



**ความต้องการของลูกค้าในด้านช่องทางการบริการสำหรับห้องสมุดประชาชน
ในจังหวัดมหาสารคาม**

**CUSTOMERS REQUIREMENT IN CONVENIENCE FOR
PUBLIC LIBRARIES IN MAHASARAKHAM PROVINCE**

ดร. รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์¹

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของลูกค้าในด้านช่องทางการบริการสำหรับห้องสมุดประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 14 แห่ง จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของลูกค้าในด้านช่องทางการบริการสำหรับห้องสมุดประชาชนในจังหวัดมหาสารคามโดยรวม และรายด้านช่องทางการบริการอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ด้านบริการยืม-คืน และด้านการสืบค้นสารสนเทศ ลูกค้าต้องการจากช่องทางบริการโดยตรง ส่วนด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าและด้านการจัดบริการส่งข่าวสารทันสมัย ลูกค้าต้องการบริการทางโทรศัพท์และเว็บไซต์

คำสำคัญ: ความต้องการของลูกค้า; ช่องทางการบริการ; ห้องสมุดประชาชน; จังหวัดมหาสารคาม

¹อาจารย์ภาควิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
หน่วยวิจัยการจัดการสารสนเทศ
E-mail: rungtip.c@msu.ac.th



Abstract

The purpose of this research aims to study the customer requirement in convenience for public libraries in Mahasarakham province. The research methodology of this study used survey research design by collected questionnaire from 400 Mahasarakham public libraries' customers from 14 libraries. The data was analyzed using descriptive analysis through percentage, mean and standard deviation. The study found that the customer requirement in convenience were all of high. As the result, the customers require the direct convenience for the circulation service and information search. Besides, the customers require using phone and website for the reference desk and current awareness service.

Keywords: customer requirement; convenience; Public libraries; Mahasarakham Province

บทนำ

การพัฒนา ระบบเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันต้องเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีเป็นสังคมที่ใช้ความรู้เป็นหลัก หรือที่เรียกว่าสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (ทอर्फีเลอร์ และทอर्फีเลอร์, 2552) ทิศทางการพัฒนาประเทศไทยในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 กำหนดกลยุทธ์การพัฒนาควบคู่ไปกับเศรษฐกิจฐานความรู้โดยดำเนินการแบบบูรณาการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554) ดังนั้น จึง

มีการพัฒนาคนไทยด้วยการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความมีวินัยใฝ่รู้ การมีนิสัยรักการอ่าน และการเรียนรู้ร่วมกันของคนต่างวัย เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพรวมทั้งสนับสนุนปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2558) ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้สำคัญในการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตและเสริมสร้างนิสัยรักการอ่าน แต่จากการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยพบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่ผ่านเกณฑ์ทั้งโดยภาพรวม



และทุกองค์ประกอบ ซึ่งพบว่าเกิดจากปัญหา ด้านการบริหารจัดการ ทำให้การบริการอยู่ใน ระดับต่ำกว่ามาตรฐาน (ชุตินา สัจจามันท์, และคณะ, 2550) นอกจากนี้ผลการวิจัยอื่นที่ เกี่ยวข้องกับการบริการห้องสมุดประชาชนยัง พบว่า การพัฒนาบริการตามแนวคิดการให้ ความสำคัญกับลูกค้าของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดมหาสารคาม ด้านช่องทางการบริการ มีผลดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง (รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์, 2558) ซึ่งช่องทางการบริการเป็นหนึ่งในสี่ด้านตามแนวคิดการให้ความสำคัญกับ ลูกค้า (Wray, 2003) อีกทั้งความเจริญก้าวหน้า ทางเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อวงจร การใช้บริการของลูกค้า ได้แก่ ช่องทางการ บริการ และสื่อใหม่ ๆ ทำให้วงจรการให้บริการ ของลูกค้าสั้นลง คุณภาพงานบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า ดังนั้นการจัดบริการสารสนเทศ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาความต้องการของ ลูกค้าเพื่อทราบความต้องการที่แท้จริงของ ลูกค้าและนำมาใช้ในการปรับปรุง (ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ, 2551 ; Lin & Guo, 2012) ซึ่ง การบริการที่ดีนั้นต้องมีการศึกษาความต้องการ ของลูกค้าก่อนว่าลูกค้าต้องการอะไร เพื่อให้

