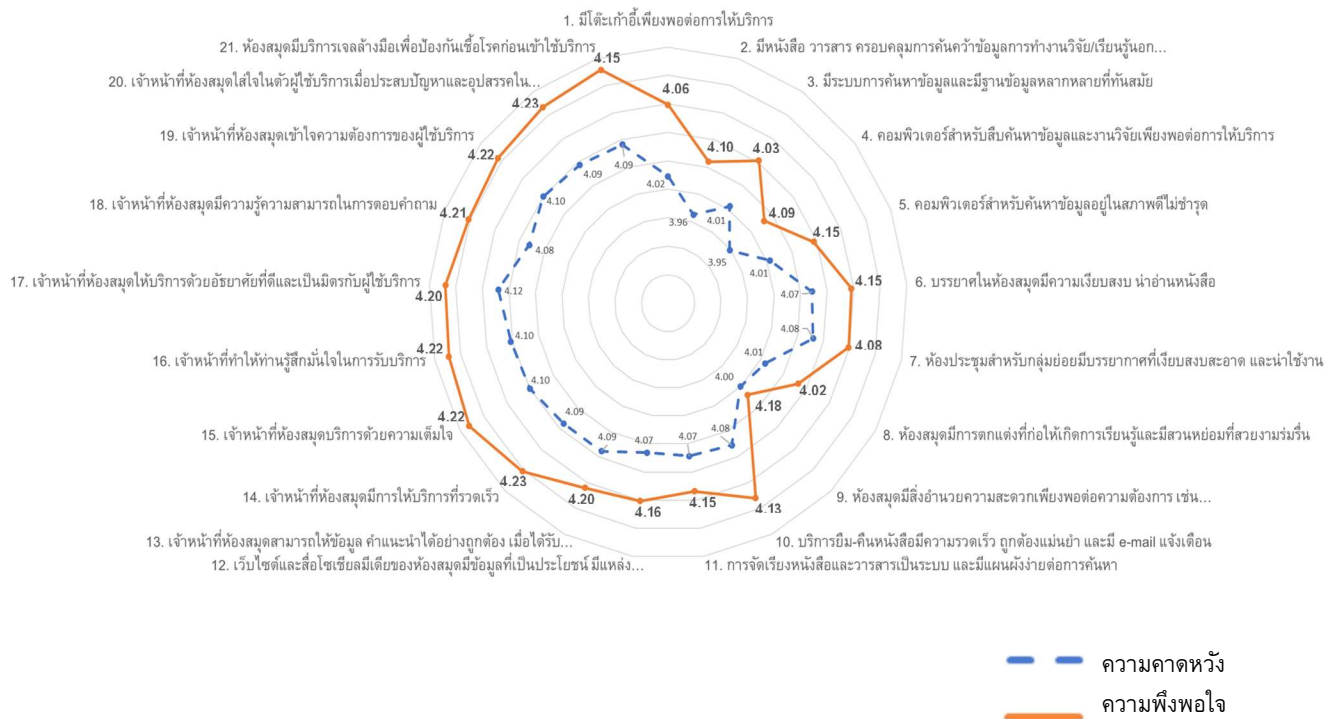
1.2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.05$) เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจที่ได้รับปรากฏว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่ำกว่าความพึงพอใจ ดังภาพที่ 1 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในมิติความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.08$) มากที่สุด รองลงมาคือ ความคาดหวังในมิติการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.05$) ความคาดหวังในมิติการตอบสนองอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.04$) ความคาดหวังในมิติการสร้างความมั่นใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.04$) และความคาดหวังในมิติรูปลักษณ์ทางกายภาพอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.01$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อในมิติความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูล คำแนะนำได้อย่างถูกต้องอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.09$) มิติการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัวผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.09$) มิติการตอบสนอง พบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.10$) มิติการสร้างความมั่นใจ พบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยอัธยาศัยดีและเป็นมิตรกับผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.12$) มิติรูปลักษณ์ทางกายภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยมีบรรยากาศที่เงียบสงบ สะอาดและน่าใช้งานอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.08$) ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 1 แผนภูมิเรดาร์เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับ

