

ความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อท้องถิ่นในยุคดิจิทัล

The Needs of Users towards the Services

of the Northeastern Rajabhat University Libraries in the Digital Era

จุฬาลักษณ์ วิหงษ์*

Julaluck Wihong*

รับบทความ: 8 เมษายน 2563 / แก้ไขบทความ: 5 พฤษภาคม 2563 / ตอรับการตีพิมพ์: 29 พฤษภาคม 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อท้องถิ่นในยุคดิจิทัล กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตอำเภอเมืองที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลที่มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือตั้งอยู่โดยกำหนดประชากรเป็นส่วนอนันต์ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าความต้องการของผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อท้องถิ่นในยุคดิจิทัล ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการบริการสารสนเทศด้านการบริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.66) ด้านการให้บริการสารสนเทศในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการบริการสารสนเทศมากที่สุดในระดับเท่ากัน ได้แก่ บริการแอปพลิเคชันเพื่อการดูแลสุขภาพและการออกกำลังกายเพื่อเพิ่มพูนความรู้สุขภาพ (Health literacy) บริการสารสนเทศเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการต่างๆ ตามที่ประชาชนพึงได้รับโดยเชื่อมโยงข้อมูลจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยให้บริการผ่านเทคโนโลยี QR-code และเว็บไซต์ของห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.72) ด้านการจัดบริการสารสนเทศท้องถิ่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการบริการสารสนเทศมากที่สุดคือ บริการสารสนเทศทางด้านอุตุนิยมวิทยาและภูมิอากาศแก่ผู้ใช้บริการในห้องถิ่น แจ้งเตือนพยากรณ์อากาศระหว่างวัน หรือปริมาณฝุ่นละอองในอากาศ เช่น การเกิดฝนตกหรือเกิดน้ำท่วมในพื้นที่ต่างๆ ผ่านทางแอปพลิเคชันในมือถือ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ด้านการสงวนรักษาภูมิปัญญาสารสนเทศท้องถิ่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการบริการสารสนเทศมากที่สุดคือ บริการสารสนเทศศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยการแปลงทรัพยากรสารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่นให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) เพื่อเป็นการอนุรักษ์สงวนรักษาทรัพยากรให้คงอยู่ในระยะยาว (ค่าเฉลี่ย 3.41)

คำสำคัญ: ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริการสารสนเทศ สารสนเทศยุคดิจิทัล

* ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

* Information Management, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

Abstract

The purpose of this research was to study the needs of users towards the services of the northeastern Rajabhat University libraries in the digital era. The sample consisted of 400 people in the municipality area who live in the municipality and outside the municipality where the northeast Rajabhat Universities are located. The material used for collecting data was questionnaire and statistics used in data analysis consisting of percentage, mean, and standard deviation. The results showed that the needs of users of Rajabhat University libraries for localization in the digital age in all 4 areas were lifelong learning promotion, respondents wanted the most in information services regarding self-service of information resources through online system (average 3.66). Regarding information services, in the development of quality of life, respondents had the highest level of demand for information services, including application services for health care and exercise to increase health literacy and information services about rights and welfare that the public should receive by linking data from the Ministry of Social Development and Human Security by providing services via QR-code technology and library web links (mean 3.72). Regarding local information services, respondents wanted the most information services, which were meteorological and climatic information services for local users, to alert the weather forecasts during the day or the amount of dust in the air such as rain weather, or floods in various areas through mobile applications (mean 3.47). In the conservation of local information wisdom, respondents wanted the most information services consisted of information service on arts and culture and local wisdom by digitizing information resources of local knowledge to digital format (Digitization) in order to conserve and preserve resources in the long run (mean 3.41).

Key words: Northeastern Rajabhat University Library, Information Services, Digital Age Information

บทนำ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในฐานะที่เป็นหน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัยราชภัฏจึงมีหน้าที่ในการจัดหา จัดเก็บ รวบรวม เผยแพร่และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบเป็นคลังความรู้และเป็นเครือข่ายแหล่งเรียนรู้ในการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม โดยการพัฒนาระบบข้อมูลความรู้สากล ภูมิปัญญาไทย ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สามารถใช้ประโยชน์ได้จริงในการพัฒนาท้องถิ่นการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันรวมทั้งเชื่อมโยงแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนกลุ่มต่างๆได้เข้าถึงข้อมูลความรู้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ การเรียนการสอนของอาจารย์นักศึกษา และประชาชนในท้องถิ่น สร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของกลุ่มคนองค์กรและเครือข่ายต่างๆ ในสังคมเพื่อส่งเสริมให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และนำความรู้ไปพัฒนาต่อยอดความรู้เพื่อใช้แก้ไขปัญหาในด้านต่างๆได้นอกจากนี้ห้องสมุดยังได้ดำเนินงานตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 โดยมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทุกประเภท ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง จัดหาวิธีการ เครื่องมือเทคโนโลยี