การบริการตอบสนองตรงความต้องการของ ลูกค้าจึงจะสร้างความประทับใจ (Lin & Guo, 2012) นอกจากนี้ ช่องทางการบริการมีความสำคัญ ต่อการบริการ องค์การต้องจัดให้เหมาะสมกับ การใช้งาน เช่น การเข้าถึงได้ง่ายสะดวกใน การใช้บริการ และความพร้อมที่จะให้บริการ เป็นการให้บริการที่จะต้องพร้อมให้บริการแก่ ลูกค้าในสถานที่และในเวลาที่ลูกค้าต้องการ (Stanziola, 2008) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาความต้องการของลูกค้าในด้านช่องทาง การบริการสำหรับห้องสมุดประชาชนใน จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำผลการศึกษาที่ ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการ บริการของห้องสมุดประชาชนให้ตอบสนอง ความต้องการของคนในชุมชนมากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการของลูกค้าใน ด้านช่องทางการบริการสำหรับห้องสมุด ประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความต้องการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยใช้แนวคิดการ



ให้ความสำคัญกับลูกค้าของ (Wray, 2003) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความต้องการของลูกค้า เน้นความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ต้นทุนต่ำ ทำให้ต้นทุนต่ำที่สุดเพื่อจะได้ถึงมือลูกค้าและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าช่องทางการบริการ ต้องอำนวยความสะดวกให้ลูกค้ามากที่สุด เนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันมิได้ยึดติดกับสถานที่เดิมมากนัก ดังนั้นทุกช่องทางจะต้องถูกออกแบบให้ลูกค้าได้รับความสะดวกมากที่สุด และการติดต่อสื่อสาร ต้องสะดวก ง่าย รวดเร็ว สามารถสร้างการรับรู้ให้ลูกค้าได้อย่างทั่วถึงผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการบริการ ซึ่งช่องทางการบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญหนึ่งของการบริการที่ดี ประกอบด้วย ช่องบริการ โดยตรงหรือมารับบริการที่ห้องสมุดประชาชน เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ เว็บไซต์ โทรศัพท์ และอื่น ๆ และศึกษางานบริการห้องสมุดในบริการ 4 ด้าน คือ ด้านบริการยืม-คืน ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ด้านการจัดบริการส่งข่าวสารทันสมัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 950,124 คน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม, 2558)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าของห้องสมุดประชาชน 14 แห่งที่ตั้งในอำเภอต่าง ๆ ของจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย อำเภอเมือง จำนวน 67 คน อำเภอแกลง จำนวน 12 คน อำเภอโกสุมพิสัย จำนวน 50 คน อำเภอกันทรวิชัย จำนวน 32 คน อำเภอเชียงยืน จำนวน 26 คน อำเภอบรบือ จำนวน 46 คน อำเภอนาเชือก จำนวน 25 คน อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จำนวน 38 คน อำเภอวาปีปทุม จำนวน 48 คน อำเภอนาคู จำนวน 16 คน อำเภอยางสีสุราช จำนวน 15 คน อำเภอกุฉีกรัง จำนวน 15 คน อำเภอชื่นชม จำนวน 10 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้การคำนวณด้วยสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนรวม 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วนจากนั้นคำนวณหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจำแนก



ตามอำเภอ และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

3. การสร้างเครื่องมือวิจัย เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถามสำหรับลูกค้าของห้องสมุดประชาชน ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์จำนวน 3 คน พิจารณาเพื่อตรวจสอบความตรงทางโครงสร้าง (construct validity) ความตรงเชิงเนื้อหา (content Validity) ตลอดจนความชัดเจนในการใช้ภาษา และปรับปรุง แก้ไขข้อคำถาม ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับลูกค้าห้องสมุดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อดูความแม่นยำของเครื่องมือและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ นำมาวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกรายชื่อ (reliability) และหาค่าความเชื่อมั่นโดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbachs' alpha coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก 0.98 แสดงว่าเครื่องมือมีคุณภาพ สามารถนำไปใช้ได้

4. เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองแก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม 14 แห่ง จำนวน 400 ฉบับ ได้รับ

แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 400 ฉบับ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามพบว่า ทุกชุดมีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 100

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ได้แก่ ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ ข้อมูลความต้องการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 13-18 ปี ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา มีอาชีพ เป็นนักเรียน

2. ความต้องการของลูกค้าในด้านช่องทางการบริการสำหรับห้องสมุดประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม ผลวิจัยพบว่า ความต้องการของลูกค้าในด้านช่องทางการบริการสำหรับห้องสมุดประชาชนในจังหวัดมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า ($\bar{x}=4.24$) รองลงมาคือ ด้าน



