

# การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยเออาร์ไอที่ วาร์ป ทัวร์

## The Development of Proactive Information Services

By ARIT WARP TOUR

สุวิชา ชัยวรรณธรรม\*

Suwicha Chaiwannatham\*

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์

Office of Academic Resources and Information Technology Uttaradit Rajabhat University

e-mail: suwicha.cha@uru.ac.th

Received: May 29, 2020; Revised: July 10, 2020; Accepted: July 13, 2020

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development--R & D) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ (2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก จากการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR และ (3) ศึกษาแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ โดยวิธีดำเนินการวิจัย คือ ขั้นตอนที่ 1 จัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR ประกอบด้วย 9 การบริการสารสนเทศ ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำนวน 299 คน ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2562 และขั้นตอนที่ 3 ศึกษาแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุก ได้แก่ การออกแบบและพัฒนาระบบ ARIT WARP TOUR One Stop Service Online

ผลการวิจัยพบว่า (1) พัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยการจัด ARIT WARP TOUR 9 การบริการสารสนเทศ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสูงสุดลำดับแรกคือ บริการสมัครบัตรสมาชิกและต่ออายุบัตรสมาชิก (2) กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประเภทผู้บริภคานักศึกษาและสถานที่ใช้บริการสูงสุดคืออาคารภูมิราชภัฏ ชั้น 1 โดยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) และ (3) กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการได้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุก ได้แก่ การออกแบบและพัฒนาระบบ ARIT WARP TOUR: One Stop Service Online

**คำสำคัญ:** การบริการสารสนเทศ การบริการสารสนเทศเชิงรุก ระบบบริการสารสนเทศ

### Abstract

The purposes of this research were to develop proactive information services in the Office of Academic Resources and Information Technology, Uttaradit Rajabhat University. Secondly to study the users' satisfaction towards the proactive information services by ARIT WARP TOUR, and third purpose is to study the development of an innovative proactive information services in the Office of Academic Resources and Information Technology, Uttaradit Rajabhat University. The research methodology was divided into 3 stages. The 1<sup>st</sup> stage was to organize the ARIT WARP TOUR operation consisting of 9 information services. The 2<sup>nd</sup> stage was to study

the users' satisfaction by using a questionnaire to collect data from the samples of 299 users between October to December 2019 and the 3<sup>rd</sup> stage was to study the guidelines for the development of an innovative proactive information services including the design and the development of the ARIT WARP TOUR system: One Stop Service Online.

The results of the study showed that most of the users put the highest rank of the register-renew membership service among 9 information services. Most of the respondents were female, student, and the location where majority of users get services was at the 1<sup>st</sup> floor of the BhumRajabhat building. The overall users' satisfaction were at a high level ( $\bar{X} = 4.18$ ), and the feedbacks and inputs provided by the respondents were taken into consideration as a guideline for the development and design of an innovative proactive information service system of the ARIT WARP TOUR system: One stop service online.