สารสนเทศที่ทันสมัยสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วโดยห้องสมุดได้มีการปรับกระบวนการดำเนินงานให้เป็นห้องสมุดสมัยใหม่ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกและมีความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคสังคมดิจิทัล ผู้ใช้บริการที่ต้องการความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล การรับข้อมูลดังนั้นห้องสมุดจึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุดโดยการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศอื่น ๆ ได้แก่ การจัดการเรื่องยืม-คืนด้วยตนเองผ่านระบบอัตโนมัติ การจองทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ โดยประยุกต์ใช้แอปพลิเคชัน (Application) ที่มีให้บริการต่าง ๆ โดยเฉพาะโปรแกรมที่เป็นสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เช่น Facebook, Line, Twitter, Blog เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ได้สะดวก ปราริชาติ แสงระงษ์ (2559) และการนำเทคโนโลยีห้องสมุด 2.0 เข้ามาประยุกต์ใช้ภายในงานห้องสมุด เช่น บริการตอบคำถามแบบออนไลน์ การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ OPAC มุจรินทร์ วุฒิกุล (2559) เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวกได้ทุกที่ทุกเวลาและนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์โดยผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วนทันต่อเวลาและสามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อท้องถิ่นในยุคดิจิทัล ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของ มาลี ไชยเสนา (2549) โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยจำแนกออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

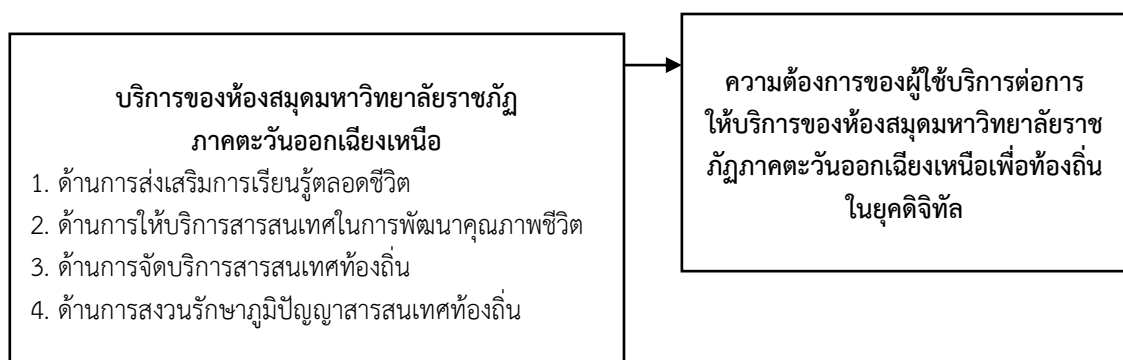
ประเด็นที่ 1 ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นการจัดการบริการหรือกิจกรรมพิเศษเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

ประเด็นที่ 2 ด้านการให้บริการสารสนเทศในการพัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ขั้นพื้นฐานในการดำเนินชีวิต

ประเด็นที่ 3 ด้านการจัดบริการสารสนเทศท้องถิ่น เป็นการส่งเสริมการศึกษาประวัติศาสตร์และการศึกษาภูมิหลังของท้องถิ่น

ประเด็นที่ 4 ด้านการสงวนรักษามิปัญญาสารสนเทศท้องถิ่น เป็นการจัดการบริการให้ข้อมูลสารสนเทศสำคัญ ๆ เกี่ยวกับวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

วัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย สามารถสรุปเป็นแผนภาพได้ดังนี้



วิธีการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตอำเภอเมืองที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลที่มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือตั้งอยู่ โดยกำหนดประชากรเป็นส่วนอนันต์ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 1 และขั้นตอน ดังนี้

1. ทำการแบ่งขนาดมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยพิจารณาจากขนาดของมหาวิทยาลัยตามหลักเกณฑ์ที่ทางสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554) ได้กำหนดขนาดของมหาวิทยาลัยไว้ 3 ขนาดดังนี้ 1) มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่มีจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติระหว่าง 5,001 - 15,000คน 2) มหาวิทยาลัยขนาดกลางมีจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติระหว่าง 5,001 - 15,000คน3) มหาวิทยาลัยขนาดเล็กมีจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติไม่เกิน 5,000 คน