บริการยิ้ม-คีน ($\bar{x}=4.10$) ด้านการสืบค้น ส่งข่าวสารทันสมัย ($\bar{x}=3.88$) ตามลำดับ
สารสนเทศ ($\bar{x}=4.00$) และด้านการจัดบริการ ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการของลูกค้าในด้านช่องทางการบริการสำหรับ
ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม

บริการ	ความต้องการช่องทาง การบริการ		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
1. ด้านบริการยิ้ม-คีน	4.10	0.86	มาก
2. ด้านการสืบค้นสารสนเทศ	4.00	0.88	มาก
3. ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.24	0.76	มาก
4. ด้านการจัดบริการส่งข่าวสารทันสมัย	3.88	0.98	มาก
โดยรวม	4.06	0.87	มาก

เมื่อพิจารณารายด้าน พบผลวิจัย ดังนี้ ที่สุด คือ ช่องทางการบริการโดยตรง ($\bar{x}=4.18$)
1) ด้านบริการยิ้มคีนพบว่า โดยรวมอยู่ รองลงมา คือ เครื่องยิ้ม-คีนอัตโนมัติ ($\bar{x}=4.09$)
ในระดับมาก ช่องทางการบริการที่มีค่าเฉลี่ยมาก และเว็บไซต์ ($\bar{x}=4.03$) ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการของลูกค้าในด้านช่องทางการบริการสำหรับ
ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ด้านบริการยิ้ม-คีน

ช่องทางการบริการ	ความต้องการ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านบริการยิ้ม-คีน			
1. ทางช่องบริการโดยตรง	4.18	0.82	มาก
2. ทางเครื่องยิ้ม-คีนอัตโนมัติ	4.09	0.86	มาก
3. ทางเว็บไซต์	4.03	0.89	มาก
โดยรวม	4.10	0.86	มาก



2) ด้านบริการสืบค้นสารสนเทศพบว่า ($\bar{x} = 4.03$) รองลงมา คือ เว็บไซต์ ($\bar{x} = 3.99$) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ช่องทางการบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางการบริการโดยตรง และ โทรศัพท์ ($\bar{x} = 3.98$) ดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการของลูกค้าในด้านช่องทางการบริการสำหรับห้องสมุดประชาชนในจังหวัดมหาสารคามโดยรวม ด้านบริการสืบค้นสารสนเทศ

ช่องทางการบริการ	ความต้องการ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านบริการสืบค้นสารสนเทศ			
1.ทางช่องบริการโดยตรง	4.03	0.85	มาก
2. ทางโทรศัพท์	3.98	0.91	มาก
3. ทางเว็บไซต์	3.99	0.89	มาก
โดยรวม	4.00	0.88	มาก

3) ด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$) และช่องทางการบริการโดยตรง ($\bar{x} = 4.22$) ช่องทางการบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ โทรศัพท์ ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมา คือ เว็บไซต์ ($\bar{x} = 4.23$) และช่องทางบริการโดยตรง ($\bar{x} = 4.22$) ดังตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการของลูกค้าในด้านช่องทางการบริการสำหรับห้องสมุดประชาชนในจังหวัดมหาสารคามโดยรวม ด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ช่องทางการบริการ	ความต้องการ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า			
1.ทางช่องบริการโดยตรง	4.22	0.74	มาก
2. ทางโทรศัพท์	4.26	0.75	มาก
3. ทางเว็บไซต์	4.23	0.80	มาก
โดยรวม	4.24	0.76	มาก



4) ด้านการจัดบริการส่งข่าวสารทันสมัย ($\bar{x} = 3.96$) รองลงมา คือ เว็บไซต์ ($\bar{x} = 3.85$) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ช่องทางการบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ โทรศัพท์ และช่องทางบริการโดยตรง ($\bar{x} = 3.82$) ดังตาราง 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการของลูกค้าในด้านช่องทางการบริการสำหรับห้องสมุดประชาชนในจังหวัดมหาสารคามโดยรวม ด้านการจัดบริการส่งข่าวสารทันสมัย

ช่องทางการบริการ	ความต้องการ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการจัดบริการส่งข่าวสารทันสมัย			
1.ทางช่องบริการ โดยตรง	3.82	1.01	มาก
2. ทางโทรศัพท์	3.96	0.98	มาก
3. ทางเว็บไซต์	3.85	0.94	มาก
โดยรวม	3.88	0.98	มาก

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ความต้องการของลูกค้าในด้านช่องทางการบริการ มากที่สุด คือ ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ และต้องการน้อยที่สุด คือ ทางช่องบริการโดยตรง ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่ลูกค้าต้องการคำตอบอย่างรวดเร็วหรือทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งการมาติดต่อโดยตรงกับห้องสมุด

