

## รายชื่อวารสารทั้งหมด

พบวารสารทั้งหมด 1144 รายการ

\*ท่านสามารถดูรายละเอียดของแต่ละวารสารได้โดยคลิกที่ชื่อของวารสาร

1686-7319								
ISSN	E-ISSN	ชื่อไทย	ชื่ออังกฤษ	TCI กลุ่มที่	สาขา	เว็บไซต์	หมายเหตุ	
1686-7319	2630-0664	<a href="#">วารสารการจัดการสมัยใหม่</a>	<a href="#">Modern Management Journal</a>	1	Social Sciences	<a href="https://so04.tci-thaijo.org/index.php/stou-sms-pr">https://so04.tci-thaijo.org/index.php/stou-sms-pr</a>		



ปีที่ 19 ฉบับที่ 2  
เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2564

ISSN 2630-0664  
(ONLINE)

# วารสาร การจัดการสมัยใหม่

## MODERN MANAGEMENT JOURNAL



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



กำหนดการรับบทความ "วารสารการจัดการสมัยใหม่"

📅 2013-09-12

ฉบับที่ 1 กุมภาพันธ์ - มีนาคม ปีได้รับบทความ 31 มีนาคม ถึง 31 กรกฎาคม

ฉบับที่ 2 สิงหาคม - ตุลาคม ปีได้รับบทความ 15 ตุลาคม ถึง 31 มกราคม

[READ MORE >](#)

## CURRENT ISSUE

Vol. 19 No. 2 (2564): กรกฎาคม - ธันวาคม 2564



PUBLISHED: 2022-02-01

## บทความวิชาการ

ผลกระทบของเพศของผู้บริหารสูงสุดต่อความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาดำรงตำแหน่งกับความเสียงของบริษัท  
duangnapa sukhahuta



โมเดลอิทธิพลของการจัดการห่วงโซ่อุปทานสีเขียวที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร  
สุพามา ธีญญะชัย

 PDF

## บทความวิจัย

การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรม ในมริมประเทศไทยกับต่างประเทศ  
Aswin Sangpikul

 PDF

การเพิ่มความตั้งใจอย่างต่อเนื่องในการชำระเงินผ่านมือถือผ่านโครงการคนละครึ่ง  
WARANPONG BOONSIRITOMACHAI

 PDF

การศึกษาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสม (EOQ) ของร้านค้าปลีกท้องถิ่น  
Teerachai Surachotivet

 PDF

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ชุด 4.0  
นรภัทร จินาท้อง

 PDF

การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวิถีไทยริมคลองในจังหวัดนนทบุรี  
Suree Khemthong

 PDF

ปัจจัยเชิงสาเหตุของความฉลาดทางวิชาชีพของนักบัญชียุคใหม่ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชี และความสำเร็จทางการบัญชีที่ยั่งยืน  
ของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
วรพรรณ รัตนทรงธรรม

 PDF

ผลกระทบของแนวปฏิบัติทางการบัญชีบริหารสมัยใหม่ต่อความสำเร็จของธุรกิจ: หลักฐานจากนิคมอุตสาหกรรมในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกของประเทศไทย

Anucha Thapayom

 PDF

[VIEW ALL ISSUES >](#)

Indexed in 

[MAKE A SUBMISSION](#)

[LANGUAGE](#)

English

## INFORMATION

---

[For Readers](#)

[For Authors](#)

[For Librarians](#)

---

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
9/9 หมู่ 9 ถ.แจ้งวัฒนะ ด.บางพลี อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120  
e-mail: mmj.stou@gmail.com

---



## Editorial Team

### ที่ปรึกษา

- |  |                               |
|--|-------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2. ศาสตราจารย์ชานไกรฤทธิ นุญเกียรติ      | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 3. ศาสตราจารย์ ดร. ดิน ปรัชญพฤทธิ์       | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ  | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |

### บรรณาธิการ

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพวรรณ นุญเกียรติ | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
|---|-------------------------------|

### กองบรรณาธิการภายใน

- |  |                               |
|--|-------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.กัณฑ์ ทองใบ           | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง      | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 3. รองศาสตราจารย์ธีรยุทธม์ วศวรรณวัฒน์     | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 4. รองศาสตราจารย์นพพร โทณะวณิก             | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 5. รองศาสตราจารย์ประกาศศรี พงศ์ธนาพาณิช    | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม    | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐศิษฐ์ ใจสะอาด | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ    | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 9. อาจารย์ ดร.กาญจนา นุญยัง                | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 10. อาจารย์อภิรัตน์ สราญรัมย์              | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 11. อาจารย์ณัฐภรณ์ วรรณาคม                 | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 12. อาจารย์ศตวรรษ ดวงเป็น                  | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |

### กองบรรณาธิการภายนอก

- |   |  |
|---|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ปริญญช อภิภูณโยภาส               | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์บางเขน                         |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ ลิ่มสุวรรณ               | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์บางเขน                         |
| 3. รองศาสตราจารย์เปรมใจ ตริสรานุวัฒนา                 | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์บางเขน                         |
| 4. รองศาสตราจารย์สมบุรณ์ สุขพงษ์                      | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์บางเขน                         |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงพร หาญสันติ               | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์บางเขน                         |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลลิต อิงศรีสว่าง             | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์บางเขน                         |
| 7. รองศาสตราจารย์นุญเกียรติ ชิวะตระกูลกิจ             | กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรม บริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์  |
| 8. รองศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน แสงพิกุล                  | มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต                              |
| 9. รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงต์ วัฒนา                     | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย                                |
| 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิลาพร ศรีจันเพชร           | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์                                |
| 11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ | มหาวิทยาลัยกรุงเทพ                                   |
| 12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ ลือนาม             | สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์                         |
| 13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำพล นววงศ์เสถียร           | วิทยาลัยเจ้าพระยาภิรมย์ภักดี                         |
| 14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิงหนะ จวีรสัย              | สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง       |
| 15. อาจารย์ ดร.สุภาวดี อิงศรีสว่าง                    | สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) |
| 16. อาจารย์ ดร.จุมพฏ บริราช                           | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (วิทยาเขตศรีราชา)             |
| 17. อาจารย์ ดร.พงษ์ชมพู โจนส์                         | มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ                   |
| 18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรัญพงค์ นุญศิริธรรมชัย     | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์                               |
| 19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษภูมิพัทธ์ พิษณุเดชอนันต์ | มหาวิทยาลัยบูรพา                                     |
| 20. อาจารย์ ดร.สุสติ พลสารรัมย์                       | มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย                               |