ตารางที่ 1 ผู้ใช้บริการแบ่งตามขนาดของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ขนาดมหาวิทยาลัยราชภัฏ	มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ใหญ่	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
กลาง	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
เล็ก	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
	มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

2. ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลาก (Lottery Method) เพื่อให้ได้ตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้เลือกสุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามขนาด ดังนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏขนาดใหญ่ ได้แก่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏขนาดกลาง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย และมหาวิทยาลัยราชภัฏขนาดเล็ก ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

3. ทำการเลือกผู้ให้บริการห้องสมุด ได้แก่ประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในเขตอำเภอเมืองที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลที่มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือตั้งอยู่ และจากการสุ่มตัวอย่างประชากรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 3 จังหวัดได้แก่ 1) จังหวัดอุดรธานี ประชากรทั้งสิ้น (1,583,092) คน ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2560 2) จังหวัดเลย ประชากรทั้งสิ้น (641,666) คน ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2560 3) จังหวัดร้อยเอ็ด ประชากรทั้งสิ้น (1,307,911) ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2560 แบ่งเป็นจังหวัดอุดรธานี ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน จังหวัดเลย ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 คน และจังหวัดร้อยเอ็ด ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คนการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non- probability sampling) อ้างถึงใน (สุรินทร์ นิยมมางกูร, 2546)

จากการสุ่มการเลือกหน่วยตัวอย่างโดยบังเอิญ(accidental sampling) ด้วยวิธีการเลือกหน่วยตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling)

ขั้นตอนที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ 0.95 ซึ่งมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประสิทธิภาพในการเข้าใช้บริการห้องสมุด วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ตอนที่ 2 ความต้องการของผู้ใช้บริการในท้องถิ่นต่อการให้บริการสารสนเทศในยุคดิจิทัลของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏประกอบด้วยด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้านการให้บริการสารสนเทศเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการจัดบริการสารสนเทศท้องถิ่นด้านการสงวนรักษาภูมิปัญญาสารสนเทศท้องถิ่น

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย

คะแนน	ความต้องการ
5	หมายถึง ระดับมากที่สุด
4	หมายถึง ระดับมาก
3	หมายถึง ระดับปานกลาง
2	หมายถึง ระดับน้อย
1	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในท้องถิ่นต่อความต้องการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในการจัดบริการในยุคดิจิทัล

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 3 จังหวัด ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จำนวน 134 ชุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จำนวน 133 ชุด และมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำนวน 133 ชุด ดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1-30 มีนาคม 2561 ทำการแจกแบบสอบถามด้วยวิธีบังเอิญ ตามสถานที่ต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า สถานที่ราชการ ร้านค้า ตลาดสดและตามชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัยราชภัฏเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์และสรุปผล

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์และการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ (SPSS) เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน (ร้อยละ 57.25) มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 197 คน (ร้อยละ 49.25) มีวุฒิการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรีและการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนเท่ากันคือ 193 คน (ร้อยละ 48.25) ประกอบอาชีพรับราชการ เกษตรกรและพนักงานบริษัท จำนวน 113 คน (ร้อยละ 28.2) เท่า ๆ กัน เมื่อจำแนกตามความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการค้นหาข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟนได้ จำนวน 137 คน (ร้อยละ 34.3) เคยมีประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 1-2 ครั้ง จำนวน

227 คน (ร้อยละ 56.8) และผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.5)ไม่เคยใช้บริการห้องสมุดประชาชนเลย

2. ความต้องการของผู้ใช้บริการในท้องถิ่นต่อการให้บริการสารสนเทศในยุคดิจิทัลของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ สุราษฎร์ธานี

2.1 ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการบริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ มากที่สุด ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมา คือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าออนไลน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Chat, Facebook ($\bar{X} = 3.64$)