1.3 ความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.13$) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่ได้รับปรากฏว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง ดังภาพที่ 1 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในมิติความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.16$) มากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในมิติการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.14$) ความพึงพอใจในมิติการตอบสนองอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.12$) ความพึงพอใจในมิติการสร้างความมั่นใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.12$) และความพึงพอใจในมิติรูปลักษณ์ทางกายภาพอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.09$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อในมิติความน่าเชื่อถือพบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจที่บริการยืม-คืนหนังสือมีความรวดเร็ว

ถูกต้องแม่นยำ และมี email แจ้งเตือนอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.18$) มิติการดูแลเอาใจใส่ พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจที่ห้องสมุดมีบริการเจลล้างมือเพื่อป้องกันเชื้อโรคก่อนเข้าใช้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{x} = 4.23$) มิติการตอบสนอง พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{x} = 4.23$) มิติการสร้างความมั่นใจ พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกไว้วางใจในการรับบริการอยู่ในระดับที่สูงมาก ($\bar{x} = 4.22$) มิติรูปลักษณ์ทางกายภาพ พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจที่มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการและห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยมีบรรยากาศที่เงียบสงบสะอาดและนำใช้งานอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.15$) ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แผนภูมิเรดาร์เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับ รายข้อ 21 ข้อ

1.4 การทดสอบทางสถิติ Paired t-Test ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ มีเพียง 5 ข้อคำถามเท่านั้นที่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างระดับค่าความคาดหวังและความพึงพอใจ ได้แก่ ข้อคำถามข้อ 7 ห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยมีบรรยากาศที่เงียบสงบสะอาดและนำใช้งาน ข้อคำถามข้อ 8 ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมีสวนหย่อมที่สวยงามร่มรื่น ข้อคำถามข้อ 9 ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น...

ต่อความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกาและกระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณอินเทอร์เน็ต ข้อคำถามข้อ 11 การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบและมีแผนผังง่ายต่อการค้นหา ข้อคำถามข้อ 13 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลคำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ส่วนข้ออื่น ๆ ต้องปรับปรุงต่อไป ดังตารางที่ 1

NO.	SERVQUAL Question	Mean difference MDI	P-value
1	มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ	.12571	.001
2	มีหนังสือ วารสาร ครอบคลุม การค้นคว้าข้อมูลการทำงาน วิจัย/เรียนรู้ นอกห้องเรียน	.09714	.026
3	มีระบบการค้นหาข้อมูลและมีฐานข้อมูลหลากหลายที่ทันสมัย	.09714	.018
4	คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหาข้อมูลและงานวิจัยเพียงพอต่อการให้บริการ	.08286	.039

N = 350			
NO.	SERVQUAL Question	Mean difference MD	P-value
5	คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลอยู่ในสภาพดีไม่ชำรุด	.08857	.033
6	บรรยากาศในห้องสมุดมีความ เงียบสงบ น่าอ่านหนังสือ	.07429	.038
7	ห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยมีบรรยากาศที่เงียบสงบสะอาดและน่าใช้ งาน	.06857	.085
8	ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมีส่วนหย่อมที่ สวยงามร่มรื่น	.07143	.090
9	ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความ ต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกาและกระดาษโน้ต สำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณอินเทอร์เน็ต	.02000	.665
10	บริการยืม-คืนหนังสือมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และมี e-mail แจ้งเตือน	.10286	.004
11	การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบและมีแผนผังง่ายต่อการ ค้นหา	.06286	.093
12	เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์	.08571	.024
13	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลคำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	.07143	.053
14	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการให้บริการที่รวดเร็ว	.11429	.001
15	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจ	.13143	.000
16	เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกไว้วางใจในการรับบริการ	.12000	.001
17	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดีและเป็นมิตรกับ ผู้ใช้บริการ	.10000	.005
18	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม	.12286	.001
19	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	.10857	.001
20	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัวผู้ใช้บริการ	.12286	.001
21	ห้องสมุดมีบริการเจลล้างมือเพื่อป้องกันเชื้อโรคก่อนเข้าใช้บริการ	.13714	.000