### ออกแบบ

อาจารย์อภิสิทธิ์ เกาเยบุตร

### ผู้จัดการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา นุญยัง

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์  
มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0

Service quality improvement in Kuakarun nursing library,  
Navamindradhiraj University in 4.0 Era

นรภัทร จินาห้อง<sup>1\*</sup>

Norabhat Chinahong

มนัสสินี บุญมีศรีสง่า<sup>2</sup>

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 ด้านการสร้างเชื่อมั่น 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

### 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

<sup>1\*</sup>ผู้นิพนธ์ประสานงาน คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

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

Corresponding Author, Kuakarun Faculty of Nursing, Navamindradhiraj University

<sup>2</sup> 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

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 :** Library, Quality Service library, 4.0 Era, Kuakarun Faculty of Nursing

## บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลในยุค 4.0 เป็นการผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ และมีความเป็นพลวัตสูง มีการรับส่งข้อมูลข่าวสารกันอยู่ตลอดเวลา (Real-time) ทำให้สถาบันบริการสารสนเทศจะต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนผู้บริหารและผู้ให้บริการสารสนเทศจำเป็นต้องพัฒนาตนเองและพัฒนาสถาบันบริการสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา 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) และการสอนเรื่องห้องสมุด (library instruction) (Sacchanand, 2013, April 2)

ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์เป็นสถาบันบริการสารสนเทศประเภทหนึ่งเน้นให้บริการสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาแพทยศาสตร์และการพยาบาล และยังให้บริการสารสนเทศประเภทอื่นนอกเหนือจากสาขาวิชาดังกล่าว ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ เป็นส่วนงานของคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

มหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราช มีภารกิจให้บริการทางการศึกษา ช่วยผลิตบัณฑิต มหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ แต่เดิมนั้น คือวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ถูกยกฐานะขึ้นเป็นส่วนงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราช ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2553 และพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงชื่อมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2556 ปัจจุบันห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ ต้องปรับปรุงคุณภาพในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับยุค 4.0 ด้านกายภาพ ด้านการให้บริการ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านการเข้าถึงเข้าใจผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการของห้องสมุดยุค 4.0 แต่ทั้งนี้เราไม่อาจรับรู้ความต้องการและคาดเดาผู้ใช้บริการได้จึงจำเป็นต้องศึกษาวิเคราะห์ความต้องการถึงสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาค้นหาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราช มีความตั้งใจจริงที่จะรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการตลอดจนแนวทางแก้ปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ จะดำเนินการอย่างไร ด้วยวิธีอะไร แบบไหน ใช้เวลานานเท่าไร จึงเป็นที่มาของงานวิจัยนี้เพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง และ



ปัจจุบันเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ห้องสมุดจึงต้องตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ทำให้บทบาทของผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงไป เกิดการส่งเสริมความตระหนักด้านสาธารณสุขเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เช่น คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้หน้ากากอนามัย การล้างมือ และการใช้นายาฆ่าเชื้อ เพื่อควบคุมการแพร่กระจายของไวรัสและลดความเสี่ยงของโรคนี้ได้ มีสิ่งสำคัญที่ควรปฏิบัติด้วยกัน 3 ประการ คือ การรักษาระยะห่างทางสังคม การใช้มาตรการกักกัน และการหลีกเลี่ยงการให้คำแนะนำข้อมูลที่ผิด (Ali & Gatiti, 2020)

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุด คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิตยุด 4.0

### การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยนี้จะเน้นเรื่องคุณภาพการบริการ โดยที่ เอ พาราสุรามัน, วาลารี เอ ซายทามล, และ ลีโอ นาร์ต แอล แบร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 1985) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือกระบวนการคุณภาพ (Process Quality) คือส่วนที่ลูกค้าจะพิจารณาระหว่างได้รับบริการ และผลลัพธ์ของคุณภาพ (Output Quality) เป็นส่วนที่ลูกค้าจะพิจารณาหลังจากรับบริการ ซึ่งคุณภาพบริการจะเกิดจากการประเมินการบริการหลังจากการได้รับบริการเทียบกับความคาดหวังในการให้บริการของลูกค้า งานวิจัยนี้ได้ นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (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., & Berry, L. L., 1988) นิยมนำไปใช้

ในอุตสาหกรรมบริการเพื่อวัดและบริหารจัดการคุณภาพการบริการ สามารถนำมาปรับใช้กับแบบสอบถามได้เพื่อ 1) วัดความคาดหวังของลูกค้า 2) วัดสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการแล้ว และแนวคิดช่องว่าง 5 ช่อง เป็นสิ่งที่จะต้องค้นหาเพื่อที่จะตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า แนวคิดช่องว่าง (Gap Model) ถูกคิดค้นครั้งแรกโดย A. Parasuraman, Valarie Zeithaml และ Leonard L. Berry ในปี 1985 มีรายละเอียด ดังนี้ ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการรับรู้ของผู้ให้บริการ เป็นช่องว่างอันเกิดจากการที่ผู้ให้บริการไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ อาจเกิดจากการไม่เคยสำรวจความต้องการหรือการวิจัยตลาด หรือให้บริการโดยไม่ได้นำถึงความต้องการของผู้ใช้บริการอันดับแรก ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) ระหว่างการรับรู้ของผู้ใช้บริการกับมาตรฐานกำหนดคุณภาพการบริการ เกิดจากผู้ให้บริการไม่มีมาตรฐานแน่นอนชัดเจนทำให้การบริการที่เกิดขึ้นแต่ละครั้งไม่ถูกต้องไม่ได้มาตรฐาน แม้ว่าข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการถูกต้องแล้ว แต่ปัญหาก็อาจจะตามมาอีกได้เนื่องจากความไม่ชัดเจนในการให้บริการ ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) ระหว่างมาตรฐานกำหนดคุณภาพกับการส่งมอบการบริการ คือ ช่องว่างที่เกิดจากผู้ให้บริการไม่ถูกต้อง ถึงแม้จะมีมาตรฐานกำหนดคุณภาพแล้ว ช่องว่างนี้อาจเกิดขึ้นได้เนื่องจากการฝึกอบรมการให้บริการยังไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการไม่มีการประสานงานกัน เป็นต้น ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) ระหว่างการส่งมอบการบริการและสื่อสาร เกิดจากการสื่อสารของผู้ใช้บริการที่อาจจะสร้างความคาดหวังให้กับผู้ใช้บริการ แต่ผู้ให้บริการกลับไม่สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ตกลงหรือตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) ระหว่างการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับรู้ถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เกิดจากผู้ให้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพไม่ตรงกับความคาดหวัง อาจจะเป็นไปได้ว่าคุณภาพการให้บริการต่ำจนเกิดความไม่พอใจ หรือผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงเกินจนผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้

