

## การพัฒนาบริการแบบมีส่วนร่วมผ่านเครือข่ายรักการเรียนรู้

### Development of Participatory Services through the Love Learning Network

ประภาย์ สุขอิน, เบนญาร์ตัน ศุภอุดมฤกษ์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

prapai.sukin@gmail.com

benjarat@maejo.mju.ac.th

#### บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอการพัฒนาบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสร้างกลุ่มเครือข่ายรักการเรียนรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 2) เพื่อพัฒนาบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม จากการดำเนินงานสรุปผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้ 1) กิจกรรมด้านเครือข่ายรักการเรียนรู้ ประกอบด้วย 5 กิจกรรมย่อย ได้แก่ 1.1) การสร้างสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ ได้วางเป้าหมายจำนวนสมาชิกไว้จำนวน 35 คน มีผู้เข้าร่วมเครือข่ายสูงกว่าเป้า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 114 1.2) กิจกรรมสัมมนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 1.3) กิจกรรมนำชม และแนะนำบริการของห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 1.4) กิจกรรมการเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 และ 1.5) กิจกรรมการสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม ได้วางเป้าหมายกิจกรรมในเบื้องต้น จำนวน 10 บริการ แต่จากการจัดกิจกรรมพบว่าเกินเป้าหมาย โดยได้รับการเสนอเพื่อการพัฒนาบริการ จำนวน 19 บริการ คิดเป็นร้อยละ 190 2) กิจกรรมด้านการพัฒนาบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม พบว่ามีการนำบริการที่ได้รับการเสนอเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาบริการ มีความพึงพอใจต่อบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

**คำสำคัญ:** บริการของห้องสมุด, เครือข่ายรักการเรียนรู้, การพัฒนาบริการแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม

## ABSTRACT

This article purposed the development of participatory library service. The objectives are 1) To create a network of MaeJo University love learning network 2) In order to develop the library service as a participant. The results of the objectives can be summarized as follows: 1) Activities on Love Learning Network consists of 5 sub-activities which are 1.1) Creating a Love Learning Network Membership Targeted the number of members is 35 people with more than the target group of 40 people, representing 114 percent. 1.2) Seminar skills needed for learning in the 21st century is at a level most with an average of 4.64. 1.3) Activities for library tour. The satisfaction is at the highest level with an average of 4.54. 1.4) Activity for buying books to the library the satisfaction is at the highest level with an average equal to 5.00 and 1.5) Activity to Creating services in the library as a participant activities goals initially set up 10 service but the activity found that exceeding the goals it was proposed for service development, totally 19 services, representing 190 percent. 2) The activity of library service development in the form of recipients found that the services that have been proposed for improvement and development of services he satisfaction with the service was at the highest level. With an average of 4.51

**Keyword:** Library services, Love learning network, Development of user engagement services

## บทนำ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นองค์กรการบริการมุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ แต่ด้วยในปัจจุบันพบว่าพฤติกรรมของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงไป จากการศึกษาสภาพการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ผู้รับบริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการแตกต่างไปจากเดิม และมีความต้องการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น (1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความต้องการทรัพยากรที่ทันสมัย มีเนื้อหาหลากหลายที่นอกเหนือทางด้านการศึกษา มีหนังสืออ่านเล่นเพิ่มขึ้น รวมถึงระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่เข้าถึงได้ยาก ส่งผลให้ค้นหาหนังสือไม่พบ (2) ด้านบริการการอ่าน มีความต้องการพื้นที่นั่งอ่านหลากหลายรูปแบบ ทั้งพื้นที่ทำงานกลุ่มและพื้นที่การเรียนรู้ร่วมกัน (Co-Working Space) และ 3) ด้านการจัดกิจกรรมในห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดควรจัดกิจกรรมให้มีความหลากหลาย น่าสนใจมากขึ้น เป็นต้น