1.5 สิ่งที่ยากให้มีในห้องสมุด ยุค 4.0 จำนวน 15 รายการ ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าความถี่และร้อยละของสิ่งที่อยากให้มีในห้องสมุด ยุค 4.0

สิ่งที่อยากให้มีในห้องสมุด ยุค 4.0	ความต้องการ		มิติ ร้อยละ
	ใช่	ไม่ จำเป็น	
1. ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้	335	15	95.7
2. ใช้ระบบ Open Athens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุดออนไลน์ระยะไกล แทนระบบ VPN	335	15	95.7
3. เครื่องจ่ายเจลล้างมืออัตโนมัติ	332	18	94.9
4. เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง	330	20	94.3
5. มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study room)	329	21	94
6. เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room)	325	25	92.9
7. บริการชำระค่าปรับ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด	325	25	92.9
8. แบ่งพื้นที่ ที่มีเสียงดัง และเงียบ	320	30	91.4
9. กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์	319	31	91.1
10. เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ebooks reader) เช่น เครื่อง Amazon Kindle Paperwhite เป็นต้น	317	33	90.6
11. บริการยืมคืนหนังสือด้วยตนเอง	307	43	87.7
12. ต้องการให้ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง	303	47	86.6
13. แว่นเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้	296	54	84.6
14. ชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับการนิยมน	294	56	84
15. มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มในห้องสมุด	185	165	52.9

2. ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและแนวสนทนากลุ่มตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการพัฒนมหาวิทยาลัยนวมินทราชูราช ยุค 4.0 โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 8 ราย นั้น ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการพัฒนมหาวิทยาลัยนวมินทราชูราช ยุค 4.0 สามารถดำเนินงานโดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ

ระยะที่ 1 ระยะวางแผน เป็นกระบวนการกำหนดทิศทางในการดำเนินงานตลอดจนการระบุปัญหา ที่รอการแก้ไขอันเกี่ยวเนื่องกับข้อบกพร่องการให้บริการห้องสมุดด้วยการนำเครื่องมือการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) มาใช้ เนื่องจากการดำเนินงานดังกล่าวเกี่ยวข้องกับงบประมาณจำนวนมากจะต้องวางแผนปรับปรุง ด้านการ

ประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดเชิงรุก เนื่องจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่ำกว่าความพึงพอใจในทุกด้านจึงต้องประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ภายในห้องสมุดและทรัพยากรใหม่ๆ ของห้องสมุด ด้านอาคารสถานที่ ในอนาคตต้องขยายพื้นที่ให้บริการเนื่องจากปัจจุบันห้องสมุดมีพื้นที่ใช้สอยจำกัด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องดำเนินการปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีเสถียรภาพ และเพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย และด้านบุคลากร จะต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างบุคลากรและเพิ่มจำนวนบุคลากร ตลอดจนการฝึกอบรมการให้บริการเพื่อการให้บริการที่ดีเลิศ (Service mind)

ระยะที่ 2 ระยะดำเนินงานระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี) ดำเนินการปรับปรุง ดังนี้ 1) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้