### นวัตกรรมบริการ

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

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

Aujirapongpana, Vadhanas, Chandrachai, Cooperat, (2010) ได้กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ ความหมายและนิยามของนวัตกรรมบริการ ให้ความหมายนวัตกรรมบริการว่า นวัตกรรมบริการ หมายถึงการทำความเข้าใจผลของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของกระบวนการ (Change Process) หรือกระบวนการของตัวเอง (Possessive) ด้วยเช่นสินค้าที่ถูกผลิตขึ้นจากสิ่งที่ไม่มีความเกิดขึ้น ในขณะที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยบูรณาการความแตกต่างจากปัจจัยภายนอกให้เข้ากับลักษณะของปัจจัยภายในที่มีความแตกต่างตามลักษณะ และระดับของคนในองค์กร

จะเห็นว่านวัตกรรมบริการเป็นข้อสรุปใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสำหรับธุรกิจในอนาคตที่จะพัฒนาการสร้างสรรค์กับลูกค้าในเรื่องระบบการส่งมอบบริการที่จะแสดงความคิดเห็นว่าการบริการใหม่หรือสินค้าใหม่รวมถึงกิจกรรมที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ ทุกระดับที่ต้องอยู่ภายใต้การแก้ไขและพัฒนา ดังนั้น จะเห็นได้ว่านวัตกรรมบริการ คือ การยกระดับประสิทธิภาพไปพร้อมกับการเพิ่มประสิทธิภาพ ของการให้บริการและการสร้างมูลค่าเพิ่ม นวัตกรรมบริการหมายถึงความคิดสร้างสรรค์ ในกระบวนการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ที่มีอยู่หลากหลายด้วยการบูรณาการการบริหารจัดการองค์การ รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าของการบริการให้ดียิ่งขึ้น

Tajedini. & Etc. (2020) ศึกษาเรื่องการทำอย่างไรให้สามารถเพิ่มผู้ใช้บริการที่ภักดีสำหรับห้องสมุดสาธารณะ งานวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิทยาแบบทฤษฎีฐานราก เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ข้อมูลลิ้มตัวที่ผู้ใช้ข้อมูลหลัก จำนวน 24 ราย เนื่องจากความสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความภักดีและเกิดการใช้บริการซ้ำทำให้ห้องสมุด หรือสถาบันบริการสารสนเทศมีคุณค่าและสามารถดำเนินงานต่อไปได้ ความภักดีในการให้บริการมีความสำคัญมากกับองค์กร โดยเฉพาะในองค์กรธุรกิจสามารถใช้ความภักดีของผู้ค้าหรือผู้ใช้บริการสร้างกำไรได้หรือแม้แต่องค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร ก็ทำให้ได้รับงบประมาณเพิ่มขึ้นเพื่อการบริการที่ดีต่อไป สำหรับผลสรุปในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการ คือ ห้องสมุดสาธารณะต้อง มีการบริการจัดการพื้นที่ที่เหมาะสมสวยงาม มีการบริการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่ดี ข้อมูลมีความทันสมัย มีคุณภาพ และผู้ให้บริการต้องอบรมผู้ใช้บริการให้ความรู้ด้านเทคนิคสำหรับการเข้าใช้งานทรัพยากรสารสนเทศ มีการบริการจัดการด้านทรัพยากรบุคคลให้เป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความมุ่งมั่น ทักษะการทำงาน การปฏิสัมพันธ์ ตลอดจนต้องมีการบริการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ แล้วเป็นงานที่จะต้องปฏิบัติเพื่อคุณภาพการให้บริการจนเกิดความภักดีและใช้บริการซ้ำ

#### ประเทศไทย 4.0

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

## วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

### ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1. กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้วิจัย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน โดยเลือกสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวนที่ได้จากสมาชิกหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราช ประกอบด้วย อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนามหานคร นักศึกษาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง จำนวน 2,269 คน โดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1967, p.876) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคาดเคลื่อนที่ 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 คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราช จำนวน 21 ข้อ ถามด้านความคาดหวัง และสิ่งที่ได้รับการใช้บริการ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่อยากให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุด คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราช 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 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้ให้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา 0.988 อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ปรากฏว่าแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.984 และในส่วนของ การรับรู้บริการนั้นมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.982 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ และอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลต่อไปได้

4. การรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลแบบออนไลน์ผ่านทางเพจเฟซบุ๊กองค์การนักศึกษามหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราช และสโมสรนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2563 – 31 มกราคม 2564

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

ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อค้นหาแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุด คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราช ยุค 4.0 ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักจากผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เคยปฏิบัติงานในห้องสมุด คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ โดยมีแนวสนทนาคือ แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุด คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราช ยุค 4.0 เราจะมีการจัดการกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างไร และเราจะปรับปรุงการให้บริการได้อย่างไร ตลอดจนนำข้อมูลเชิงปริมาณมาเป็นประเด็นในการสนทนา

2 จัดสนทนากลุ่ม (Focus group) จำนวน 8 คน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายบริการทางการศึกษา 1 คน บรรณารักษ์ปฏิบัติการ 1 คน นักวิชาการศึกษปฏิบัติการ

2 คน นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ 2 คน นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติการ 1 คน เจ้าพนักงานห้องสมุดปฏิบัติงาน 1 ผู้ศึกษาวิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Moderator) และมีผู้ช่วย 1 คน สำหรับจดบันทึกและถ่ายภาพ ณ ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2564 เวลา 14.00 น. เป็นต้นไป