ทำให้เสียเวลา ดังนั้นช่องทางโทรศัพท์และเว็บไซต์จึงเป็นช่องทางที่อำนวยความสะดวกมากที่สุดและใช้เวลาน้อยที่สุด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของ Wray (2003) ที่อธิบายว่า โทรศัพท์เป็นเครื่องมือสื่อสารพื้นฐานที่ทุกคนมีและมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการเดินทางมาห้องสมุด ลูกค้าสามารถใช้โทรศัพท์ติดต่อผู้ให้บริการได้ด้วยตนเอง ส่วนการบริการทางเว็บไซต์โดยการสนทนาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้ลูกค้าได้ถามคำถามและมีโอกาสสนทนา และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ



รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่ช่วยดึงดูดลูกค้าใหม่ ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีความภักดีต่อห้องสมุดประชาชนในที่สุด จึงเหมาะกับลูกค้าที่มีสมาร์ทโฟนใช้อินเทอร์เน็ต รวมทั้งสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ทวิตเตอร์ (Twitter) เป็นต้น นอกจากนี้การถามคำถามของลูกค้า มักมีคำถามซ้ำ ห้องสมุดสามารถนำคำถาม และคำตอบโพสต์บนเว็บไซต์ ในลักษณะคำถามที่ถามบ่อย (FAQ) การตอบรับอัตโนมัติ ผ่านโทรศัพท์ หรือจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล ซึ่งเพิ่มความสะดวกแก่ลูกค้ามาก และจากงานวิจัยของ Naughton (2012) ผลการวิจัยพบว่าการออกแบบเว็บไซต์ของห้องสมุดประชาชน ทางเลือกที่ควรมีคือการติดต่อกับสังคม และการค้นหาสารสนเทศ เพื่อให้มีทางเลือกในการใช้มีเดีย

2. ด้านบริการยืม-คืน ช่องทางการบริการที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด คือ ทางช่องบริการโดยตรงทางเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติตามลำดับ และต้องการน้อยที่สุด คือ ทางเว็บไซต์ ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้ายังต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศจากบุคลากรโดยตรง และไม่เชื่อมั่นในเทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่วนช่องทางเว็บไซต์มีความต้องการ

น้อยที่สุด ถ้าพิจารณาแสดงว่าลูกค้ายังต้องการอ่านทรัพยากรสารสนเทศจากตัวเล่ม ยังไม่ต้องการทรัพยากรที่เป็นดิจิทัลสอดคล้องกับวันวิสาข แสงมณี (2551) ศึกษาสภาพและความคาดหวังของลูกค้าบริการต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนพบว่า ผู้ใช้บริการยังมีความพึงพอใจการบริการของห้องสมุดประชาชน และงานวิจัยของมะลิ จุ้ยกง (2552) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกห้องสมุดประชาชนต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการภายในคือ บริการยืม-คืน

3. ด้านบริการสืบค้นสารสนเทศ ลูกค้าต้องการช่องทางการบริการมากที่สุด คือ ทางช่องบริการโดยตรง เนื่องจากห้องสมุดประชาชนมีบริการสืบค้นสารสนเทศเฉพาะภายในห้องสมุด ดังนั้นลูกค้าต้องการเข้ามาสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดประชาชนจัดให้บริการเท่านั้น และยังไม่มีการสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนผ่านเว็บไซต์ สอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิ จุ้ยกง (2552) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกห้องสมุดประชาชนต่อการให้บริการ



ห้องสมุดประชาชนพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการภายใน คือ บริการสืบค้นสารสนเทศภายในห้องสมุด และ Townes (2015) ศึกษารูปแบบการบริการของห้องสมุดประชาชนในเมือง การรู้สารสนเทศสำหรับผู้ด้อยโอกาสพบว่า การบริการของห้องสมุดประชาชนต้องให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าถึงเพื่อให้เกิดการปฏิบัติในการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในการส่งเสริมการศึกษา

4. ด้านการจัดบริการส่งข่าวสารทันสมัย ลูกค้านำต้องการช่องทางการบริการมากที่สุด คือ ทางโทรศัพท์ และเว็บไซต์ ผลการวิจัยที่ได้ ลูกค้านำต้องการช่องทางการบริการเช่นเดียวกับด้านการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพราะลูกค้าส่วนใหญ่มีโทรศัพท์มากกว่าการมีคอมพิวเตอร์หรือมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์ส่วนใหญ่พัฒนาขึ้นเป็นสมาร์ทโฟนสามารถรับข้อมูลผ่านสื่อสังคมได้ เช่น Facebook Line เว็บไซต์ และนอกจากนี้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์สามารถส่งข่าวสารผ่านระบบเสียง และวีดิทัศน์ได้ด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ (Wray, 2003) พบว่า ห้องสนทนา (Chat Rooms) เป็นเครื่องมือที่ให้บริการลูกค้า