เพิ่มเรื่องของมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม สวมหน้ากากอนามัย ล้างมือก่อนเข้าใช้บริการ เปลี่ยนเจลล้างมือเพื่อป้องกันเชื้อโรคก่อนเข้าใช้บริการ จากแบบที่ต้องใช้มือกดเป็นแบบใช้เท้าเหยียบเพื่อลดการสัมผัส วิธีการคือทางคณะกรรมการจัดซื้อและรับมอบเพื่อติดตั้งหน้าห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ ชั้น 3 อาคารการุณยสภา และจุดอื่นๆ 2) นำเสนอข่าวสารต่าง ๆ ผ่านกระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประชาสัมพันธ์ผู้ใช้บริการ วิธีการคือนำโทรทัศน์จอแบนสำหรับงานนำเสนอที่มีอยู่แล้วในห้องสมุดมาประยุกต์ใช้งานเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ในรูปแบบสไลด์หรือคลิปวิดีโอแทนการประชาสัมพันธ์แบบเดิมคือการปิดประกาศ 3) ผู้ใช้บริการยังต้องการให้มีชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับคามนิยม วิธีการคือประชาสัมพันธ์แนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับคามนิยมด้วยสไลด์รูปภาพหรือวิดีโอคลิป ผ่านทางกระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยแสดงการแนะนำหนังสือใหม่เป็นช่วงเวลา 4) การแบ่งพื้นที่ที่สามารถใช้เสียงดังได้ และพื้นที่เงียบ วิธีการคือเบื้องต้นทางห้องสมุดจัดทำป้ายแบ่งโซนสำหรับพื้นที่ที่ต้องงดใช้เสียง 5) เพิ่มอุปกรณ์การนำเสนองานในห้องประชุมเล็กเพื่ออำนวยความสะดวก วิธีการคือใช้วัสดุอุปกรณ์จากงานโสตทัศนศึกษาเป็นสิ่งที่มียู่แล้ว เช่น ปลั๊กไฟสำหรับต่อพ่วงสายเชื่อมต่อระหว่างโน้ตบุคและโทรทัศน์ ฯลฯ

ระยะที่ 3 ระยะดำเนินงานระยะยาว (มากกว่า 1 ปี) เนื่องจากระยะนี้เป็นระยะที่มีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนงบประมาณ โดยมีความจำเป็นต้องจัดซื้อจัดจ้างวิธีการดำเนินการปรับปรุง คือ จัดทำแผนงาน โครงการเพื่อของบประมาณสำหรับการจัดซื้อหรือจัดจ้างประกอบด้วย รายการดังนี้ 1) ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ วิธีการคือจัดจ้างเมื่อได้รับงบประมาณ 2) ระบบ OpenAthens วิธีการคือจัดซื้อเมื่อได้รับงบประมาณ 3) เครื่องสแกนหนังสือ วิธีการคือจัดซื้อเมื่อได้รับงบประมาณ 4) เพื่อห้องประชุมเล็ก วิธีการคือจัดจ้างเมื่อได้รับงบประมาณ 5) บริการชำระค่าปรับด้วยระบบคิวอาร์โค้ด วิธีการคือหารือกับผู้บริหารของคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์และงานการเงินเพื่อ

เปิดให้บริการนี้ เนื่องจากปัจจุบันระบบของห้องสมุดรองรับบริการนี้อยู่แล้วแต่ยังติดขัดด้านระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (EBooks Reader) วิธีการคือจัดซื้อเมื่อได้รับงบประมาณ 7) บริการยืมคืนหนังสือด้วยตนเอง วิธีการคือรื้อระบบยืมคืนและจัดซื้อระบบใหม่เมื่อได้รับงบประมาณ 8) เปิดห้องสมุด 24 ชั่วโมง วิธีการคือเพิ่มงบประมาณในส่วนค่าตอบแทนผู้ที่ปฏิบัติงานนอกเวลา 9) แว่นเสมือนจริง (VR) วิธีการคือจัดซื้อเมื่อได้รับงบประมาณ 10) บริการจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม วิธีการคือเบื้องต้นทางคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์อยู่ระหว่างเจรจาและศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อติดตั้งตู้อัตโนมัติจำหน่ายเครื่องดื่มติดตั้งบริเวณหน้าห้องสมุด ชั้น 3 อาคารการุณยสภา

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชราชนเป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์มากที่สุด และผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่ำกว่าความพึงพอใจในทุกด้าน สามารถนำผลมาอภิปรายผลได้ดังประเด็นต่อไปนี้

1. ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการในทุกด้านต่ำกว่าความพึงพอใจที่ได้รับ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการยังไม่เกิดการรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมของห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดอาจขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้ไม่เห็นบรรยากาศทั่วไปของห้องสมุดทำให้ผู้ใช้บริการมองไม่เห็นภาพรวมการให้บริการภายในห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Phuanguk (2020) ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การพัฒนาห้องสมุดประชาชนในจังหวัดศรีสะเกษสู่ประเทศไทย 4.0 ได้ตั้งข้อสังเกตในระหว่างเก็บข้อมูล คือผู้ใช้บริการเป็นกลุ่มคนเดิม ๆ แสดงให้เห็นถึงการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดที่ไม่สามารถดึงดูดผู้ใช้ใหม่ๆ และด้วยภาพลักษณ์ของห้องสมุดที่ไม่ชวนให้ตื่นตาตื่นใจ สถานที่คับแคบ การตกแต่งไม่มีความทันสมัย ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จึงต้องนำไปคิดเป็นโจทย์ว่าจะทำอย่างไรจึงจะดึงดูดใจผู้ใช้บริการได้ เช่นเดียวกับ Nilati (2018) ที่กล่าว

ว่าการประชาสัมพันธ์ผ่านประเภทสื่อสมัยใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เนื่องจากปัจจุบันบุคคลมีการใช้อุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาที่เชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้สะดวกมากกว่าการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการเชื่อมต่อไปยังแหล่งสารสนเทศใดๆ และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ โดยเน้นให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมเพื่อให้เป็นที่รู้จัก เช่น การจัดขบวนประชาสัมพันธ์ในวันสำคัญ หรือแข่งขันสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ และออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์แผ่นพับคลิป หรืออื่น ๆ และเช่นเดียวกับ Keiltleartthum (2019) ที่ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าในด้านการประชาสัมพันธ์มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข้อมูล เอกสารแนะนำการใช้บริการ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการ การฝึกอบรม และการจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมห้องสมุด

2. การปรับปรุงแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 จำเป็นต้องดำเนินการเป็นระยะ โดยเริ่มดำเนินการในระยะที่ 1 เป็นระยะแรก เนื่องจากการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจะต้องมีงบประมาณรองรับ เป็นระยะที่มีการปรึกษาหารือถึงความเป็นไปได้ในการดำเนินการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tajedini & Etc. (2020) ที่ได้ค้นพบวิธีเพิ่มความภักดีของผู้ใช้ห้องสมุดสาธารณะด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าสิ่งที่สร้างความภักดีก่อให้เกิดการเข้าใช้บริการซ้ำและก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการพื้นที่ พื้นที่ในห้องสมุดจะต้องมีความสวยงาม สถาปัตยกรรมต้องออกแบบให้สวยงาม มีการตกแต่งให้น่าเรียนรู้ และใช้แสงที่พอเหมาะ มีการจัดเรียงเก้าอี้ให้เป็นแถวเป็นแนว ล้วนแต่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและใช้บริการซ้ำ

3. แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลเกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ระยะที่ 2 เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้บริการบางอย่างสามารถปรับปรุงแก้ไขและนำออกให้บริการได้เลยโดยประยุกต์ของที่มีอยู่แล้ว เช่น เจลล้างมือแบบใช้เท้าเหยียบ นาฬิกาข้อมือมาใช้แทนกระดาษขาวอิเล็กทรอนิกส์ และขณะเดียวกันก็สามารถแนะนำหนังสือใหม่ผ่านโทรทัศน์ โดยจัดทำเป็นสไลด์ประชาสัมพันธ์ การจัดทำป้ายบอกบริเวณที่ต้องงดใช้เสียง และนำอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนองานที่ทางงานโสตทัศนศึกษาที่มีอยู่แล้วนำมาให้บริการในห้องประชุมเล็ก การดำเนินงานระยะนี้เกี่ยวข้องกับความคิดสร้างสรรค์และการรู้จักประยุกต์สิ่งของที่มีอยู่แล้วทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับแนวความคิดของ Junkrapor & Chienwattanasook (2019) ที่กล่าวว่า องค์การแห่งนวัตกรรมนั้นเป็นองค์การที่มุ่งเน้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในองค์การโดยมีการบริหารจัดการด้วยการริเริ่มสิ่งใหม่หรือการพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติ ผลิตภัณฑ์ บริการ โครงสร้างองค์การ กระบวนการดำเนินงาน ให้องค์การเกิดการขับเคลื่อนด้วยผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ และการจัดการความรู้ รวมไปถึงการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์การที่เป็นส่วนประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การสู่ความเป็นเลิศ เป็นการปฏิรูปองค์การเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การภายใต้แนวคิดของการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม ให้เกิดผลลัพธ์ด้านลูกค้า ด้านบุคลากร ด้านสังคม และด้านธุรกิจ

4. แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลเกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ระยะที่ 3 เนื่องจากการปรับปรุงการให้บริการภายในห้องสมุดมีความจำเป็นต้องใช้งบประมาณเพื่อดำเนินการ ปัจจุบันยังไม่ได้เตรียมการด้านแผนงานและงบประมาณตลอดแผนการจัดซื้อจัดจ้าง จึงทำให้ความต้องการของผู้ใช้บริการในสิ่งที่อยากให้มีในห้องสมุด ยุค 4.0 จำนวน 10 รายการที่เหลือที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ ได้แก่ 1) ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ 2) ใช้ระบบ Open Athens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุดออนไลน์ระยะไกล แทน

ระบบ VPN 3) เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง 4) เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room) 5) บริการชำระค่าปรับ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด 6) เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ebooks reader) 7) บริการยืมคืนหนังสือด้วยตนเอง 8) ต้องการให้ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง 9) แวนเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้ 10) มีบริการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มในห้องสมุด จำเป็นต้องมีการวางแผนเพื่อดำเนินการระยะยาวมีความเกี่ยวข้องกับแผนงานงบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้าง เนื่องจากทางคณะพยาบาลศาสตร์ก่อการณ์ไม่ได้มีการจัดสรรงบประมาณไว้ไม่สามารถดำเนินการได้ในทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Onnuam & Ruangthamsing (2019) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบปัญหาด้านการจัดหา พบว่าในการจัดหาพัสดุของแต่ละหน่วยนั้นยังมีปัญหาย่อยมากในเรื่องของความต้องการในการใช้พัสดุ เนื่องจากหน่วยงานหลายฝ่ายภายในองค์กรนั้นล้วนแต่มีความต้องการพัสดุเพื่อใช้ดำเนินงานในฝ่ายตน ผู้ใช้พัสดุไม่มีการวางแผนในการใช้พัสดุหรือไม่ปฏิบัติตามแผนงาน ผู้ใช้พัสดุไม่รู้ว่าต้องการพัสดุนิดไหน ไม่ทราบว่าพัสดุนิดใดมีความเหมาะสมกับงานของตน ไม่สามารถประมาณการจำนวนพัสดุหรือระยะเวลาได้ จึงทำให้ในบางครั้งเกิดการจัดหาที่เร่งด่วนหรือล่าช้าไป ทำให้ได้พัสดุไม่ตรงตามความต้องการ ไม่ทันเวลาทำให้การดำเนินงานภายในของแต่ละฝ่ายเกิดความล่าช้าออกไป เช่นเดียวกับ Muenmanee (2019) ที่ได้กล่าวว่า การจัดหาทรัพยากรประกอบด้วย 1) การจัดทำคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2) การนำเอาวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ มาช่วยในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร 3) การจัดซื้อจัดจ้างวัสดุและครุภัณฑ์เพื่อใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรและให้การดำเนินกิจกรรมขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

