



## ความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการบริการของผู้ใช้บริการ

### ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี

#### DEMAND FOR INFORMATION RESOURCES AND SERVICE OF THE PUBLIC LIBRARY USERS SUPHANBURI PROVINCE

สุภาวดี เผือกฟัก

Supawadee Phueafak

นันทยา คงประพันธ์

Nuntaya Kongprapun

พรทิพย์ ช่วยเพล

Phornthip Chuayphen

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

E-mail: nongfuk\_suphan@hotmail.com

Received December 26, 2022; Revised February 1, 2023; Accepted April 29, 2023

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการบริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี และ 2) นำเสนอกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและบริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นวิจัยแบบผสมผสานวิธี มีวิธีดำเนินการวิจัย คือ รวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกและสนทนากลุ่ม กลุ่มตัวอย่าง เชิงปริมาณทั้งหมดจำนวน 120 คน เชิงคุณภาพ จำนวนทั้งหมด 30 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ส่วนปัญหาในการใช้สารสนเทศและบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน ส่งผลต่อความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดของประชาชน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ห้องสมุดประชาชนควรจัดหาสื่อและให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย



และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ เพื่อให้ห้องสมุดประชาชนจัดซื้อสื่อให้ครบทุกประเภท ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ และการสนับสนุนด้านบุคลากรอันเป็นกลไกสำคัญที่จะพัฒนาระบบบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ:** ความต้องการ, ทรัพยากรสารสนเทศและบริการ, ผู้ใช้บริการ, ห้องสมุดประชาชน

## Abstract

The objectives of this research are 1) to study demand for information resources and service of the public library users in Suphanburi province and 2) propose development strategies for information resources and service of the public library users in Suphanburi Province. This research used mixed method to collect data by using questionnaires to collect quantitative data together with In-depth and Focus Group Interview to collect qualitative data. A sample group of quantitative method was 120 people and 30 people for qualitative method. The collected data were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-way ANOVA (F-test). If differences were found, it would lead to pairwise comparison using the LSD method. The result showed that library users have satisfaction in using information services in the overall at moderate level with an average of 3.20; Problems in using information and services in general were at a moderate level with an average of 3.15 and Demand for information resources and public library services in Suphanburi province in overall is at moderate level with an average of 3.17 and 2) personal factors including gender, age, status, education level and different professions affect the demand for information resources and library services of the public indifferently. Therefore, public libraries should provide media and provide modern and sufficient information services to meet the needs of users including related agencies. Budget support should be provided for public libraries to purchase all types of media meets the needs of users and personnel support, which is an important mechanism to develop an efficient information service system.

**Keywords:** Demand, Information Resources and service, Public Library, Users



## บทนำ

การพัฒนาคนทุกมิติและทุกช่วงวัยให้เป็นทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพสูงที่ระบุในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (2560-2564) ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรมและคุณธรรม รวมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืนจึงมุ่งส่งเสริมให้องค์กร กลุ่มบุคคล ชุมชน และสื่อทุกประเภทเป็นแหล่งการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ ส่งเสริมการศึกษาทางเลือกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและสนับสนุนปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ขยายโอกาสการเข้าถึงบริการทางการศึกษา และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พัฒนาห้องสมุดประชาชน และแหล่งเรียนรู้อื่นให้ทันสมัยกระจายอย่างทั่วถึง เข้าถึงง่าย สะดวก เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับประชาชนในทุกพื้นที่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) ดังนั้น แหล่งสารสนเทศที่อยู่ในชุมชนท้องถิ่นจึงเป็นแหล่งบริการสารสนเทศที่มีความใกล้ชิดกับคนในชุมชน มีความสะดวกในการได้มาเรียนรู้ด้วยตนเอง ห้องสมุดประชาชนจึงเป็นเครื่องมือของการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคคลทุกเพศทุกวัยและทุกกลุ่มในสังคม สามารถช่วยส่งเสริมและพัฒนาความรู้ของบุคคลคือความรู้ฝังลึกในคน เป็นความรู้ที่เชื่อมโยงกับประสบการณ์ความเชื่อ ค่านิยมที่สามารถถ่ายทอดออกมาได้และความรู้ในกระต่ายซึ่งเป็นความรู้ในตำราเอกสาร วารสาร คู่มือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูล การเรียนรู้ในห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมตามอัธยาศัยที่เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งผู้ด้อยโอกาสได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมอย่างเต็มที่ การเรียนรู้จากห้องสมุดประชาชนจึงเป็นการศึกษาตามอัธยาศัยที่เกิดขึ้นตามวิถีชีวิตที่เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ ห้องสมุดประชาชนจึงมีส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ และนำไปสู่การปฏิบัติในการดำรงชีวิตในสังคม (ทศกร ศิริพันธุ์เมือง, 2560)

ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้บริการสารสนเทศแก่ประชาชนโดยทั่วไป เป็นสถานที่ปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และเป็นหน่วยงานที่จะเชื่อมโยงการเรียนรู้ของบุคคลจากการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ให้ผสมผสานการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลทุกเพศ ทุกวัย สามารถเข้าร่วมบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นแหล่งสนับสนุนการศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิต การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศในสังคมปัจจุบันที่การติดต่อสื่อสาร และการเข้าถึงสารสนเทศ ไม่จำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ มีส่วนทำให้พฤติกรรมการรับข้อมูล สารสนเทศของผู้ใช้บริการเปลี่ยนไป ห้องสมุดมีการให้บริการที่ครอบคลุมและการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้การบริการจากเดิมที่เป็นสารสนเทศจากหนังสือหรือตำราเป็นเล่ม ผู้ใช้บริการห้องสมุดจะต้องอ่านจากห้องสมุดโดยห้องสมุดตั้งรับในการให้บริการ การบริการสารสนเทศของห้องสมุดเป็นการเน้นการ



ให้บริการสารสนเทศที่เข้าถึงผู้ใช้ และช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และทันต่อความต้องการ จึงเป็นการบริการที่ไม่ควรตั้งรับอยู่นิ่งกับห้องสมุด แต่ควรมีแนวคิดและวิธีการผสมผสานกลยุทธ์การตลาด เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดเป็นที่ประทับใจ และนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ เมื่อนำเอากลยุทธ์ทางการตลาดมาผสมผสานกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารสมัยใหม่ ถ้าเราปรับเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศและบริการเป็นเชิงรุก ปรับเปลี่ยนวิธีการมุ่งไปที่ผู้รับบริการหากกลยุทธ์ใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร ปรับเปลี่ยนสื่อการนำเสนอที่ทันสมัยและรวดเร็ว เข้าถึงผู้รับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา ห้องสมุดจะกลายเป็นห้องสมุดที่มีชีวิต ผู้ใช้บริการประทับใจและผู้ใช้บริการทำงานอย่างมีความสุข (อนันศักดิ์ พวงอก, 2561)

แต่จากการศึกษาเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยที่ผ่านมาพบว่า ผลการดำเนินงานยังไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานของห้องสมุดประชาชน โดยเฉพาะด้านงบประมาณและการเงิน ด้านการจัดการเรียนรู้ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งพิมพ์ ด้านบริการ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่ และด้านสภาพแวดล้อม สอดคล้องกับการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรียังประสบปัญหาหลายด้าน โดยเฉพาะความทันสมัยของสถานที่ การเชื่อมโยง เครือข่ายอินเทอร์เน็ต การบริการที่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงเป็นการยากที่จะส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนได้ เนื่องจากประชาชนไม่เห็นคุณค่าและความสำคัญของห้องสมุดซึ่งขัดแย้งกับนโยบายการพัฒนาประเทศของรัฐบาลและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ประภาพร รูปสวยดี, 2558)

บทความวิจัยนี้นำเสนอความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีและเสนอกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและบริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อเป็นประโยชน์แก่วงวิชาการหรือสังคม นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและบริการให้ทันสมัยเหมาะสมกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อนำเสนอกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและบริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี



## การทบทวนวรรณกรรม

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศและการบริการ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยผู้มีส่วนร่วมทั้งในการสร้างการให้เนื้อหา และเป็นผู้ใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์เกิดเป็นเครือข่ายสังคมขนาดใหญ่ การเรียนรู้ขยายวงกว้างขึ้นในการเข้าถึงและแบ่งปันสารสนเทศ องค์การสารสนเทศต้องปรับเปลี่ยนบทบาทบริการสารสนเทศและวิธีการต่าง ๆ ในการให้บริการ การจัดการบริการสารสนเทศที่ผ่านมาเป็นบริการเชิงรับ ผู้ใช้มีความต้องการและมาใช้บริการองค์การสารสนเทศจัดบริการอ่าน จัดทำเครื่องมือช่วยค้นในรูปเล่มบรรณานุกรม บัตรรายการ ตระขี้น และสาระสังเขปโดยผู้ให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้ค้นสิ่งพิมพ์ตามที่ต้องการ ต่อมาจัดขึ้นเป็นงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จากนั้นมีการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นเป็นฐานข้อมูลสารสนเทศและเครื่องมือช่วยค้น ในรูปแบบซีดีรอมและออนไลน์ (การจัดการงานบริการสารสนเทศ, 2559)