2.2 ด้านการให้บริการสารสนเทศเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการสารสนเทศในระดับมากทุกบริการ โดยมีความต้องการสารสนเทศมากที่สุดเท่ากัน คือ บริการแอปพลิเคชันเพื่อการดูแลสุขภาพและการออกกำลังกายเพื่อเพิ่มพูนการรู้สุขภาพ (Health literacy) เช่น การดูแลสุขภาพอนามัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่คนในชุมชนบริการสารสนเทศเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการต่างๆ ตามที่ประชาชนพึงได้รับข้อมูลสวัสดิการโดยเชื่อมโยงข้อมูลจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล เบี้ยผู้สูงอายุและเบี้ยผู้พิการโดยให้บริการผ่านเทคโนโลยี QR-codeและเว็บไซต์ของห้องสมุด($\bar{X} = 3.72$) รองลงมา คือ บริการข้อมูลแจ้งเตือนหรือแจ้งเหตุฉุกเฉินในด้านต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เช่น ประกาศเตือนโรคระบาดแก่คนในชุมชน ($\bar{X} = 3.68$)

2.3 ด้านการจัดบริการสารสนเทศท้องถิ่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการสารสนเทศในระดับปานกลางทุกบริการ โดยมีความต้องการบริการสารสนเทศมากที่สุดคือ บริการสารสนเทศทางด้านอุตุนิยมวิทยาและภูมิอากาศผู้ให้บริการในท้องถิ่นแจ้งเตือนพยากรณ์อากาศระหว่างวัน หรือปริมาณฝุ่นละอองในอากาศ เช่น การเกิดฝนตกหรือเกิดน้ำท่วมในพื้นที่ต่าง ๆ ผ่านทางแอปพลิเคชันในมือถือ ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาคือ บริการนามานุกรมออนไลน์ของสถานที่สำคัญในท้องถิ่น เช่น แหล่งท่องเที่ยวสถาบันการศึกษาสถานที่ราชการ ($\bar{X} = 3.43$)

2.4 ด้านการสงวนรักษาภูมิปัญญาสารสนเทศท้องถิ่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการบริการสารสนเทศในระดับปานกลางทุกบริการ โดยมีความต้องการสารสนเทศมากที่สุดคือบริการสารสนเทศศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่นโดยการแปลงทรัพยากรสารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่นให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) เพื่อเป็นการอนุรักษ์สงวนรักษาทรัพยากรให้คงอยู่ในระยะยาว ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมา คือ บริการจัดเก็บสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมท้องถิ่นด้วยเทคโนโลยี Dropbox ในการเก็บข้อมูลไฟล์เอกสาร รูปภาพและวิดีโอและสามารถแชร์ไฟล์หรือข้อมูลให้แก่ผู้ใช้งานได้ ซึ่งผู้ให้บริการต้องสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดถึงจะเข้าใช้บริการได้ ($\bar{X} = 3.38$)

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อท้องถิ่นในยุคดิจิทัล เป็นการศึกษาโดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ให้บริการในเขตอำเภอเมืองที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลโดยรอบมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือใน 4 ประเด็น ดังนี้ 1) ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต 2) ด้านการให้บริการสารสนเทศเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดบริการสารสนเทศท้องถิ่น 4) ด้านการสงวนรักษาภูมิปัญญาสารสนเทศท้องถิ่น โดยมีการอภิปรายดังนี้

ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการบริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติของบรรณารักษ์ โดยมีผล การศึกษาของ ประวาลี ปาละสุวรรณ (2555) เรื่องการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก แชต และบล็อก ใน การให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการเพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการ เช่น สาธิตขั้นตอนการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปราชญ์ สงวนศักดิ์ (2557) ที่กล่าวว่าสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้พัฒนาการให้บริการในรูปแบบ Self-service เป็นระบบ ยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์และ Mobil Application ในระบบการยืมต่อด้วยตนเองในกรณี ที่ผู้ใช้บริการครบกำหนดที่ต้องคืนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งหากผู้ใช้บริการยังไม่ต้องการคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ ยืมมาผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการยืมต่อได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์และ Mobil Application ตามระเบียบการยืม ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุด ซึ่งได้กำหนดไว้คือสามารถยืมต่อได้สูงสุดจำนวน 3 ครั้ง โดยเป็นการ พัฒนาการให้บริการที่ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่างๆ ของหอสมุดได้ด้วยตนเอง