กล่าวโดยสรุปห้องสมุดยุค 4.0 ควรเป็นห้องสมุดที่มีการส่งมอบนวัตกรรมหรือการบริการที่ดีที่ผู้ใช้บริการอยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด ได้แก่ 1) มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มในห้องสมุด 2) ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้

3) ต้องการให้ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง 4) เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room) 5) มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study room) 6) บริการยืมคืนหนังสือด้วยตนเอง 7) กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ 8) ชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับความนิยม 9) แวนเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้ 10) เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง 11) ใช้ระบบ Open Athens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุดออนไลน์ ระยะไกล แทนระบบ VPN และห้องสมุดยุค 4.0 ต้องเน้นนวัตกรรมบริการเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และจัดให้มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีเสถียรภาพเชื่อมต่ออย่างให้ครอบคลุมทั่วห้องสมุด มีพื้นที่และการจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีการสร้างคลังและแหล่งเรียนรู้ดิจิทัล ตลอดจนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปปรับใช้เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ห้องสมุดยุค 4.0 เนื่องจากเป็นยุคที่เน้นการบริหารประสิทธิภาพที่ดีของผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การปรับปรุงห้องสมุดด้านอาคารสถานที่ เป็นสิ่งที่จำเป็นมาก เช่น 1) ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ 2) มีอุปกรณ์สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study room) 3) เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room) 4) แบ่งพื้นที่ ที่มีเสียงดัง และเงียบ 5) ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง และ 6) มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มในห้องสมุด เนื่องจากปัจจุบันพื้นที่ใช้สอยภายในห้องสมุดยังมีพื้นที่จำกัดและมีความต้องการใช้พื้นที่ใช้สอยสูง อาจจะต้องมีการขยายพื้นที่ของห้องสมุดให้เพิ่มขึ้นเพื่อรองรับความต้องการการใช้พื้นที่ เนื่องจากเห็นได้ว่ามีผู้ใช้บริการมากรายต้องการให้ดำเนินการเพิ่มห้องประชุมสำหรับการประชุมกลุ่มย่อย หรือรองรับการทำงานกลุ่ม ตลอดจนการเตรียมสอบ ฯลฯ เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้บริการมีความต้องการหลากหลายการใช้บริการในห้องสมุดจึงไม่ใช่แค่การอ่านหนังสือหรือยืมหนังสือเพียงอย่างเดียว

1.2 การปรับปรุงห้องสมุดด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความจำเป็น เช่น 1) ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุดออนไลน์ระยะไกล แทนระบบ VPN 2) เครื่องฉายเอกสารมืออัตโนมัติ 3) เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง 4) เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (EBooks Reader) เช่น เครื่อง Amazon Kindle Paperwhite เป็นต้น 5) บริการยืมคืนหนังสือด้วยตนเอง และ 6) แว่นเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้ โดยดำเนินการจัดทำแผนงานโครงการเพื่อเตรียมพร้อมด้านงบประมาณ และดำเนินการการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ เนื่องจากห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช เป็นหน่วยงานของรัฐ การดำเนินการปรับปรุงคุณภาพฯ มีความเกี่ยวข้องกับงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้างต้องดำเนินการเตรียมงบประมาณไว้สำหรับดำเนินการด้วย

1.3 การปรับปรุงห้องสมุดด้านการประชาสัมพันธ์ เช่น กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ และชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับคามนิยม ตลอดจนการสื่อสารผ่านสื่อโซเชียลมีเดียในหลากหลายช่องทาง มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ห้องสมุดต้องทำการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของห้องสมุดเชิงรุก ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้สภาพแวดล้อม บรรยากาศ และประเมินความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดเพื่อเข้าใช้บริการได้ ตลอดจนการเชิญชวนผู้ใช้บริการให้เข้ามาใช้บริการเพิ่ม

มากยิ่งขึ้น ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่เกิดมีคุณค่าและประโยชน์สูงสุด