### 2. แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชน

#### 2.1 ความหมายของห้องสมุดประชาชน นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของ“ห้องสมุดประชาชน” ไว้ดังนี้

ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งสารสนเทศที่รัฐบาลนำเงินภาษีของประชาชนมาจัดบริการห้องสมุดประชาชน เปิดให้ประชาชนเข้าใช้และยืมหนังสือได้โดยไม่เสียค่าบริการ มีหน้าที่บริการสารสนเทศแก่ประชาชนโดยไม่จำกัดเพศ วัย และการศึกษา เพื่อส่งเสริมการอ่านและการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (สุนี เลิศแสงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย, 2556)

ห้องสมุดประชาชน หมายถึง สถาบันบริการสารสนเทศที่ดำเนินงานภายใต้สังกัดของหน่วยงานของรัฐบาลหรือเอกชนเน้นการให้บริการที่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตของประชาชนในชุมชนและท้องถิ่น ไม่จำกัดเชื้อชาติ ศาสนา อายุ การศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการ ข่าวสารความรู้ การศึกษา จรรโลงใจ สันทนาการและการพักผ่อนหย่อนใจ รวมถึงการส่งเสริมการอ่านออกเขียนได้ สนับสนุนการศึกษาทั้งในและนอกระบบ การพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สิรินาฏ วงศ์สว่างศิริ, 2560)

สรุปได้ว่า “ห้องสมุดประชาชน” หมายถึง ห้องสมุดที่ให้บริการแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน โดยรัฐให้การสนับสนุนทางการเงินบางส่วนหรือทั้งหมดจากเงินภาษีของประชาชน มีจุดหมายที่จะให้บริการแก่ประชาชนในชุมชน เพื่อให้การศึกษา ความรู้ ความจรรโลงใจ แก่ผู้ใหญ่และเด็ก รวมทั้งเป็นแหล่งวิทยาการในการศึกษาค้นคว้าทุกแขนง ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ตลอดจนความรู้ทั่วไป เพื่อบริการแก่ประชาชน ทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา

2.2 ประเภทของห้องสมุด ห้องสมุดที่ให้บริการในประเทศไทย โดยทั่วไปแบ่งตามลักษณะหน้าที่และวัตถุประสงค์ให้บริการได้ 5 ประเภท ได้แก่ 1) ห้องสมุดแห่งชาติ (National Library)



2) ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย 3) ห้องสมุดโรงเรียน 4) ห้องสมุดประชาชน และ 5) ห้องสมุดเฉพาะ

### 2.3 บทบาทของห้องสมุดประชาชน

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (2550) ได้กำหนดบทบาทของห้องสมุดประชาชน ดังนี้ 1) เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน 2) เป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน โดยจัดกิจกรรมด้านแนะแนวการศึกษาออกโรงเรียน 3) เป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน เป็นศูนย์ประชาคม โดยจัดให้บริการสถานที่ ประชุม สัมมนา การแสดงผลภัณฑ์ จัดกิจกรรมของเด็กและครอบครัว รวมถึงการจัดกิจกรรมนอกประสงค์ของชุมชน 4) เป็นศูนย์กลางการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน เป็นเครือข่ายการเรียนรู้ โดยจัดและพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ทั้งภาครัฐและเอกชน และ 5) การพัฒนาห้องสมุดประชาชนเป็นห้องสมุดมีชีวิต ที่เอื้อต่อการเรียนรู้อย่างกว้างขวาง ต่อเนื่องตลอดชีวิต

### 2.4 วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน

ในการดำเนินการของห้องสมุดประชาชนมีวัตถุประสงค์ 6 ประการ ดังนี้ (ชลลดา พงศ์พัฒน์โยธิน, 2555; อ้างใน สิรินาฏ วงศ์สว่างศิริ, 2560)