ด้านการให้บริการสารสนเทศเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความต้องการ บริการสารสนเทศแอปพลิเคชันเพื่อการดูแลสุขภาพและการออกกำลังกายเพื่อเพิ่มพูนความรู้สุขภาพ (Health literacy) เช่น การดูแลสุขภาพอนามัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่คนในชุมชนและบริการสารสนเทศเกี่ยวกับ สิทธิสวัสดิการต่างๆ ตามที่ประชาชนพึงได้รับข้อมูลสวัสดิการโดยเชื่อมโยงข้อมูลจากกระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล เบี้ยผู้สูงอายุและเบี้ยผู้พิการโดยให้บริการผ่าน เทคโนโลยี QR-code และเว็บไซต์ของห้องสมุดมากที่สุดเท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทองอยู่ แก้วไทรชะ (2543) ที่กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศแก่ท้องถิ่น ซึ่งให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวบรวม ข้อมูลประเภทต่าง ๆ ในทุกรูปแบบและทุกประเภทเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ข้อมูลที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ตั้งแต่ระดับจังหวัดเพื่อสามารถให้บริการข้อมูลในรูปแบบต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการ เฉพาะกลุ่ม ประชาชนทั่วไป ส่วนราชการ นักธุรกิจและเอกชน ส่วน Bunch (1982) ที่กล่าวว่าการให้บริการ สารสนเทศพื้นฐานในการดำรงชีวิตประจำวันเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศในท้องถิ่นได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ได้แก่ การให้ข้อมูลทางด้านสุขภาพ ข้อมูลด้านที่อยู่อาศัย ข้อมูลด้านกฎหมายและสิทธิประโยชน์ ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมปอง สุวรรณ (2559) เรื่องความต้องการและความคาดหวังของ ชุมชนท้องถิ่นเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม พบว่าประชาชนในท้องถิ่นมีความต้องการรับบริการ สารสนเทศทางวิชาการด้านเศรษฐกิจเกี่ยวกับการสร้างงาน การสร้างอาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มรายได้ ให้กับครอบครัว และมีความต้องการสารสนเทศทางวิชาการทางด้านสังคมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอนามัย การปฐมพยาบาล การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุเนื่องจากปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยเป็นปัญหาที่มีความรุนแรง อันดับต้นๆ ของคนในท้องถิ่นซึ่งทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิต การสูญเสียทรัพย์สินในการรักษาโดยเฉพาะ ผู้สูงอายุจะประสบปัญหาด้านสุขภาพมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลในวัยอื่น ๆ

ด้านการจัดบริการสารสนเทศท้องถิ่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการบริการสารสนเทศ ทางด้านอุตุนิยมวิทยาและภูมิอากาศแก่ผู้ใช้บริการในท้องถิ่นแจ้งเตือนพยากรณ์อากาศระหว่างวัน หรือปริมาณฝน ละเอียดในอากาศ เช่น การเกิดฝนตกหรือเกิดน้ำท่วมในพื้นที่ต่างๆ ผ่านทางแอปพลิเคชันในมือถือ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง (2553) ที่กล่าวว่าการจัดบริการสารสนเทศนั้นนับว่าเป็นข้อมูลข่าวสารที่มี ความสำคัญอย่างยิ่งต่อประชาชนในท้องถิ่นซึ่งประชาชนสามารถนำสารสนเทศไปใช้ในการแก้ปัญหา ธุรกิจบริการ ต่างๆ เศรษฐกิจ ปัญหาสังคม กำหนดนโยบายการค้า การลงทุน การท่องเที่ยวและก่อให้เกิดการสร้างงาน สร้าง

รายได้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แม้นมาส ขวลิต (2539) ที่กล่าวว่า ความสำคัญและความต้องการสารสนเทศเพื่อให้ตนเองสามารถที่จะเผชิญกับสถานการณ์ ปรากฏการณ์ทางธรรมชาติอันเป็นอันตรายแก่ชีวิตและสร้างความสูญเสียต่อทรัพย์สินนั้น บุคคลจึงมีความต้องการสารสนเทศสำหรับแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองบุคคลจำเป็นต้องมีการแสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีต่างๆ จากนั้นทำการคัดเลือกสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการและนำไปสู่การใช้สารสนเทศเพื่อเป็นการแสดงออกของพฤติกรรมของผู้ใช้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เพื่อตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่ตนเองประสบ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูลข่าวสาร 1) เพื่อป้องกันและลดผลกระทบจากสาธารณภัย 2) เพื่อแจ้งเตือนต่างๆ 3) เพื่อติดตามสาธารณภัย 4) เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือสาธารณภัย 5) เพื่อเสริมสร้างความรู้และความตระหนักแก่ประชาชน 6) เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่นๆ