จากความต้องการของผู้รับบริการที่มีความต้องการที่หลากหลายและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลกระทบต่อบทบาทการให้บริการของห้องสมุดที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนารูปแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น จากการศึกษาแนวคิดบริการสมัยใหม่ เช่น เวคิน นพินิตย์ (2545, น. 6) กล่าวว่าผู้รับบริการยุคใหม่จะมีความรู้ มีความทันสมัย มีความคาดหวัง มีความต้องการ และประสงค์จะได้รับบริการอย่างดียเยี่ยม ทั้งความสะดวก รวดเร็ว สบายและมีคุณภาพ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, น. 121) กล่าวว่าหลักการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงคุณค่าของผู้รับบริการ เพราะผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หากผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีย่อมนำผลดีสู่องค์กร และยังมีอำนาจของการประชาสัมพันธ์ผ่านการบอกปาก

ต่อไป การเติมเต็มความต้องการของผู้รับบริการจึงถือเป็นวัตถุประสงค์หลักขององค์กร นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551, น. 64) ยังให้แนวคิดที่ว่าองค์กรจะต้องจัดบริการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการมากกว่าคำนึงถึงเกณฑ์การวัดความสำเร็จขององค์กร แนวคิดนี้จึงสอดรับในการพัฒนางานบริการที่ว่า บริการจะต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (2557) ให้คำแนะนำหลักในการออกแบบบริการโดยอันดับแรกผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้รับบริการ และประสบการณ์ในงานบริการนั้นจะต้องถูกพิจารณาและออกแบบผ่านมุมมองของผู้รับบริการเสมอ ด้วยการเข้าไปสัมผัสกับ “ชีวิตจริง” ของผู้รับบริการให้ดี หรือที่เรียกว่า “อ่านใจ” รู้ถึงความต้องการที่แท้จริง หรือแนวโน้มที่จะคิดหรือจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างกัน ซึ่งในการพยายามให้ได้มาซึ่ง “ความเข้าใจ” นี้ โดยจะต้องใช้ “เครื่องมือ” และ “วิธีปฏิบัติ” หลายอย่างเข้าช่วย แต่สิ่งสำคัญคือ ต้องดึงผู้รับบริการให้มาทำงานร่วมกันให้ได้ เพื่อให้เกิดการจัดบริการหรือการออกแบบบริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด นอกจากนี้ สอนง โลหิตวิเศษ (2559, น. 31-40) ยังได้นำเสนอแนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Learning Community) ที่กล่าวว่า ชุมชนแห่งการเรียนรู้เป็นกลุ่มคนที่ตระหนักถึงความสำคัญ ความจำเป็นของการเรียนรู้ มีทักษะและกระบวนการคิด การวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ ทุกคนคิดและปฏิบัติร่วมกัน มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน ดำเนินชีวิตไปพร้อม ๆ กับการเรียนรู้ การส่งสมความรู้ และการสร้างความรู้ใหม่

สำนักหอสมุด เห็นว่าการนำแนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ เป็นรูปแบบกิจกรรมที่สนับสนุนและเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาบริการของห้องสมุดแบบผู้รับบริการได้เข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดช่องว่างในการให้บริการ และจะก่อให้เกิดการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จึงจัดกิจกรรมเครือข่ายรักการเรียนรู้ ตามแนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาบริการของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างกลุ่มเครือข่ายรักการเรียนรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตามแนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้
2. เพื่อพัฒนาบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม

### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

**1. ศึกษาเอกสาร วรรณกรรมที่น่าสนใจ** เป็นการศึกษาข้อมูล เพื่อกำหนดหัวข้อปัญหา ตั้งเป้าหมาย และนำมาสู่การวางแผนการดำเนินงาน โดยศึกษาในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

1.1 สสำรวจสภาพการบริการของห้องสมุด โดยใช้การวิเคราะห์เอกสารการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) เอกสารสรุปผลการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ (Focus Group) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2561 (2) รายงานการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2561 และใช้วิธีการสังเกตการณ์จากการให้บริการ

1.2 ศึกษาวรรณกรรมที่น่าสนใจ จากการศึกษาแนวคิดของ Zeisel (2006) อ้างถึงใน พิทยงค์ รุ่งสมบุรณ์ และญาดา ชวาลกุล (2560, น. 127-142) ได้อธิบายว่า การออกแบบบริการเป็นการลดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนั้นควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น โดยสามารถ