1) เพื่อการศึกษาและการค้นคว้า ห้องสมุดประชาชนทำหน้าที่เป็นแหล่งความรู้สำคัญของประชาชนในท้องถิ่นเปรียบเสมือนมหาวิทยาลัยของประชาชน สำหรับคนทุกเพศ ทุกวัย รวมถึงเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าสำหรับการศึกษาหลายรูปแบบ เช่น การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัยและการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นต้น

2) ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญในการเป็นทั้งแหล่งข้อมูลและศูนย์รวมข่าวสาร ความรู้ เหตุการณ์ปัจจุบันต่าง ๆ ทั่วไป

3) บทบาทการพัฒนาตนเอง ห้องสมุดประชาชนได้จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้ได้เกิดความคิด จินตนาการ และการสร้างสรรค์ และเพื่อการพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

4) บทบาทต่อเด็กและเยาวชน ห้องสมุดประชาชนจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ กิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชนเพื่อเป็นการสร้างแรงบันดาลใจจินตนาการให้กับเด็กและเยาวชน

5) บทบาทต่องานด้านศิลปะและวัฒนธรรม ห้องสมุดประชาชนให้การสนับสนุนและจัดกิจกรรมเพื่อการเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรมของชุมชน

6) บทบาทต่อสังคม ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญในฐานะเป็นหน่วยงานสาธารณะและศูนย์กลางของชุมชน ด้านการประชุมปรึกษาหารือเกี่ยวกับการส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ มีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน



### 3. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

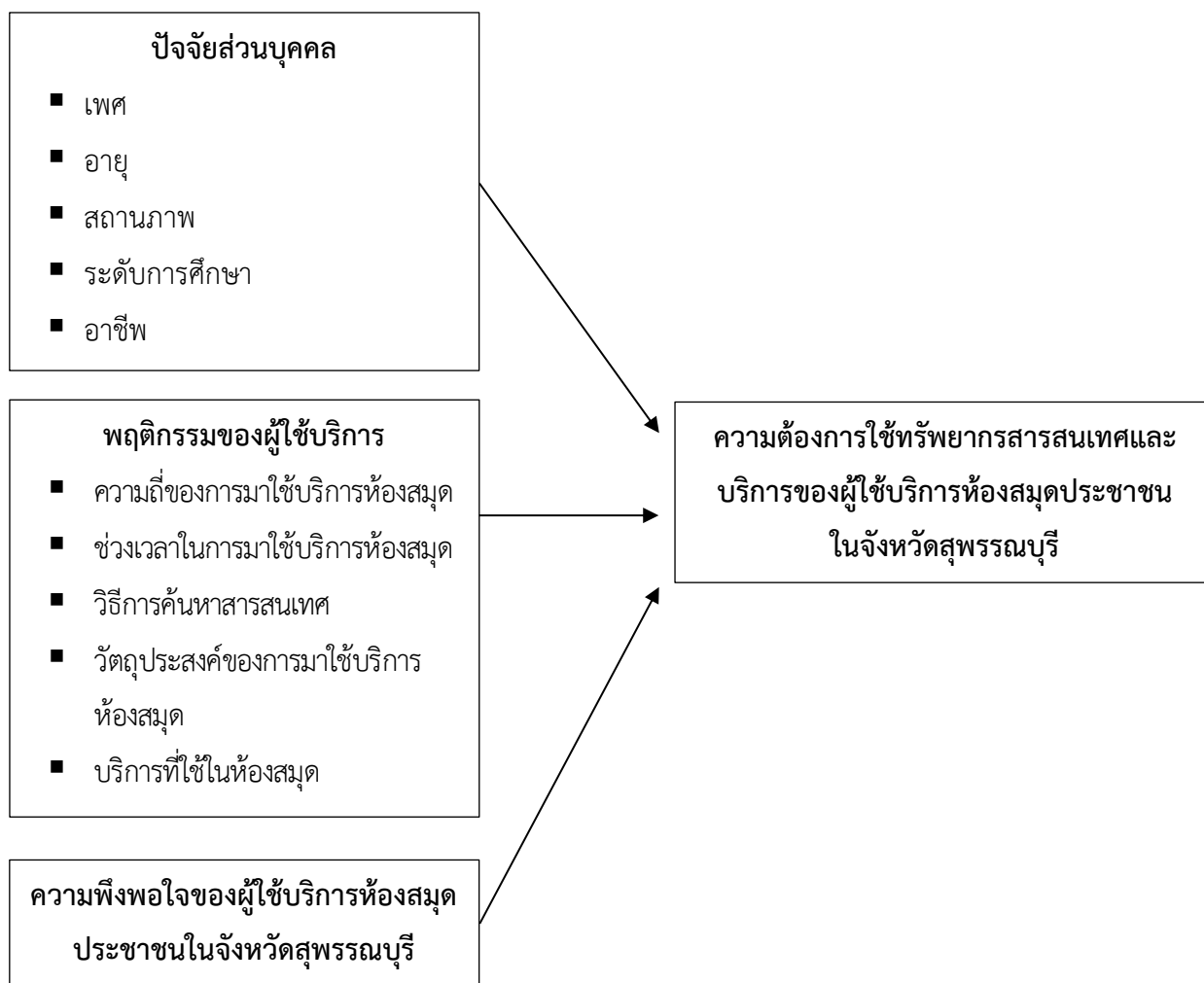
สำหรับความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดประชาชน หมายถึง ความคาดหวังของผู้ที่มาใช้บริการห้องสมุดต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนใน 5 ด้าน ดังต่อไปนี้ (ประภาพร รูปสวยดี, 2558) 1) ด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการพัฒนาการบริการ 3) ด้านการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ 4) ด้านการพัฒนากิจกรรมห้องสมุดประชาชน และ 5) ด้านการพัฒนาสถานที่

### กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยคณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีโดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) พื้นที่วิจัย คือ ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี 10 แห่ง ประชากร คือ ประชาชนที่เข้าใช้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 10 แห่ง ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน คณะผู้วิจัยจึงใช้สูตรของโคเชน (Cochran, 1953) และใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) ซึ่งคณะผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 3 ชนิด ได้แก่ 1) แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ตอน ได้แก่ (1) ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ (2) พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ จำนวน 5 ข้อ (3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 9 ข้อ (4) ความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 82 ข้อ (5) ปัญหาในการใช้สารสนเทศและบริการของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 16 ข้อ และ (6) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยอยู่ที่ 0.87 ใช้ศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี 2) แบบสัมภาษณ์มีประเด็นคำถาม 5 ข้อ ได้แก่ (1) ความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน (2) ความต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีบริการด้านใด (3) ความคิดเห็นต่อทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดประชาชน ณ ปัจจุบัน (4) แรงจูงใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน (5) ห้องสมุดประชาชนควรพัฒนาการให้บริการอย่างไรให้ทันสมัย และ (6) ปัญหาการบริการของห้องสมุดที่ควรได้รับการพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุง ใช้ศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี และ 3) แนวทางการสนทนากลุ่ม ประเด็นการสนทนากลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและบริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีใน 6 ด้าน ดังต่อไปนี้ (ประภาพร รูปสวยดี, 2558) (1) ด้านการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด (2) ด้านสื่อที่ให้บริการ (3) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (4) ด้านรูปแบบกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ (5) ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และ (6) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก (In – depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565 นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งจะประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) และ 2) สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ประกอบด้วย การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD สำหรับการวิจัย



เชิงปริมาณ ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิจัยเอกสาร วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลแล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

## ผลการวิจัย

**วัตถุประสงค์ที่ 1** การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่เข้าใช้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดสุพรรณบุรีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นการศึกษาค่าความถี่และค่าร้อยละของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ รวมทั้งศึกษาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศ ปัจจัยปัญหาการใช้สารสนเทศและการบริการ และปัจจัยความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดประชาชน พบว่า

ผลสำรวจประชาชนที่เข้าใช้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 120 คน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 20 - 39 ปี จำนวนทั้งสิ้น 51 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 สถานภาพของประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดจังหวัดสุพรรณบุรี มีสถานภาพโสด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และประกอบอาชีพพนักงานเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

สำหรับข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศของประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาใช้บริการห้องสมุดไม่แน่นอนจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 ช่วงเวลาในการมาใช้บริการห้องสมุดคือ วันอังคาร-ศุกร์ ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 ค้นหาสารสนเทศด้วยวิธีสอบถามบรรณารักษ์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการห้องสมุดคือเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 ส่วนบริการที่ใช้ในห้องสมุดคือใช้บริการยืม-คืน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20

ปัจจัยความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดจังหวัดสุพรรณบุรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การใช้บริการยืม-คืน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยปัญหาการใช้สารสนเทศและการบริการ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดจังหวัดสุพรรณบุรี มีปัญหาในการใช้สารสนเทศและบริการโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ส่วนปัญหาด้านสื่อโสตทัศน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง

ความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดประชาชน พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดจังหวัดสุพรรณบุรี มีความต้องการในการใช้สารสนเทศ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง



มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ส่วนด้านลักษณะของเนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก

**วัตถุประสงค์ที่ 2** บรรณารักษ์มีกลยุทธ์หรือมีแผนการพัฒนาห้องสมุดประชาชน จังหวัดสุพรรณบุรีในด้านต่าง ๆ

### 1. ด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความพร้อมความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานของบรรณารักษ์ทั้ง 10 แห่ง ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อบริการกับผู้ใช้บริการให้ตรงกับความต้องการและได้รับประโยชน์จาก ทรัพยากรสารสนเทศอย่างแท้จริง นำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในชีวิตและแก้ปัญหาต่าง ๆ ในปัจจุบันได้ ในด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศนี้หากได้รับงบประมาณเพียงพอในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดประชาชนเป็นส่วนที่ช่วยพัฒนาประชาชนให้มีความรู้ ความสามารถ และเป็นกำลังของประเทศชาติต่อไป

ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการต้องการทรัพยากรสารสนเทศประเภทวิชาการประเภทต่าง ๆ เช่น การเมือง การเกษตร อาหาร งานประดิษฐ์ การประกอบอาชีพทั่วไป การเสริมรายได้ ปรัชญา แนวคิด การประสบความสำเร็จ คอมพิวเตอร์ สมุนไพร หนังสือพิมพ์รายวัน วารสาร นิตยสาร นวนิยาย เรื่องสั้น หนังสือเด็ก และเยาวชน

นอกจากทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดประชาชนได้บริการไว้ให้กับผู้ใช้แล้ว ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์เพื่อมาสืบค้นข้อมูลออนไลน์ภายในห้องสมุดประชาชน ซึ่งปัจจุบันการสืบค้นออนไลน์เป็นอีกทางเลือกที่ผู้ใช้บริการสนใจมากในยุคปัจจุบัน ด้วยความรวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยเห็นว่าห้องสมุดประชาชนควรปรับให้มีการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ ปัจจุบันต้องปรับห้องสมุดประชาชนก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ห้องสมุดประชาชน ควรเพิ่มเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัย เช่น การสืบค้นแบบออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลซีดีรอม อินเทอร์เน็ต ฯลฯ

### 2. ด้านการพัฒนาการบริการ

ด้านการบริการคณะผู้วิจัยเห็นว่าบรรณารักษ์จัดการบริการสอดคล้องกับชุมชนแต่ควรเพิ่มกลยุทธ์ การให้บริการเชิงรุก โดยลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จัดห้องสมุดเคลื่อนที่เพื่อให้ ประชาชนได้รับความรู้ เป็นสิ่งที่น่ายกย่อง อาจด้วยงบประมาณที่มีจำกัดทำให้การบริการเข้าถึง ประชาชนเป็นไปด้วยความยากลำบาก การที่จะให้ประชาชนได้รับความรู้เป็นสิ่งไม่ยากสำหรับ บรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพอยู่แล้วนั้น ยังมีประชาชนที่อยู่ห่างไกลความเจริญยังเข้าถึง ความรู้ยาก ห้องสมุดประชาชนเป็นสถานที่อีกแห่งที่จะนำความรู้ไปสู่กลุ่มคนเหล่านี้ได้ถ้ามีผู้ที่เป็นแกนนำ หลักส่งเสริมสนับสนุนห้องสมุดประชาชนได้นำความรู้เข้าสู่ชุมชน



### 3. ด้านการพัฒนาการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ห้องสมุดประชาชนได้ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และลงพื้นที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดประชาชนอย่างทั่วถึง เพื่อกระตุ้นให้มีผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากขึ้นกว่าเดิม เป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน จังหวัดสุพรรณบุรี