1.4 การปรับปรุงห้องสมุดด้านบทบาทของผู้บริหารมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชและผู้บริหารคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ ผู้บริหารต้องส่งเสริมและให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ ตลอดจนการสนับสนุนงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ค้นคว้าที่นักศึกษาจะต้องใช้บริการเป็นประจำและส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาตลอดจนมีส่วนช่วยผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการทําวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาผลของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 เพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินงาน ตลอดจนการแก้ไขการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ให้เป็นรูปธรรม

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 ด้วย เพื่อจะรับรู้เหตุผลในการเข้าใช้งานของผู้ใช้บริการ อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาห้องสมุดได้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

2.3 ควรศึกษาพฤติกรรมการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการศึกษาของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

References

- Ali, M. Y., & Gatiti, P. (2020). The COVID-19 (Coronavirus) Pandemic: Reflections on the Roles of Librarians and Information Professionals. *Health Information & Libraries journal*. 37(2), 158-162. Doi:10.1111/hir.12307.
- Junkrapor, M. & Chienwattanasook, K. (2019). Establishing an Innovative Organization to Drive towards the Organizational Excellence. *Executive Journal*. 39(1), Retrieved from <https://so01.tcithaijo.org/index.php/executivejournal/article/view/171521>. [In Thai].
- Keitlearthum, S. (2019). Ways to Develop the Faculty of Social Sciences and Humanities' Library Service. *Integrated Social Science Journal, Faculty of Social Sciences and*

- Humanities, Mahidol University*. 6(2), 372-395. Retrieved from <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/issmu/article/view/22893> 9. [In Thai].
- Knowledge Management and Development Office. (2017). 5 Innovations in the New World. *The Knowledge*. 1(3), 22, Retrieved from http://www.okmd.or.th/upload/pdf/magazine/The_Knowledge_vol_3.pdf. [In Thai].
- Muenmanee, W. (2019). Value Chain of Procurement Process of College of Arts, Media and Technology of Chiang Mai University. *Political Science and Public Administration Journal*. 7(1), 75-105. [In Thai].
- Nilati, P. (2018). The Needs of Public Relations Media of Mahasarakham Library Network (MALINET): A Case Study of MALINET's Users. *Ramkhamhaeng University Journal Humanities Edition*. 37(1), pp.117-191 [In Thai].
- Onnuam, K. & Ruangthamsing, C. (2019). Problems and Obstacles on Procurement of Local Administration Organization. *Academic Journal Faculty of Humanities and Social Sciences Nakhon Sawan Rajabhat University*. 6(2), 222-233. Retrieved from <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/hssnsru/article/view/241626/164385>. [In Thai].
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49, Fall, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of service. *Journal of marketing*. 64, 12-40.
- Phuangok, A. (2020) Developing Strategies of Public Libraries in Sisaket Province toward Thailand 4.0. *Journal of Humanities & Social Sciences (JHUSOC)*. 18(2). [In Thai].
- Sacchanand, C. (2013, April 2). Informatics: Concept of Education and Research in Thailand and ASEAN Community Group. [slide PDF] Retrieved from [https://www.nstda.or.th/nac/2013/download/presentation/20130401-chutima-IL\(CC-307-01-AM\).pdf](https://www.nstda.or.th/nac/2013/download/presentation/20130401-chutima-IL(CC-307-01-AM).pdf). [In Thai].
- Schumpeter, J. (1934). *The Theory of Economic Development*. Cambridge: Harvard University Press.
- Tajedini, O., Khasseh, A. A., Afzali, M., & Sadatmoosavi, A. (2020). How to increase the Loyalty of Public Library Users? A Qualitative Study. *Journal of Librarianship and Information Science*. 52(2), 317-330. Doi:10.1177/0961000619856081.
- The Secretariat of The House of Representatives. (2016). Summary of the Concept of "Thailand 4.0". *Academic Focus*. Retrieved from <https://waa.inter.nstda.or.th/stks/pub/20171114-parliament-library.pdf>.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nd Ed., New York: Harper and Row.