เรียนรู้จากผู้รับบริการโดยตรงผ่านการพูดคุยเพื่อให้เข้าใจความต้องการ ความปรารถนา และปฏิกิริยาของผู้รับบริการ เพื่อสร้างสรรค์ผลงานออกแบบที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการควรใช้กระบวนการออกแบบที่มีประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการ

**2. วางแผนการดำเนินการจัดกิจกรรม** จากกรณีวิเคราะห์ข้อมูลได้สารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนทางรูปแบบการจัดทำกิจกรรม โดยได้นำมาสร้างแผนการดำเนินงาน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	เป้าหมาย	หน่วยนับ	ผลลัพธ์
<b>กิจกรรมที่ 1</b> กิจกรรมเครือข่ายรักการเรียนรู้			
- สร้างสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้	35	คน	40
- ทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	82	ร้อยละความพึงพอใจ	92.80
- กิจกรรมนำชม และแนะนำบริการของห้องสมุด	82	ร้อยละความพึงพอใจ	90.80
- การเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด	82	ร้อยละความพึงพอใจ	100
- การสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม	10	บริการที่ได้รับการเสนอ	19
<b>กิจกรรมที่ 2</b> การจัดการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ	82	ร้อยละความพึงพอใจ	90.20

**3. ปฏิบัติตามแผนการดำเนินงาน** เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ จึงปฏิบัติตามแผนการดำเนินงาน ดังนี้

**กิจกรรมด้านที่ 1** กิจกรรมเครือข่ายรักการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ให้สมาชิกมีนิสัยรักการเรียนรู้ ได้พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมีการปฏิบัติร่วมกันผ่านกิจกรรม อันเป็นตัวเชื่อมเพื่อให้เกิดเครือข่ายรักการเรียนรู้ที่เข้มแข็ง เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาบริการของห้องสมุดแบบผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมย่อยต่าง ๆ ดังนี้

3.1 กิจกรรมรับสมัครสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ ได้วางเป้าหมายสมาชิกไว้ จำนวน 35 คน และเปิดรับสมัครสมาชิกผ่าน 4 ช่องทาง ได้แก่ (1) สื่อสังคมออนไลน์ (2) กิจกรรมในงานเปิดโลกกิจกรรมประจำปีของมหาวิทยาลัย (3) เคา์นเตอร์บริการของสำนักหอสมุด และ (4) กิจกรรมงานแม่ใจบุ๊คแฟร์ ประจำปี 2562

3.2 กิจกรรมฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยการจัดสัมมนาที่มีบุคลากรสำนักหอสมุดเป็นวิทยากรให้ความรู้แก่สมาชิกในเรื่องทักษะที่จำเป็นของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 และกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องผ่านการเล่นเกมเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นอีกบทบาทของห้องสมุดที่จะต้องให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ

1.3 กิจกรรมนำชมและแนะนำบริการของห้องสมุด โดยมีบรรณารักษ์ได้นำชมและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อให้สมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ รู้ถึงบริการต่างๆ มีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุด อันจะทำให้เกิดการใช้ประโยชน์จากห้องสมุดได้อย่างสูงสุด

1.4 กิจกรรมการเสนอซื้อหนังสือเพื่อการจัดซื้อจัดหา โดยนำสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ไปเสนอซื้อหนังสือเพื่อการจัดซื้อจัดหาจากร้านหนังสือ ซึ่งทำให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดโดยตรง อีกทั้งยังได้ทราบถึงนโยบายในการจัดซื้อ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนกระบวนการในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศจนถึงการนำออกให้บริการ