### 4. ด้านการพัฒนากิจกรรมห้องสมุดประชาชน

ด้านการจัดกิจกรรม พบว่า ห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรีจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนได้มีการเรียนรู้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายตามนโยบายของสำนักงาน กศน. กิจกรรมที่จัดมีความทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน แต่สิ่งที่ควรคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับและกิจกรรมควรให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยมีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าว ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวัตถุประสงค์และสิ่งที่จะได้รับและนำไปปรับใช้ในชีวิตได้

### 5. ด้านการพัฒนาสถานที่

ด้านการพัฒนาสถานที่ พบว่า อาคารสถานที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของห้องสมุด มิใช่เพียงมีอาคารอย่างเดียว สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการภายในอาคารก็มีส่วนสำคัญดึงดูดให้มีผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดอีกด้วย และในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ หรือ โน้ตบุ๊ก ใช้ในการค้นคว้าหาความรู้ เป็นอีกปัจจัยที่ประชาชนยุคนี้ให้ความสำคัญ รวมถึงบรรยากาศที่เย็นสดชื่นภายในอาคาร ควรจัดสรรงบประมาณมาพัฒนาด้านอาคารสถานที่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ประชาชนในชุมชนจะได้รับความรู้เพื่อนำไปพัฒนาตนเองและสังคมประเทศชาติต่อไป

## อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรีมีบริการสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบโต้ให้กับผู้ใช้บริการในการค้นคว้าหาข้อมูล ซึ่งสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ด้วยตนเอง หรือติดต่อผ่านทางอีเมล มีบริการสืบค้นข้อมูล อบรมการใช้งานฐานข้อมูล และให้คำปรึกษาด้านการทำวิจัยแก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไป สำหรับบริการที่ผู้ใช้นิยมใช้มากที่สุดคือ บริการยืม-คืน อาจเพราะกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียนและนักศึกษา ซึ่งมีภาระการเรียนรู้เพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือประกอบการเรียนตามหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วารินทร์ จะรา และคณะ (2558) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ความต้องการในการใช้สารสนเทศ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดจังหวัดสุพรรณบุรีมีความต้องการในการใช้สารสนเทศ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศ



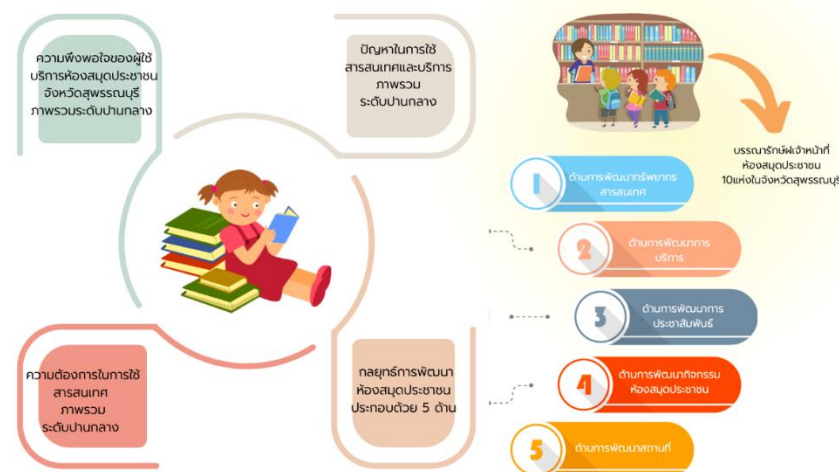
ที่ห้องสมุดจัดหาให้ผู้ให้บริการค่อนข้างล่าสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งข้อจำกัดเรื่องของงบประมาณในการจัดสรรแต่ละปีลดลง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนักศึกษาชั้นมัธยมศึกษา (2559) ที่พบว่าความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดประชาชน ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า มีความต้องการมากที่สุดเช่นเดียวกับการศึกษาของวาริรัตน์ จะรา และคณะ (2558) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นบริการที่ให้ความช่วยเหลือ เอื้ออำนวยความสะดวก และช่วยประหยัดเวลาให้กับผู้ใช้อย่างแท้จริง