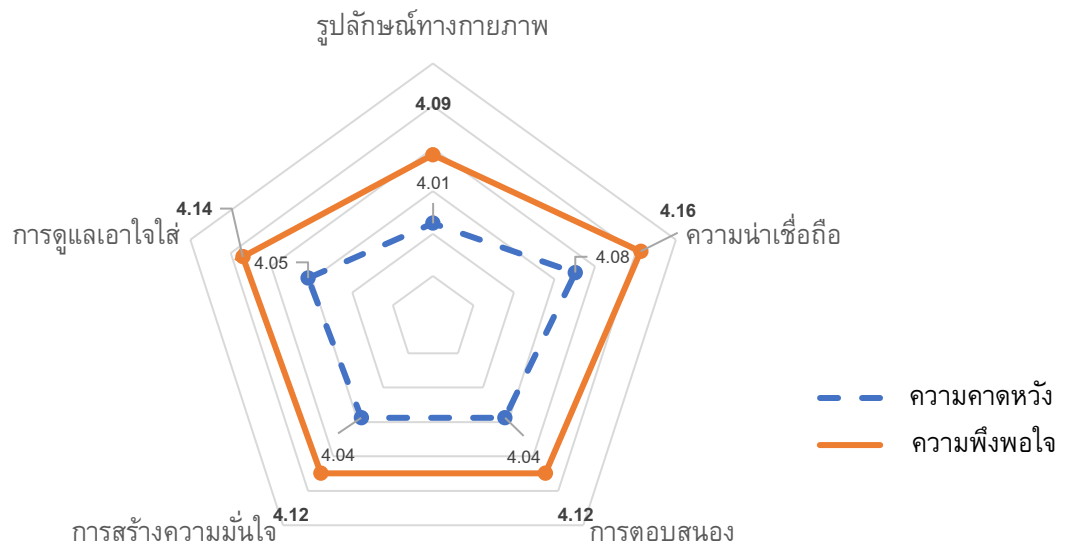
## ผลการวิจัย

### 1. ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน ส่วนใหญ่พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 296 คน (ร้อยละ 84.6) และเป็นนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ 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 ( $\bar{x} = 4.05$ ) เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจที่ได้รับปรากฏว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่ำกว่าความพึงพอใจ ดังภาพที่ 1 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในมิติความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.08$ ) มากที่สุด รองลงมาคือ ความคาดหวังในมิติการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.05$ ) ความคาดหวังในมิติการตอบสนองอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.04$ ) ความคาดหวังในมิติการสร้างความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.04$ ) และความคาดหวังในมิติรูปลักษณ์ทางกายภาพอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.01$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อในมิติความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ใช้บริการคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูล คำแนะนำได้อย่างถูกต้องอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.09$ ) มิติการดูแลเอาใจใส่ พบว่าผู้ใช้บริการคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในตัวผู้ใช้บริการอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.09$ ) มิติการตอบสนอง พบว่าผู้ใช้บริการคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.10$ ) มิติการสร้างความปลอดภัย พบว่าผู้ใช้บริการคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยอัธยาศัยดีและเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.12$ ) มิติรูปลักษณ์ทางกายภาพ พบว่าผู้ใช้บริการคาดหวังว่าห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยมีบรรยากาศที่เงียบสงบ สะอาดและน่าใช้งานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.08$ ) ดังภาพที่ 2

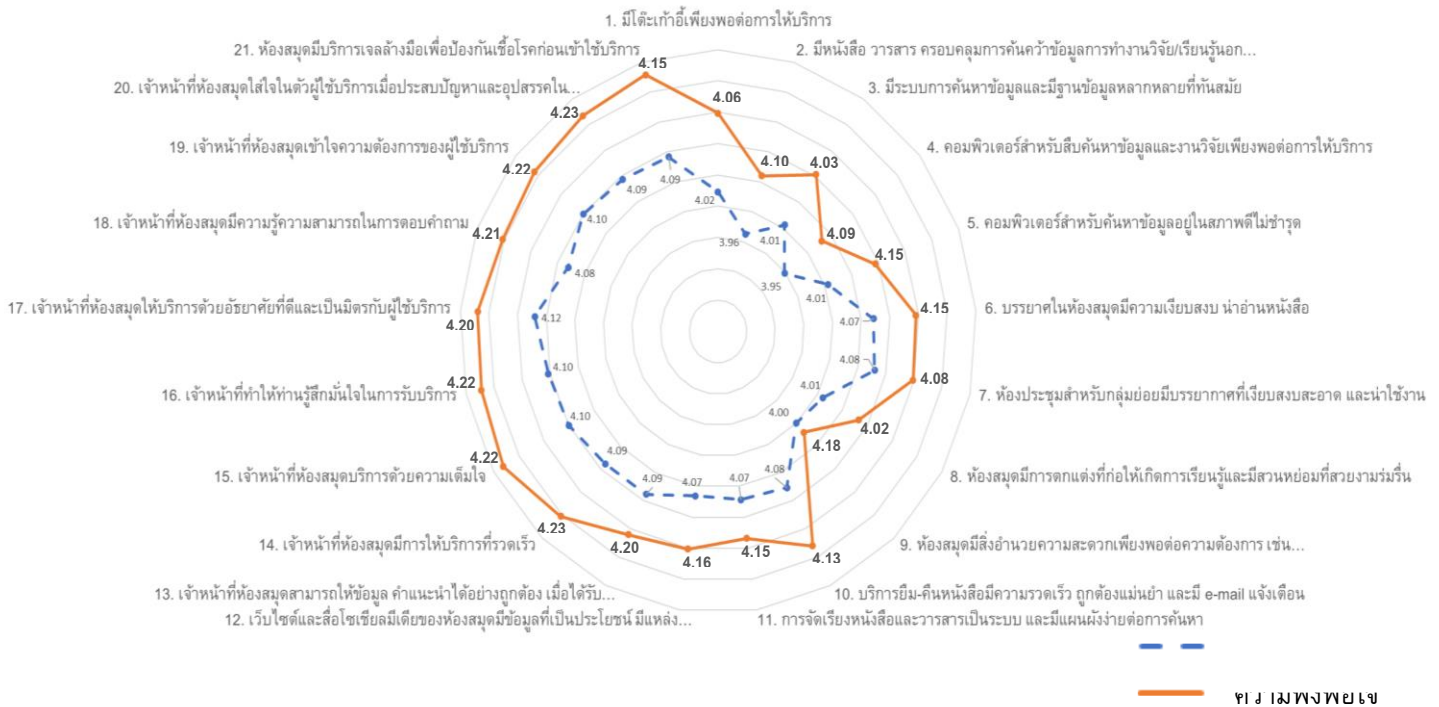


ภาพที่ 1 แผนภูมิเรดาร์เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับ



1.3 ความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.13$ ) เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจที่ได้รับปรากฏว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง ดังภาพที่ 1 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในมิติความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.16$ ) มากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในมิติการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.14$ ) ความพึงพอใจในมิติการตอบสนองอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.12$ ) ความพึงพอใจในมิติการสร้าง ความมั่นใจอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.12$ ) และความพึงพอใจในมิติรูปลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.09$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายชื่อในมิติความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจที่บริการยืม-คืนหนังสือมีความรวดเร็ว