1.5 การสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ร่วมพูดคุย แลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็น และเสนอแนวคิดบริการได้อย่างอิสระ ภายใต้หัวข้อ “บริการห้องสมุดที่ไม่มีไม่ได้ เพื่อมุ่งสู่การพัฒนา” โดยแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม จากการจัดทำกิจกรรมสรุปผลได้บริการ จำนวน 19 บริการ ดังนี้ ห้องคาราโอเกะ ห้องดูหนัง ห้องเล่นเกม ห้องดนตรี Co-Working Space & Learning Space Audio Library Event Show Case Show Idea พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ พื้นที่สำหรับจัดกิจกรรม Work Shop มุมทานข้าว 24 ชั่วโมง บริการ Delivery สำหรับนักศึกษา มีหนังสือหลากหลาย (การ์ตูน นิยาย นิตยสาร กีฬา) ร้านเครื่องเขียน เครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (WiFi) ร้านกาแฟที่ทันสมัย ร้านอาหาร พื้นที่นั่งเล่น นอนเล่น บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง ตู้บริการอาหารและเครื่องดื่มอัตโนมัติ

**กิจกรรมด้านที่ 2** การจัดการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ เป็นการนำผลสรุปการสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม นำเสนอฝ่ายบริการสารสนเทศ เพื่อนำผลสรุปมาพิจารณาต่อยอดในการจัดการและพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับความต้องการให้มากที่สุด โดยดำเนินการตรวจสอบและจัดแบ่งบริการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ บริการใหม่ที่ห้องสมุดไม่เคยมี และบริการที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสามารถสรุปผล ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการศึกษาการสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม

บริการ/กิจกรรม	บริการที่ได้นำเสนอจำนวน 19 บริการ	
	การปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิม	บริการใหม่
ห้องคาราโอเกะ		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยกำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
ห้องดูหนัง	ปรับปรุงห้อง Mini Theater ชั้น 3 และเพิ่มพื้นที่ Movie Zone ชั้น 2	
ห้องเล่นเกม		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยกำหนดเป็น Action Plan 5 ปี

ตารางที่ 2 สรุปผลการศึกษาศึกษาการสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม (ต่อ)

บริการ/กิจกรรม	บริการที่ได้นำเสนอจำนวน 19 บริการ	
	การปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิม	บริการใหม่
ห้องดนตรี		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยกำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
Co-Working Space & Learning Space	ขยายพื้นที่ให้บริการพร้อมโต๊ะ เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	
Audio Library		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยกำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
Event Show Case Show Idea		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ	ขยายพื้นที่ให้บริการพร้อมโต๊ะ เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้ง 3 ชั้น	
พื้นที่สำหรับจัดกิจกรรม Work Shop		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
มูมทานข้าว 24 ชั่วโมง		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
ร้านกาแฟที่ทันสมัย	แจ้งร้านกาแฟปรับพื้นที่ โต๊ะ เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	
ร้านอาหาร		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
พื้นที่นั่งเล่น นอนเล่น	จัดหาโต๊ะญี่ปุ่น เบาะนั่ง หมอน พูพรม ตกแต่งบรรยากาศให้ดูสบาย	
บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
ตู้บริการอาหารและเครื่องดื่มอัตโนมัติ		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
บริการ Delivery สำหรับนักศึกษา		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดเป็น Action Plan 5 ปี

ตารางที่ 2 สรุปผลการศึกษาก่อสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม (ต่อ)

บริการ/กิจกรรม	บริการที่ได้นำเสนอจำนวน 19 บริการ	
	การปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิม	บริการใหม่
มีหนังสือหลากหลาย (การ์ตูน นิยาย นิตยสาร กีฬา)	1. ประชาสัมพันธ์การเสนอซื้อหนังสือออนไลน์ และการเสนอซื้อในงาน Maejo Book Fair 2. แยก Collection หนังสือใหม่	
ร้านเครื่องเขียน		เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุด พิจารณากำหนดเป็น Action Plan 5 ปี
เครือข่ายไร้สาย ความเร็วสูง (WiFi)	1. เพิ่มจุดบริการ WiFi 2. จัดปริมาณพื้นที่นั่งให้เหมาะสม	
<b>รวม</b>	<b>7 บริการ</b>	<b>12 บริการ</b>

จากตารางที่ 2 อธิบายได้ว่าการจัดการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้นำมาตรวจสอบและจัดแบ่งบริการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