ปัญหาในการใช้สารสนเทศและบริการ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดจังหวัดสุพรรณบุรี มีปัญหาในการใช้สารสนเทศและบริการโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากห้องสมุดประชาชนควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มีเนื้อหาครบถ้วนและทันสมัย สอดรับกับประชาชนทุกเพศทุกวัย ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตและเครื่องคอมพิวเตอร์ และบุคลากรที่ให้บริการควรมีจำนวนเพิ่มขึ้นและควรได้รับพัฒนาทักษะการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวาริรัตน์ จะรา และคณะ (2558) พบว่า ปัญหาในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะไม่ค่อยมีเวลาในการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลในห้องสมุด แต่สะดวกที่จะนำหนังสือกลับไปอ่านหรือค้นคว้าที่บ้านมากกว่า เช่นเดียวกับการศึกษาของกรณีการ์ ยุทธคราม และภรณ์ ศิริโชติ (2557) ที่พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการใช้ห้องสมุดนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับปานกลางทุกด้าน

## องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการบริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จังหวัดสุพรรณบุรี พบองค์ความรู้ที่สามารถสรุปเป็นแผนภาพที่หน่วยงานนำมาประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

### กลยุทธ์การพัฒนาห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี



แผนภาพที่ 2 กลยุทธ์การพัฒนาห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี



## สรุป

ผลการศึกษาที่ได้ครั้งนี้สามารถเป็นข้อมูลแสดงให้เห็นถึงความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้มองเห็นภาพรวมของปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดนโยบายสร้างกลยุทธ์การพัฒนาห้องสมุดประชาชน เนื่องจากผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงทิศทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของผู้ใช้บริการที่แท้จริง ส่วนด้านสังคมและชุมชน ในจังหวัดสุพรรณบุรีมีแหล่งสารสนเทศและบริการที่ทันสมัย มีกิจกรรมที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการ เป็นประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดจังหวัดสุพรรณบุรีมีความต้องการในการใช้สารสนเทศ ภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศ ที่ห้องสมุดจัดหาให้ผู้ให้บริการค่อนข้างล้าสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งมีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณที่ในแต่ละปีได้รับการจัดสรรลดลง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้ คือ การสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อให้ห้องสมุดประชาชนจัดซื้อสื่อการเรียนรู้ให้ครบทุกประเภทและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงการสนับสนุนด้านกำลังคนอันเป็นกลไกสำคัญที่จะพัฒนาระบบบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดจังหวัดสุพรรณบุรีมีปัญหาในการใช้สารสนเทศและบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมองเห็นภาพรวมของปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการโดยนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดนโยบายในการสร้างกลยุทธ์การพัฒนาห้องสมุดประชาชน เนื่องจากผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงทิศทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของผู้ใช้บริการที่แท้จริง และด้านสังคมและชุมชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีแหล่งสารสนเทศและบริการที่ทันสมัย

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ (องค์ความรู้) ที่สำคัญ คือ ความต้องการในการใช้สารสนเทศ ภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนโดยควรให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชน สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับการจัดการห้องสมุดประชาชนยุคดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21



## เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ ยุทธคราม และภรณ์ ศิริโชติ. (2557). การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*. 21(2), 65-72.
- การจัดการงานบริการสารสนเทศ. (2559). *บทที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ*. สืบค้น 25 ตุลาคม 2563. จาก [www.human.bsru.ac.th](http://www.human.bsru.ac.th).
- ชลลดา พงศ์พัฒน์โยธิน. (2555). บทบาทของห้องสมุดในบริบทการศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 31(2), 18-26.
- ทศกร ศิริพันธุ์เมือง. (2560). รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร. *วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ*. 10(2), 28-43.
- นภัสนันท์ ชมภูเทพา. (2559). ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*. 10(4), 285-295.
- ประภาพร รูปสวยดี. (2558). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วาริรัตน์ จะราและคณะ. (2558). ความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*. 2(2), 23-29.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2550). *บทบาทของห้องสมุดประชาชน*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ (เอกสารอัดสำเนา).
- สิรินาฏ วงศ์สว่างศิริ. (2560). การส่งเสริมการอ่านของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย. *วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์*. 19(2), 143-154.
- สุนีย์ เลิศแสงกิจและพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย. (2556). *ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ*. กรุงเทพมหานคร: วังอักษร.
- อนันต์ศักดิ์ พวงอก. (2563). กลยุทธ์การพัฒนาห้องสมุดประชาชนในจังหวัดศรีสะเกษสู่ประเทศไทย 4.0. *วารสารมนุษยสังคมสาร (มสส.)*. 18(2), 100-115
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.