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



ภาพที่ 2 แผนภูมิเรดาร์เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างระดับค่าความคาดหวังและความพึงพอใจ ได้แก่ คำถามข้อ 7 ห้องประชุมสำหรับกลุ่มย่อยมีบรรยากาศที่เงียบสงบสะอาดและนำใช้งาน คำถามข้อ 8 ห้องสมุดมีการ

ตกแต่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมีสวนหย่อมที่สวยงามร่มรื่น คำถามข้อ 9 ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกาและกระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณอินเทอร์เน็ต คำถามข้อ 11 การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบและมีแผนผังง่ายต่อการค้นหา คำถามข้อ 13 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลคำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ส่วนข้ออื่น ๆ ต้องปรับปรุงต่อไป ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบทางสถิติแบบ Paired t-Test

NO.	SERVQUAL Question	Mean difference  MD	P-value
1	มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ	.12571	.001
2	มีหนังสือ วารสาร ครอบคลุม การค้นหา ข้อมูลการทำงาน วิจัย/เรียนรู้ในห้องเรียน	.09714	.026
3	มีระบบการค้นหาข้อมูล และมีฐานข้อมูล หลากหลายที่ทันสมัย	.09714	.018
4	คอมพิวเตอร์สำหรับสืบ ค้นหาข้อมูลและงานวิจัย เพียงพอต่อการให้บริการ	.08286	.039
NO.	SERVQUAL Question	Mean difference  MD	P-value
5	คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหา ข้อมูลอยู่ในสภาพดีไม่ ชำรุด	.08857	.033
6	บรรยากาศในห้องสมุดมี ความ เยียบสงบ น่าอ่าน หนังสือ	.07429	.038
7	ห้องประชุมสำหรับกลุ่ม ย่อยมีบรรยากาศที่เงียบ สงบสะอาดและน่าใช้งาน	.06857	.085

8	ห้องสมุดมีการตกแต่งที่ ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมี สวนหย่อมที่สวยงามร่มรื่น	.07143	.090
9	ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์, ปลั๊กไฟ, ปากกาและกระดาษโน้ตสำหรับจด, น้ำดื่ม, สัญญาณ อินเทอร์เน็ต	.02000	.665
10	บริการยืม-คืนหนังสือ มีความความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และมี e-mail แจ้งเตือน	.10286	.004
11	การจัดเรียงหนังสือและวารสารเป็นระบบและมีแผนผังง่ายต่อการค้นหา	.06286	.093
12	เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์	.08571	.024
NO.	SERVQUAL Question	Mean difference  MD	P-value
13	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลคำแนะนำได้อย่าง ถูกต้อง	.07143	.053
14	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมี การให้บริการที่รวดเร็ว	.11429	.001
15	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการ ด้วยความเต็มใจ	.13143	.000
16	เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึก ว่างใจในการรับบริการ	.12000	.001
17	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี และเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ	.10000	.005
18	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมี ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม	.12286	.001
19	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	.10857	.001

	เข้าใจความต้องการ ของผู้ใช้บริการ		
20	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจ ในตัวผู้ให้บริการ	.12286	.001
21	ห้องสมุดมีบริการเจลล้าง มือเพื่อป้องกันเชื้อโรค ก่อนเข้าใช้บริการ	.13714	.000

1.5 สิ่งที่ยากให้มีในห้องสมุด ยุค 4.0 จำนวน  
15 รายการ ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าความถี่และร้อยละของสิ่งที่ยากให้มี  
ในห้องสมุด ยุค 4.0

สิ่งที่ยากให้มีใน ห้องสมุด ยุค 4.0	ความ ต้องการ		มติ ร้อยละ
	ใช้	ไม่ จำเป็น	
1. ออกแบบตกแต่ง ภายในห้องสมุดให้มี บรรยากาศที่ก่อให้เกิด การเรียนรู้	335	15	95.7
2. ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้า ใช้ห้องสมุดออนไลน์ ระยะไกล แทนระบบ VPN	335	15	95.7
3. เครื่องจ่ายเจลล้าง มืออัตโนมัติ	332	18	94.9
4. เครื่องสแกนหนังสือ ด้วยตนเอง	330	20	94.3
5. มีอุปกรณ์สำหรับ นำเสนองานในห้อง ประชุมเล็ก (self-study room)	329	21	94

6. เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room)	325	25	92.9
7. บริการชำระค่าปรับ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด	325	25	92.9
8. แบ่งพื้นที่ ที่มีเสียง ดัง และเงียบ	320	30	91.4
9. กระดานข่าวสาร อิเล็กทรอนิกส์	319	31	91.1
สิ่งที่ยากให้มีใน ห้องสมุด ยุค 4.0	ความ ต้องการ		มติ ร้อยละ
	ใช้	ไม่ จำเป็น	
10. เครื่องอ่านหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ (ebooks reader) เช่น เครื่อง Amazon Kindle Paperwhite เป็นต้น	317	33	90.6
11. บริการยืมคืน หนังสือด้วยตนเอง	307	43	87.7
12. ต้องการให้ ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง	303	47	86.6
13. แว่นเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบ การเรียนรู้	296	54	84.6
14. ชั้นแนะนำหนังสือ ใหม่ที่ได้รับความนิยม	294	56	84
15. มีบริการจำหน่าย อาหาร และเครื่องดื่ม ในห้องสมุด	185	165	52.9

## 2. ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและแนวสนทนา กลุ่มตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 ราย นั้น ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อ การุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ยุค 4.0 สามารถ ดำเนินงานโดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ

**ระยะที่ 1** ระยะวางแผน เป็นกระบวนการ กำหนดทิศทางในการดำเนินงานตลอดจนการระบุปัญหา ที่รอการแก้ไขอันเนื่องมาจากข้อบกพร่องการให้บริการ ห้องสมุด ด้วยการนำเครื่องมือการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) มาใช้ เนื่องจากการดำเนินงานดังกล่าวเกี่ยวข้องกับงบประมาณจำนวนมากจะต้องวางแผนปรับปรุง ด้าน การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดเชิงรุก เนื่องจากความ คาดหวังของผู้ใช้บริการต่ำกว่าความพึงพอใจในทุกด้านจึง ต้องประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์ ภายในห้องสมุดและทรัพยากรใหม่ๆ ของห้องสมุด ด้าน อาคารสถานที่ ในอนาคตต้องขยายพื้นที่ให้บริการเนื่องจาก ปัจจุบันห้องสมุดมีพื้นที่ใช้สอยจำกัด ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ จะต้องดำเนินการปรับปรุงสัญญาณ อินเทอร์เน็ตให้มีเสถียรภาพ และเพิ่มจุดให้บริการ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และด้านบุคลากร จะต้องปรับเปลี่ยน โครงสร้างบุคลากรและเพิ่มจำนวนบุคลากร ตลอดจนการ ฝึกอบรมการให้บริการเพื่อการให้บริการที่ดีเลิศ (Service mind)

**ระยะที่ 2** ระยะดำเนินงานระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี) ดำเนินการปรับปรุง ดังนี้ 1) จากสถานการณ์การแพร่ ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ เพิ่มเรื่องของมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม สวม หน้ากากอนามัย ล้างมือก่อนเข้าใช้บริการ เปลี่ยนเจลล้าง มือเพื่อป้องกันเชื้อโรคก่อนเข้าใช้บริการ จากแบบที่ต้องใช้ มือกดเป็นแบบใช้เท้าเหยียบเพื่อลดการสัมผัส วิธีการคือ ทางคณะดำเนินการจัดซื้อและรับมอบเพื่อติดตั้ง หน้า ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ ชั้น 3 อาคาร การุณยสภา และจุดอื่น ๆ 2) นำเสนอข่าวสารต่าง ๆ ผ่าน กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประชาสัมพันธ์

ผู้ใช้บริการ วิธีการคือนำโทรทัศน์จอแบนสำหรับงาน นำเสนอที่มีอยู่แล้วในห้องสมุดมาประยุกต์ใช้งานเพื่อ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ในรูปแบบสไลด์หรือคลิป วิดีโอแทนการประชาสัมพันธ์แบบเดิมคือการปิดประกาศ 3) ผู้ใช้บริการยังต้องการให้มีชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับ ความนิยม วิธีการคือประชาสัมพันธ์แนะนำหนังสือใหม่ ที่ได้รับความนิยมด้วยสไลด์รูปภาพหรือวิดีโอคลิป ผ่านทาง กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยแสดงการแนะนำ หนังสือใหม่เป็นช่วงเวลา 4) การแบ่งพื้นที่ที่สามารถใช้ เสี่ยงตั้งได้ และพื้นที่เงียบ วิธีการคือเบื้องต้นทางห้องสมุด จัดทำป้ายแบ่งโซนสำหรับพื้นที่ที่ต้องงดใช้เสียง 5) เพิ่ม อุปกรณ์การนำเสนอในงานในห้องประชุมเล็กเพื่ออำนวยความสะดวก วิธีการคือใช้วัสดุอุปกรณ์จากงานโสตทัศน ศึกษาเป็นสิ่งที่มืออยู่แล้ว เช่น ปลั๊กไฟสำหรับต่อพ่วง สายเชื่อมต่อระหว่างโน้ตบุ๊กและโทรทัศน์ ฯลฯ

**ระยะที่ 3** ระยะดำเนินงานระยะยาว (มากกว่า 1 ปี) เนื่องจากระยะนี้เป็นระยะที่มีความเกี่ยวข้องกับการ วางแผนงบประมาณ โดยมีความจำเป็นต้องจัดซื้อจัดจ้าง วิธีการดำเนินการปรับปรุง คือ จัดทำแผนงาน โครงการเพื่อ ของงบประมาณสำหรับการจัดซื้อหรือจัดจ้าง ประกอบด้วย รายการดังนี้ 1) ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มี บรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ วิธีการคือจัดจ้างเมื่อ ได้รับงบประมาณ 2) ระบบ OpenAthens วิธีการคือจัดซื้อ เมื่อได้รับงบประมาณ 3) เครื่องสแกนหนังสือ วิธีการคือ จัดซื้อเมื่อได้รับงบประมาณ 4) เพื่อห้องประชุมเล็ก วิธีการ คือจัดจ้างเมื่อได้รับงบประมาณ 5) บริการชำระค่าปรับด้วย ระบบคิวอาร์โค้ด วิธีการคือหารือกับผู้บริการของคณะ พยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์และงานการเงินเพื่อเปิดใช้ บริการนี้ เนื่องจากปัจจุบันระบบของห้องสมุดรองรับบริการ นี้อยู่แล้วแต่ยังติดขัดด้านระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) เครื่องอ่าน หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ebooks reader) วิธีการคือจัดซื้อเมื่อ ได้รับงบประมาณ 7) บริการยืมคืนหนังสือด้วยตนเอง วิธีการคือรื้อระบบยืมคืนและจัดซื้อระบบใหม่เมื่อได้รับ งบประมาณ 8) เปิดห้องสมุด 24 ชั่วโมง วิธีการคือเพิ่ม งบประมาณในส่วนค่าตอบแทนผู้ที่ปฏิบัติงานนอกเวลา 9) แว่นเสมือนจริง (VR) วิธีการคือจัดซื้อเมื่อได้รับงบประมาณ 10) บริการจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม วิธีการคือเบื้องต้น ทางคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์อยู่ระหว่างเจรจาและ ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อติดตั้งตู้อัตโนมัติจำหน่าย



เครื่องตีติดตั้งบริเวณหน้าห้องสมุด ชั้น 3 อาคาร  
การณยสภา

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ถือการณย มหาวิทยาลัยนวมินทราชินาเป็นผู้ให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ถือการณยมากที่สุด และผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่ำกว่าความพึงพอใจในทุกด้าน สามารถนำผลมาอภิปรายผลได้ดังประเด็นต่อไปนี้

1. ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการในทุกด้านต่ำกว่าความพึงพอใจที่ได้รับ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการยังไม่เกิดการรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมของห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดอาจขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้ไม่เห็นบรรยากาศทั่วไปของห้องสมุดทำให้ผู้ใช้บริการมองไม่เห็นภาพรวมการให้บริการภายในห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Phuangok, (2020) ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การพัฒนาห้องสมุดประชาชนในจังหวัดศรีสะเกษสู่ประเทศไทย 4.0 ได้ตั้งข้อสังเกตในระหว่างเก็บข้อมูล คือผู้ใช้บริการเป็นกลุ่มคนเดิมๆ แสดงให้เห็นถึงการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดที่ไม่สามารถดึงดูดผู้ใช้ใหม่ๆ และด้วยภาพลักษณ์ของห้องสมุดที่ไม่ชวนให้ตื่นตาตื่นใจ สถานที่คับแคบ การตกแต่งไม่มีความทันสมัย ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จึงต้องนำไปคิดเป็นโจทย์ว่าจะทำอย่างไรจึงจะดึงดูดใจผู้ใช้บริการได้ เช่นเดียวกับ Nilati (2018) ที่กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ผ่านประเภทสื่อสมัยใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เนื่องจากปัจจุบันบุคคลมีการใช้อุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาที่เชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้สะดวกมากกว่าการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการเชื่อมต่อไปยังแหล่งสารสนเทศใดๆ และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ โดยเน้นให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมเพื่อให้เป็นที่รู้จัก เช่น การจัดขบวนประชาสัมพันธ์ในวันสำคัญ หรือแข่งขันสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ และออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับคลิป หรืออื่น ๆ และเช่นเดียวกับ Keitheartthum (2019) ที่ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า

ในด้านการประชาสัมพันธ์มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข้อมูล เอกสารแนะนำ การให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรม และการจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมห้องสมุด

2. การปรับปรุงแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ถือการณย มหาวิทยาลัยนวมินทราชินา ยุค 4.0 จำเป็นต้องดำเนินการเป็นระยะ โดยเริ่มดำเนินการในระยะที่ 1 เป็นระยะแรก เนื่องจากการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจะต้องมีงบประมาณรองรับ เป็นระยะที่มีการปรึกษาหารือถึงความเป็นไปได้ในการดำเนินการปรับปรุง ด้านอาคารสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tajedini & Etc. (2020) ที่ได้ค้นพบวิธีเพิ่มความภักดีของผู้ใช้ห้องสมุดสาธารณะ ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าสิ่งที่จะสร้างความภักดีก่อให้เกิดการเข้าใช้บริการซ้ำและก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการพื้นที่ พื้นที่ในห้องสมุดจะต้องมีความสวยงาม สถาปัตยกรรมต้องออกแบบให้สวยงาม มีการตกแต่งให้น่าเรียนรู้ และใช้แสงที่พอเหมาะ มีการจัดเรียงเก้าอี้ให้เป็นแถวเป็นแนว ล้วนแต่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและใช้บริการซ้ำ

3. แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ถือการณย มหาวิทยาลัยนวมินทราชินา ยุค 4.0 ระยะที่ 2 เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้บริการบางอย่างสามารถปรับปรุงแก้ไขและนำออกให้บริการได้เลยโดยประยุกต์ของที่มีอยู่แล้ว เช่น เจลล้างมือแบบใช้เท้าเหยียบ นำโทรทัศน์มาใช้แทนกระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ และขณะเดียวกันก็สามารถแนะนำหนังสือใหม่ผ่านโทรทัศน์ โดยจัดทำเป็นสไลด์ประชาสัมพันธ์ การจัดทำป้ายบอกบริเวณที่ต้องงดใช้เสียง และนำอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนองานที่ทางงานโสตทัศนศึกษามีอยู่แล้วนำมาให้บริการในห้องประชุมเล็ก การดำเนินงานระยะนี้เกี่ยวข้องกับความคิดสร้างสรรค์และการรู้จักประยุกต์สิ่งของที่มีอยู่แล้วทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับแนวความคิดของ Junkrapor & Chienwattanasook (2019) ที่กล่าวว่า องค์การแห่งนวัตกรรมนั้นเป็นองค์การที่มุ่งเน้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในองค์การโดยมีการบริหารจัดการด้วยการริเริ่มสิ่งใหม่หรือการพัฒนาปรับปรุงวิธีการ

ปฏิบัติ ผลผลิตทันที บริการ โครงสร้างองค์การ กระบวนการดำเนินงาน ห้องปฏิบัติการเกิดการขับเคลื่อนด้วยผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ และการจัดการความรู้ รวมไปถึงการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์การที่เป็นส่วนประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การสู่ความเป็นเลิศ เป็นการปฏิรูปองค์การเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การภายใต้แนวคิดของการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม ให้เกิดผลลัพธ์ด้านลูกค้า ด้านบุคลากร ด้านสังคม และด้านธุรกิจ

4. แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ห้องสมุด คณะพยาบาล เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัย นวมินทราชราช ยุค 4.0 ระยะที่ 3 เนื่องจากการปรับปรุงการให้บริการภายในห้องสมุดมีความจำเป็นต้องใช้งบประมาณเพื่อดำเนินการ ปัจจุบันยังไม่ได้เตรียมการด้านแผนงานและงบประมาณตลอดแผนการจัดซื้อจัดจ้าง จึงทำให้ความต้องการของผู้ใช้บริการในสิ่งที่อยากให้มีในห้องสมุด ยุค 4.0 จำนวน 10 รายการที่เหลือที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ ได้แก่ 1) ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ 2) ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุดออนไลน์ระยะไกล แทนระบบ 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 เนื่องจากทางคณะพยาบาลศาสตร์ เกื้อการุณย์ไม่ได้มีการจัดสรรงบประมาณไว้ไม่สามารถดำเนินการได้ในทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Onnuam & Ruangthamsing (2019) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบปัญหาด้านการจัดหา พบว่าในการจัดหาพัสดุของแต่ละหน่วยงานนั้นยังมีปัญหาอยู่มากในเรื่องของความต้องการในการใช้พัสดุ เนื่องจากหน่วยงานหลายฝ่ายภายในองค์กรนั้นล้วนแต่มีความต้องการพัสดุเพื่อใช้ดำเนินงานในฝ่ายตน ผู้ใช้พัสดุไม่มีการวางแผนในการใช้พัสดุหรือไม่ปฏิบัติตามแผนงาน ผู้ใช้พัสดุไม่รู้ว่าต้องการ