โดยให้ลูกค้าได้มีโอกาสสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ให้บริการ และเป็นเครื่องมือที่ช่วยดึงดูดลูกค้าใหม่ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีความภักดีต่อห้องสมุดประชาชนในที่สุด ซึ่งเหมาะกับลูกค้าที่มีสมาร์ทโฟนสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ และสามารถโพสต์บน Facebook หรือไลน์ (Line) หรือทวิตเตอร์ (Twitter) และใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การบริการตามคำขอ (Field service) เป็นเครื่องมือสำหรับการจัดการเพื่อให้บริการตามคำร้องขอจากลูกค้า (Service request) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Townes (2015) พบว่า การบริการของห้องสมุดประชาชนต้องให้บริการตามความต้องการสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานและความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิต และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าถึงสารสนเทศนั้นมีความสอดคล้องกับ Naughton (2012) พบว่าการออกแบบเว็บไซต์เน้นความต้องการสารสนเทศและการใช้ของวัยรุ่นในทางเลือกการสืบค้นจากทางเลือกเดียว และการค้นหาสารสนเทศ



ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดประชาชน

1. ห้องสมุดประชาชน ควรเน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยเฉพาะช่องทางการบริการ โดยกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการให้ชัดเจน รวมทั้งจัดหาสาธารณูปโภคสนับสนุนช่องทางสื่อสารด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการสื่อสารอินเทอร์เน็ต

2. ห้องสมุดประชาชนต้องพัฒนาบริการสารสนเทศตามแนวคิดการให้ความสำคัญกับลูกค้า ด้านช่องทางการบริการ โดยพัฒนาการ

สื่อสารทางโทรศัพท์ ได้แก่ ระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ และการสื่อสารทางเว็บไซต์ ซึ่งเชื่อมโยงกับสื่อสังคมออนไลน์ได้หลายรูปแบบ เช่น การสนทนาออนไลน์ การโทรด้วยเสียงผ่านอินเทอร์เน็ต (Voice Call) การโทรด้วยวิดีโอ (VDO Call) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วยช่องทางโทรศัพท์ของห้องสมุดประชาชน

บรรณานุกรม

- ชลภัศน์ วงษ์ประเสริฐ. (2551). *การบริการสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต, คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ, สาขาการจัดการสารสนเทศ.
- ชุตินา สัจจามันท์, บุญศรี พรหมมาพันธ์ และศิริพร สัจจามันท์. (2550). *การประเมินผล การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- ทอฟฟี่เลอร์, อัลวิน และทอฟฟี่เลอร์, ไฮดี. (2552). *ความมั่งคั่งปฏิวัติ: Revolutionary* (สฤณี อาชวานันทกุลม, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: มติชน.
- มะลิ จ้อยกง. (2552). *ความพึงพอใจของสมาชิกห้องสมุดประชาชนต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.



- รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์. (2558). การพัฒนาการบริการตามแนวคิดการให้ความสำคัญกับลูกค้าของห้องสมุดประชาชนจังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, คณะวิทยาการสารสนเทศ.
- วันวิสาข์ แสงมณี. (2551). สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนสังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2558). นโยบายและจุดเน้นการดำเนินงานสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม. (2558). *ฐานข้อมูลประชากร, ระบบสารสนเทศสาธารณสุข*. สืบค้นจาก <http://203.157.185.7/mis/provismis/report-pop.html>
- Lin, L., & Guo, G. (2012). Customer requirement driving new product concept feneration method based on Naïve Bayes cluster and RST. *Advanced Materials Researech*, 490-495, 21260-2164.
- Naughton, R. A. (2012). *Designing public library websites for teens: A conceptual model*. (Dissertations, Drexel University).
- Stanziola, J. (2008) What will be the needs of library, museum and archives users in the next 10 years? Research implications *Library and Information Research*. 32(100): 1-19
- Townes, A. M. (2015). *A model of urban public library service for underserved groups: information & literacy triage*. (Dissertations, Drexel University).
- Wray, J. (2003). *Four P's, four C's and the cousumer revolution*. Ogden,UT: The Educational Society for Resource Management.