ด้านการสงวนรักษาภูมิปัญญาสารสนเทศท้องถิ่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการบริการสารสนเทศศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่นโดยการแปลงทรัพยากรสารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่นให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) เพื่อเป็นการอนุรักษ์สงวนรักษาทรัพยากรให้คงอยู่ในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จารุณี การิ (2562) ที่กล่าวว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้วางแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลในระบบคลังปัญญาในการเก็บรวบรวมข้อมูลสาระท้องถิ่น โดยจัดเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ประวัติศาสตร์ อาหาร ประเพณีและศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นท้องถิ่น จากการพิจารณาของคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยดำเนินงานจัดทำเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งจะเชื่อมโยงบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ รวมทั้งแหล่งสารสนเทศทั้งในห้องสมุดและหน่วยงานอื่นๆ ในด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ยึดหลักการเข้าถึงข้อมูลแบบเปิด โดยให้บริการแก่นักศึกษาคณาจารย์ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกเพื่อสนับสนุนให้มีการเข้าถึงข้อมูลแบบเสรี และยังมีบริการที่สนับสนุนความเป็นดิจิทัล เช่น การบริการสารสนเทศถึงมือผู้ใช้บริการ (document deliver) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในการสืบค้นข้อมูลและบริการจัดส่งสารสนเทศในลักษณะไฟล์ผ่านระบบออนไลน์ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อนุรักษ์ อยู่วังและพิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์ (2555) ที่กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งในการจัดเก็บและเผยแพร่สารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่นซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกในการจัดเก็บเอกสารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่นจะถูกจัดเก็บไว้ในรูปแบบดิจิทัลให้บริการผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อท้องถิ่นในยุคดิจิทัล จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการในท้องถิ่นมีความต้องการบริการสารสนเทศที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การออกกำลังการ และข้อมูลในด้านสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ต่างมีความจำเป็นในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนในท้องถิ่นอย่างมาก

ดังนั้น ห้องสมุดควรมีการจัดบริการจัดหาข่าวออนไลน์และให้บริการข้อมูลสารสนเทศในเรื่องต่าง ๆ ให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้านผ่านระบบออนไลน์ในทุกรูปแบบหรือผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการในท้องถิ่นให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก

บรรณานุกรม

- จารุณี การี. (2562, กรกฎาคม-ธันวาคม). ความต้องการและแนวทางการดำเนินงานคลังปัญญาตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมประเทศไทย 4.0: กรณีศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. *วารสารอินฟอร์เมชัน*, 26(2), 83-101.
- ทองอยู่ แก้วไทรชะ. (2543, มกราคม). การจัดการบริหารและการบริการของห้องสมุดเพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. *วารสารการศึกษานอก โรงเรียน*, 3(2), 5-14.
- เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง. (2553). สารสนเทศชุมชน: แนวคิดเพื่อการจัดบริการ. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 3, 126-135.
- ปราชญ์ สงวนศักดิ์. (2557, มกราคม-เมษายน). การพัฒนาการให้บริการในรูปแบบ Self-service สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *PULINET*, 1(1), 103-106.
- ปะราลี ปาละสุวรรณ. (2555). การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปาริชาติ แสงระชัย. (2559, ตุลาคม-ธันวาคม). บริการสารสนเทศในห้องสมุดยุคดิจิทัล. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 11(38), 1-10.
- มาลี ไชยเสนา. (2549). การพัฒนาบทบาทห้องสมุดประชาชนในสังคมความรู้ (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรปริญญาดุขฎิบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มูจรินทร์ วุฒิกุล. (2559, กรกฎาคม-ธันวาคม). การใช้เทคโนโลยีห้องสมุด 2.0 ในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสาร BU Academic Review*, 16(2), 44-58.
- สมปอง สุวรรณภูมิ. (2559). ความต้องการและความคาดหวังของชุมชนท้องถิ่นเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ (รายงานการวิจัย). ชัยภูมิ: มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2554). การดำเนินการจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาตามจุดเน้นการปฏิบัติพันธกิจของสถาบัน. สืบค้น 14 พฤศจิกายน 2560, จาก http://eng2.rmutsv.ac.th/quality_eng
- สุรินทร์ นิยมมางกูร. (2546). เทคนิคการสัมภาษณ์ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนุรักษ์ อยู่วัง และพิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. (2555, มกราคม). การจัดการคลังสถาบันในห้องสมุดมหาวิทยาลัย. *วารสารบรรณารักษศาสตร์*, 33(1), 67-86.
- Bunch, A. (1982). *Community information service: Their origin, scope and development*. London: Clive Bingley.
- Chavalit, Manmas. (1999). *Evolution of special information resources*. Nontaburi: Sukhothai Thammathirat University.