พัสดุนิดไหน ไม่ทราบว่าพัสดุนิดใดมีความเหมาะสมกับงานของตน ไม่สามารถประมาณการจำนวนพัสดุหรือระยะเวลาได้ จึงทำให้ในบางครั้งเกิดการจัดหาที่เร่งด่วนหรือล่าช้าไป ทำให้ได้พัสดุไม่ตรงตามความต้องการ ไม่ทันเวลาทำให้การดำเนินงานภายในของแต่ละฝ่ายเกิดความล่าช้าออกไป เช่นเดียวกับ Muenmanee (2019) ที่ได้กล่าวว่า การจัดหาทรัพยากรประกอบด้วย 1) การจัดทำคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2) การนำเอาวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ มาช่วยในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ 3) การจัดซื้อจัดจ้างวัสดุและครุภัณฑ์เพื่อใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรและให้การดำเนินกิจกรรมขององค์การเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

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 OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุดออนไลน์ระยะไกล แทนระบบ VPN และห้องสมุดยุค 4.0 ต้องเน้นนวัตกรรมบริการเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และจัดให้มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีเสถียรภาพเชื่อมต่ออย่างครอบคลุมทั่วห้องสมุด มีพื้นที่และการจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีการสร้างคลังและแหล่งเรียนรู้ดิจิทัล ตลอดจนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปปรับใช้เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ห้องสมุดยุค 4.0 เนื่องจากเป็นยุคที่เน้นการบริหารประสิทธิภาพที่ดีของผู้ใช้บริการ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การปรับปรุงห้องสมุดด้านอาคารสถานที่ เป็นสิ่งที่จำเป็นมาก เช่น 1) ออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ 2) มีอุปกรณ์

สำหรับนำเสนองานในห้องประชุมเล็ก (self-study room)3) เพิ่มห้องประชุมเล็ก (self-study room)4) แบ่งพื้นที่ ที่มีเสียงดัง และเงียบ 5) ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง และ 6) มีบริการจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มในห้องสมุด เนื่องจากปัจจุบันพื้นที่ใช้สอยภายในห้องสมุดยังมีพื้นที่จำกัดและมีความต้องการใช้พื้นที่ใช้สอยสูง อาจจะต้องมีการขยายพื้นที่ของห้องสมุดให้เพิ่มขึ้นเพื่อรองรับความต้องการการใช้พื้นที่ เนื่องจากเห็นได้ว่ามีผู้ใช้บริการมารายต้องการให้ดำเนินการเพิ่มห้องประชุมสำหรับการประชุมกลุ่มย่อย หรือรองรับการทำงานกลุ่ม ตลอดจนการเตรียมสอบ ฯลฯ เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้บริการมีความต้องการหลากหลายการใช้บริการในห้องสมุดจึงไม่ใช่แค่การอ่านหนังสือหรือยืมหนังสือเพียงอย่างเดียว

1.2 การปรับปรุงห้องสมุดด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความจำเป็น เช่น 1) ใช้ระบบ OpenAthens เพื่อเข้าใช้ห้องสมุดออนไลน์ระยะไกล แทนระบบ VPN 2) เครื่องฉายแอลจี้มืออัตโนมัติ 3) เครื่องสแกนหนังสือด้วยตนเอง 4) เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ebooks reader) เช่น เครื่อง Amazon Kindle Paperwhite เป็นต้น 5) บริการยืมคืนหนังสือตัวตนเอง และ 6) แว่นเสมือนจริง (VR) เพื่อประกอบการเรียนรู้ โดยดำเนินการจัดทำแผนงานโครงการเพื่อเตรียมพร้อมด้านงบประมาณ และดำเนินการการจัดซื้อตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ เนื่องจากห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราช เป็นหน่วยงานของรัฐ การดำเนินการปรับปรุงคุณภาพมีความเกี่ยวข้องกับงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้างต้องดำเนินการเตรียมงบประมาณไว้สำหรับดำเนินการด้วย

1.3 การปรับปรุงห้องสมุดด้านการประชาสัมพันธ์ เช่น กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ และชั้นแนะนำหนังสือใหม่ที่ได้รับความนิยม ตลอดจนการสื่อสารผ่านสื่อโซเชียลมีเดียในหลากหลายช่องทาง มีความจำเป็น

อย่างยิ่ง ห้องสมุดต้องทำการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของห้องสมุดเชิงรุก ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้สภาพแวดล้อม บรรยากาศ และประเมินความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดเพื่อเข้าใช้บริการได้ ตลอดจนการเชิญชวนผู้ใช้บริการให้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่เกิดมีคุณค่าและประโยชน์สูงสุด

1.4 การปรับปรุงห้องสมุดด้านบทบาทของผู้บริการมหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราชและผู้บริหารคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ ผู้บริหารต้องส่งเสริมและให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ ตลอดจนการสนับสนุนงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ค้นคว้าที่นักศึกษาจะต้องใช้บริการเป็นประจำและส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาตลอดจนมีส่วนช่วยผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาผลของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราช ยุค 4.0 เพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินงานตลอดจนการแก้ไขการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ให้เป็นรูปธรรม

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราช ยุค 4.0 ด้วย เพื่อจะได้รับรู้เหตุผลในการเข้าใช้งานของผู้ใช้บริการ อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาห้องสมุดได้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

2.3 ควรศึกษาพฤติกรรมการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการศึกษาของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราช

## 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]
- Keiltlearthum, S. (2019). Ways to Develop the Faculty of Social Sciences and Hdmanities' 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/228939> [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](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 Retrieved from <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/polscicmujournal/article/view/90769/71250> [In Thai]
- Nilati, P. (2018).The Needsof Public Relations Media of Mahasarkham Library Network (MALINET): A Case Study of MALINET's Users. *Ramkhamhaeng University Journal Humanities Edition*. 37(1) p.117-191 Retrieved from <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/huru/article/view/133045/99797> [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, Spring: 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). p 81. Retrieved from <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jhusoc/article/download/225850/166476/> [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.pdf](https://www.nstda.or.th/nac/2013/download/presentation/20130401-chutima-IL(CC-307-01-AM).pdf.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.