**1) การปรับปรุงและพัฒนาบริการที่มีอยู่เดิม** บริการที่ห้องสมุดให้บริการอยู่แล้ว แต่ยังคงขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ แต่สามารถดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาบริการได้ทันที ประกอบด้วย

1) พื้นที่ดูหนัง (Movie Zone) ห้องสมุดมีห้องดูหนัง Mini Theater ขนาด 20 ที่นั่ง ให้บริการบริเวณ ชั้น 3 ได้มีการปรับพื้นที่และโซฟาใหม่เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีให้ห้องเพื่อการชมภาพยนตร์ และปัจจุบันได้มีการเพิ่มพื้นที่ดูหนัง Movie Zone ชั้น 2 เพื่อความสะดวกสบาย พร้อมอุปกรณ์ในการชมภาพยนตร์

2) การปรับพื้นที่นั่งอ่าน ห้องสมุดได้ดำเนินการย้ายคอลเลกชันหนังสือสิ่งพิมพ์รัฐบาลที่มีการใช้งานน้อยนำมาให้บริการแบบชั้นปิด ทำให้มีพื้นที่นั่งอ่านมากขึ้น และนำโต๊ะ เก้าอี้ แทรกบริเวณชั้นหนังสือด้วย

3) ร้านกาแฟที่ทันสมัย ห้องสมุดดำเนินการจ้างทางร้านกาแฟให้มีการปรับพื้นที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีที่นั่งสบาย เพิ่มเมนูเครื่องดื่ม และขนมในร้านให้มากขึ้น

4) พื้นที่นั่งเล่น นอนเล่น ห้องสมุดได้ดำเนินการเพิ่มพื้นที่สำหรับนั่งเล่น นอนเล่น และสามารถนั่งอ่านหนังสือ โดยได้มีการบูรณาการ จัดหาโต๊ะญี่ปุ่น เบาะนั่ง พร้อมหมอน และตกแต่งสร้างบรรยากาศให้ดูสบาย ๆ

5) เครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (WiFi) ห้องสมุดได้ดำเนินการขอเพิ่มจุดสัญญาณเครือข่ายไร้สายความเร็วสูงภายในอาคารห้องสมุด และปรับพื้นที่นั่งอ่านให้เหมาะสมกับจุดบริการเครือข่ายไร้สาย

6) หนังสือหลากหลาย เช่น การ์ตูน นิยาย นิตยสาร กีฬา ห้องสมุดได้นำสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ ไปเลือกซื้อหนังสือที่ร้านหนังสือด้วยตนเอง โดยเลือกซื้อตามระเบียบการจัดซื้อจัดหาของสำนักหอสมุด

7) Co-Working Space & Learning Space ห้องสมุดได้ดำเนินการรื้อพื้นที่ห้องประชุม ชั้น 1 ไปยังชั้น 3 เพื่อเพิ่มพื้นที่ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้และเอื้อต่อการทำงานร่วมกัน พร้อมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก

**2) บริการใหม่** บริการที่ห้องสมุดไม่เคยมีให้บริการมาก่อน และยังไม่สามารถดำเนินการได้ทันที ด้วยเหตุปัจจัยภายนอก โดยได้นำบริการใหม่นี้เสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณาจำนวน 12 บริการ (ตามตารางที่ 2) และกรรมการบริหารฯ ได้กำหนดเป็น Action Plan 5 ปี ไว้เพื่อดำเนินการต่อไป

**สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์**

สรุปผลจากการจัดกิจกรรม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

**กิจกรรมด้านที่ 1 กิจกรรมสร้างเครือข่ายรักการเรียนรู้**

1.1 สร้างสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ โดยการเปิดรับสมัครสมาชิกจากทุกประเภทสมาชิก วางเป้าหมายไว้จำนวน 35 คน มีนักศึกษาระดับปริญญาตรี สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกทั้งสิ้น 40 คน คิดเป็นร้อยละ 114

1.2 กิจกรรมฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 วางเป้าหมายกิจกรรม ร้อยละ 82 ของความพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ )

1.3 กิจกรรมนำชม และแนะนำบริการของห้องสมุด ได้วางเป้าหมายกิจกรรม ร้อยละ 82 ของความพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ )

1.4 กิจกรรมการเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ได้วางเป้าหมายกิจกรรม ร้อยละ 82 ของความพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ )

1.5 กิจกรรมการสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม วางเป้าหมายกิจกรรมจำนวน 10 บริการ พบว่าเกินเป้าหมาย โดยได้รับการเสนอเพื่อการพัฒนาบริการห้องสมุด จำนวน 19 บริการ

**กิจกรรมด้านที่ 2 การจัดการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ** หลังจากที่มีปรับปรุงและพัฒนาบริการ ได้มีการประเมินความพึงพอใจ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้ วางเป้าหมายกิจกรรม ร้อยละ 82 ของความพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจต่อการจัดการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ

บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ร้านกาแฟที่ทันสมัย	4.68	ระดับมากที่สุด
พื้นที่ดูหนัง (Movie Zone)	4.58	ระดับมากที่สุด
การปรับพื้นที่นั่งอ่าน	4.51	ระดับมากที่สุด
เครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (WiFi)	4.50	ระดับมากที่สุด
หนังสือควรมีความหลากหลาย	4.49	ระดับมาก
พื้นที่นั่งเล่น	4.44	ระดับมาก
Co-Working Space & Learning Space	4.39	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>ระดับมากที่สุด</b>



## อภิปรายผล

จากการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาบริการแบบมีส่วนร่วมผ่านเครือข่ายรักการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมเปิดรับสมัครสมาชิกที่เป็นผู้รับบริการ เพื่อสร้างเป็นเครือข่ายรักการเรียนรู้ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีแนวคิดร่วมกันในการสร้างสรรค์บริการ ทำให้ห้องสมุดได้แนวคิดการพัฒนาบริการแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม เกิดการพัฒนาบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถอภิปรายผลเป็นกิจกรรม ได้ดังนี้

กิจกรรมการสร้างสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ ได้วางเป้าหมายจำนวนสมาชิกไว้ จำนวน 35 คน พบว่ามีผู้เข้าร่วมเครือข่ายสูงกว่าเป้า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 114 เนื่องจากมีช่องทางหลากหลายในการรับสมัคร และมีการให้สิทธิพิเศษแก่สมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยงค์ รุ่งสมบูรณ์ และญาดา ซาวาลกุล (2560, น. 127-142) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการออกแบบโดยผู้สูงอายุมีส่วนร่วม ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้าร่วม การส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วม บทบาทของผู้มีส่วนร่วม ประเภทของกิจกรรมในการมีส่วนร่วม ทั้งนี้ในการจัดกิจกรรม เพื่อเปิดให้สมาชิกได้ร่วมทำกิจกรรมร่วมกันได้อย่างพร้อมเพรียง และทำกิจกรรมได้อย่างอิสระจึงได้กำหนดวันจัดกิจกรรมที่ไม่มีการเรียนการสอน ซึ่งจะไม่กระทบกับการเรียนใด ๆ ของสมาชิก ทำให้สมาชิกสามารถเข้าร่วมทำกิจกรรมร่วมกันได้สะดวกด้านเวลามากขึ้น จากการเปิดรับสมัครสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ที่มีผู้สนใจในกิจกรรมเกินเป้าหมายนั้น ห้องสมุดจึงเห็นความสำคัญและได้วางแผนการพัฒนาเครือข่ายให้ขยายออกไปในวงกว้างและเสริมสร้างกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างยั่งยืนต่อไป

กิจกรรมการเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด สมาชิกในเครือข่ายมีความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ ) เนื่องจากสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ได้เป็นตัวแทนของเพื่อนในสาขา และเป็นผู้ที่มีโอกาสในการเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดด้วยตนเอง ทำให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมในการเสนอซื้อหนังสือที่ร้านหนังสือโดยตรง จึงเกิดความพึงพอใจในกิจกรรมนี้

กิจกรรมการสร้างบริการห้องสมุดแบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม ได้วางเป้าหมายกิจกรรม จำนวน 10 บริการ แต่จากการจัดกิจกรรมพบว่าเกินเป้าหมาย โดยได้รับการเสนอบริการเพื่อการพัฒนา จำนวน 19 บริการ คิดเป็นร้อยละ 190 โดยแบ่งออกตามลักษณะการนำไปจัดการได้ 2 ประเภท คือ (1) บริการที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ เป็นบริการที่ห้องสมุดสามารถนำไปจัดการเพื่อการพัฒนาบริการได้ทันที จำนวน 7 บริการ ประกอบด้วย ร้านกาแฟที่ทันสมัย พื้นที่ดูหนัง (Movie Zone) การปรับพื้นที่นั่งอ่าน เครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (WiFi) หนังสือควรมีความหลากหลาย พื้นที่นั่งเล่น Co-Working Space & Learning Space สมาชิกในเครือข่ายมีความพึงพอใจในกิจกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) ระดับมากที่สุด เนื่องจากเป็นบริการที่นำเสนอโดยผู้รับบริการ และได้นำมาจัดการพัฒนาบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ แสดงถึงความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับหลักการบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือการให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้ประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ที่น่าประทับใจ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551, น. 64) และ (2) บริการใหม่ที่ห้องสมุดไม่เคยมี เป็นบริการที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ทันที อันเนื่องมาจากปัจจัยภายนอก จำนวน 12 บริการ ได้แก่ ห้องคาราโอเกะ ห้องเล่นเกม ห้องดนตรี Audio Library

Event Show Case Show Idea พื้นที่สำหรับจัดกิจกรรม Work Shop มุมทานข้าว 24 ชั่วโมง ร้านอาหาร บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง ตู้บริการอาหารและเครื่องดื่มอัตโนมัติ บริการ Delivery สำหรับนักศึกษา ร้านเครื่องเขียน แต่ทั้งนี้เนื่องจากบริการต่าง ๆ เป็นบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จึงได้นำบริการดังกล่าวนำเสนอต่อกรรมการบริหารสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณาคำเนินการ โดยกำหนดเป็น Action Plan 5 ปี

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการขยายขอบเขตสมาชิกเครือข่ายรักการเรียนรู้ไปยังชุมชนอื่น ๆ ให้กว้างขวางมากขึ้น เช่น ชุมชนกลุ่มนักวิจัย ชุมชนเครือข่ายห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาทั้งตัวบุคคลและพัฒนาองค์กรต่อไป

2. ควรมีการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการนำไปพัฒนาบริการได้อย่างตรงประเด็น

3) ในการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการควรมีการประเมินก่อนและหลัง เพื่อให้เห็นภาพถึงการพัฒนาการจัดการบริการได้อย่างชัดเจน

### การนำไปใช้ประโยชน์

บริการที่นำเสนอข้างต้นเป็นบริการที่มาจากความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความสนใจในห้องสมุดและเป็นกลุ่มรักการเรียนรู้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือเป็นแนวทางในการจัดการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นการกระตุ้นให้ผู้รับบริการมีความสนใจ รักในห้องสมุด และรักการเรียนรู้ ก่อให้เกิดการขยายเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

### รายการอ้างอิง

จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2555). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

พิทยงค์ รุ่งสมบุรณ์, และญาดา ขวาลกุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการออกแบบโดยผู้ใช้สูงอายุมีส่วนร่วม. *วารสารสิ่งแวดล้อมสรรค์สร้างวิจัย*, 16(1), 127-142.

เวคิน นพนิทย์. (2545). *การเสริมสร้างเสน่ห์ให้ตนเองด้วยบริการศิลป์*. ปทุมธานี: Professional Associates of Thailand.

ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ. (2557). *TCDC: หลักคิด 5 ข้อของการทำงานออกแบบบริการให้ประสบความสำเร็จ*. สืบค้น 17 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://www.tcdc.or.th/articles/business-industrial/20224/>

สนอง โลหิตวิเศษ. (2559). ชุมชนแห่งการเรียนรู้. *สารานุกรมศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 51, 31-40.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). *คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร เวอร์ชัน 1.0*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.