**Keywords:** Information Services, Proactive Information Services, Information Services System

## บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ มีความต้องการใช้บริการที่สะดวก มีความรวดเร็ว และความถูกต้องมากยิ่งขึ้น จากพฤติกรรมดังกล่าว ส่งผลให้ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากบริการเชิงรับมาเป็นเชิงรุก ซึ่งเป็นการบริการที่แสดงออกถึงความต้องการ และความปรารถนาที่ต้องการจะช่วยเหลือผู้ให้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้บริการมาร้องขอ โดยยึดแนวปฏิบัติ 4 ประการ ได้แก่ 1) การวางแผนการบริการ 2) การบริการที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง 3) จิตสำนึกในการให้บริการ 4) ทักษะความรวดเร็ว และความชัดเจน (ศิริพร วิษณุหิมาชัย, 2551) โดยการบริการสารสนเทศเชิงรุกนั้นต้องเป็นกระบวนการวางแผนดำเนินงาน กิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดที่ไม่ขึ้นกับสถานที่ เวลา และระยะทางการให้บริการ มีการบริการแทนสื่อความรู้ ด้วยดิจิทัล จัดการข้อมูลสารสนเทศ ความรู้หลากหลายในรูปแบบเครือข่าย นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการให้บริการทุกอย่างที่อยู่ในเครือข่าย และมีบริการเสมือนจริง (ยีน ภู่วรรณ, 2550) กล่าวได้ว่า บทบาทของห้องสมุดจากแนวคิดเดิม ที่เน้นแบบเป็นเจ้าของทรัพยากร (Ownership) ที่มีหน้าที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ ให้ได้มากที่สุดนั้น ต้องเปลี่ยนเป็นแนวคิดใหม่ที่เน้นการเข้าถึงข้อมูล (Access) ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากร ที่มุ่งเน้นให้ผู้บริการสามารถเข้าไปค้นหาและเรียกใช้สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ได้ และการจัดเก็บสารสนเทศทั้งสื่อตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 2) ด้านบริการ ที่มุ่งเน้นการเข้าถึงและการจัดส่งทรัพยากร การจัดหาเฉพาะสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ และ 3) ด้านผู้ใช้บริการ ที่มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริการสามารถใช้บริการสารสนเทศได้โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุดและการจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ศุภรชตรา แสนวา, 2552) หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศคือหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทต่าง ๆ ไว้ให้บริการ พร้อมด้วยบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุด โดยการจัดให้มีกิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อให้ผู้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศนั้นได้ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะครุศาสตร์, 2554) โดยที่มีการศึกษาผู้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดบริการสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริการสารสนเทศ โดยพิจารณาจากปฏิกิริยาสะท้อนกลับของผู้ใช้ (ประอรนุช โปรงมณีกุล, 2559) รวมถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนบทบาทและมุมมองของผู้บริการที่มีต่อบรรณารักษ์ ที่ควรจะต้องเปลี่ยน

จากภาพจำเดิม ที่เป็นบรรณารักษ์ยุคเก่า ล้าสมัย เข้มงวด ขอบคูเตื่อน (Shush-Ing Librarian) ที่ต้องก้าวมาสู่ยุคใหม่ในการปรับเปลี่ยนตนเองมาเป็นบรรณารักษ์เชิงรุก ที่มีความทันสมัย เป็นมิตร และเชี่ยวชาญสารสนเทศ (Info-professional) โดยคุณสมบัติบรรณารักษ์เชิงรุกที่พึงจะเป็นได้แก่ 1) ต้องเป็นผู้รอบรู้เชี่ยวชาญทั้งด้านสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ วิทยาการสารสนเทศ 2) สามารถสอนให้ความรู้หรือฝึกอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) 3) มีความเป็นมิตรและเข้าถึงได้ง่าย 4) สร้างคำถามให้แก่ผู้ใช้เพื่อให้เกิดความเข้าใจ 5) นำเสนอตัวเลือกการบริการพร้อมติดตามผลของผู้ใช้บริการ (Hickok, 2012) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ในการจัดให้บริการห้องสมุดเชิงรุกต้องมีการพิจารณาให้ความสำคัญถึงรูปแบบของการจัดให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบันและแนวโน้มที่จะจัดให้มีขึ้นในอนาคต ร่วมกับการศึกษาถึงความต้องการของผู้ใช้ พร้อมด้วยการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพของห้องสมุดและการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงการให้ความสำคัญในการพัฒนานวัตกรรมและรูปแบบการบริการที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการบริการใหม่ ๆ ของห้องสมุดได้ (Song, 2009)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ดำเนินงานด้วยการเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศด้านบริการ และส่งเสริมการเรียนรู้ บูรณาการเพื่อสังคมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นการบริการสารสนเทศเชิงรุกจึงเป็นกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพการบริการที่เป็นเลิศขององค์กร กล่าวคือเป็นรูปแบบการบริการสารสนเทศที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ รวมถึงการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ด้วยการสร้างรูปแบบการบริการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำทรัพยากรสารสนเทศที่มีนำมาจัดให้บริการพร้อมด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาบูรณาการในการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ

โดยการกำหนดชื่อรูปแบบการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ได้แก่ การดำเนินงาน “ARIT WARP TOUR” นั้นมีที่มาซึ่งประกอบด้วยการนำคำของหน่วยงาน “ARIT” (Academic Resources and Information Technology) มารวมเข้ากับคำศัพท์สแลงที่เป็นที่นิยม “WARP” (ที่มีความหมายถึงการเคลื่อนย้ายจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งด้วยความรวดเร็ว) และตามด้วยคำศัพท์ “TOUR” (ที่หมายถึง การเดินทาง) ทั้งนี้เพื่อให้เป็นชื่อที่สามารถใช้ในการสื่อถึงความหมายของการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกนี้ พร้อมด้วยคำสโลแกนที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้ใช้บริการได้รับทราบการบริการ ได้แก่ เรานำการบริการ...มาหาคุณถึงที่

รวมถึงการนำคำชื่อของ “WARP” มาใช้เพื่อเป็นการอธิบายถึงแนวคิดหลักของการบริการซึ่งประกอบด้วย

W = Willing ความตั้งใจ คือ ความมุ่งมั่นและความเต็มใจในการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของการบริการสารสนเทศขององค์กร

A = Attention ความใส่ใจ คือ ความปรารถนาที่ต้องการจะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้ใช้บริการมาร้องขอ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการ

R = Recommend การแนะนำ คือ การคัดเลือกบริการหลักที่สำคัญในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีปัจจัยในการพิจารณาคัดเลือกการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกที่ได้มาจากรูปแบบของการจัดให้บริการสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบัน ร่วมกับการศึกษาเอกสารข้อมูลจากสถิติการให้บริการสารสนเทศและการศึกษาจากคำถามที่ให้บริการของบรรณารักษงานบริการสารสนเทศ ซึ่งได้นำมาสู่รูปแบบการจัดให้บริการสารสนเทศเชิงรุก จำนวน 9 บริการ ได้แก่ บริการสมัครบัตรสมาชิกและต่ออายุบัตรสมาชิก บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการต่ออายุการยืมหนังสือออนไลน์ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการแนะนำ

การขอใช้งานระบบ Single Sign On บริการแนะนำการขอใช้งานระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือน VPN บริการแนะนำการขอใช้งานระบบเครือข่าย Eduroam บริการแนะนำการใช้บริการสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ และบริการตอบคำถามเพื่อช่วยการศึกษาค้นคว้า

P = Proposes การนำเสนอ คือ การจัดดำเนินงานที่มุ่งเน้นส่งเสริมการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกโดยให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการสารสนเทศได้โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุดและเป็นการจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากความสำคัญของบริการสารสนเทศเชิงรุกในห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศที่กล่าวมา จึงได้นำมาสู่การพัฒนา รูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุก (Proactive Information Services ) ด้วยการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR เพื่อนำเสนอรูปแบบการบริการที่แสดงออกถึงความต้องการ และความปรารถนา ที่ต้องการจะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้ใช้บริการมาร้องขอ ที่มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการสารสนเทศได้โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุดและเป็นการจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ พร้อมด้วยแนวคิดของการดำเนินงานที่ต้องการให้ทุกคนในองค์กรได้มีส่วนร่วมเพื่อนำไปสู่การบริการที่ดี ตลอดจนเพื่อเป็นการศึกษาแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกที่นำระบบเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของการบริการสารสนเทศขององค์กร และเพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการ

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก จากการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วย ARIT WARP TOUR เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development--R & D) โดยแบ่งการดำเนินการออกเป็น 3 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 พัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ด้วยการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR ซึ่งประกอบด้วยบริการสารสนเทศจำนวน 9 บริการ ได้แก่ บริการสมัครบัตรสมาชิกและต่ออายุบัตรสมาชิก บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการต่ออายุการยืมหนังสือออนไลน์ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการแนะนำการขอใช้งานระบบ Single Sign On บริการแนะนำการขอใช้งานระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือน VPN บริการแนะนำการขอใช้งานระบบเครือข่าย Eduroam บริการแนะนำการใช้บริการสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ และบริการตอบคำถามเพื่อช่วยการศึกษาค้นคว้า โดยได้จัดทำตารางการดำเนินงานให้แก่บุคลากรในองค์กร ประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยได้กำหนดให้บุคลากรหมุนเวียนการปฏิบัติงานในการจัดให้บริการจำนวนทั้ง 9 บริการนี้ให้แก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยการแจ้งรายละเอียดการปฏิบัติงานการลงพื้นที่ตามวัน เวลา และสถานที่การให้บริการ โดยที่มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ตารางการให้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการทราบเพื่อส่งเสริมการใช้บริการผ่านทางช่องทางประชาสัมพันธ์ ดังนี้ ป้ายประชาสัมพันธ์ตั้งแสดง ณ จุดการให้บริการ (Stand Roll Up) พร้อมด้วยป้ายตั้งโต๊ะอะคริลิก ขนาด A4 การออกหนังสือเวียนพร้อมด้วยโปสเตอร์แจ้งการบริการไปยังคณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย การแนะนำบริการผ่านทางเว็บไซต์และ Social Network ได้แก่ Facebook และ LINE Official Account

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก จากการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR โดยสำรวจจากการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จำนวน 299 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling)

ที่ได้จากผู้ให้บริการที่มาใช้การบริการจริง ระยะเวลาระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2562 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกจากการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ARIT WARP TOUR ตามรายการประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ความพร้อมของคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 3) ป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำบริการ 4) เวลาที่จัดให้บริการ 5) สถานที่จัดให้บริการ และ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ คำติชม ปัญหาที่พบ และข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ARIT WARP TOUR สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยการนำผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้จากการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR จากที่ได้ตามขั้นตอนที่ 2 แล้วนำมาศึกษาข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกให้นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยมีรูปแบบและแนวคิดในการพัฒนาระบบบริการสารสนเทศเชิงรุก ด้วยการจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การออกแบบและพัฒนาระบบ ARIT WARP TOUR: One Stop Service Online

### ผลการวิจัย

1. พัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR ประกอบด้วยบริการสารสนเทศจำนวน 9 บริการ ได้แก่ บริการสมัครบัตรสมาชิกและต่ออายุบัตรสมาชิก บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ บริการต่ออายุการยืมหนังสือออนไลน์ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการแนะนำการขอใช้งานระบบ Single Sign On บริการแนะนำการขอใช้งานระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือน VPN บริการแนะนำการขอใช้งานระบบเครือข่าย Eduroam บริการแนะนำการใช้บริการสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ และบริการตอบคำถามเพื่อช่วยการศึกษาค้นคว้า โดยมีบุคลากรหมุนเวียนการปฏิบัติงานการลงพื้นที่ ตามวัน เวลา และสถานที่การให้บริการในการจัดให้บริการจำนวนทั้ง 9 บริการนี้ให้นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย

โดยรูปแบบการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก ด้วยการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ สามารถนำมาอธิบายชุดข้อมูลได้ตามภาพที่ 2 และ 3


**ARIT**

# WARP TOUR

## # เรานำการบริการ...มาหาคุณถึงที่

### ตารางการให้บริการ ARIT WARP TOUR

: วันจันทร์	เวลา 10.00 - 12.00 น.	📍 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำรวจทุ่งกะโล่)	
	เวลา 17.00 - 19.00 น.	📍 หอพัก 14 อินทนิล ชั้น 1	
: วันอังคาร	เวลา 15.00 - 17.00 น.	📍 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ศาลาส้ม)	
: วันพุธ	เวลา 15.00 - 17.00 น.	📍 คณะวิทยาการจัดการ ชั้น 1	
: วันพฤหัสบดี	เวลา 15.00 - 17.00 น.	📍 อาคารภูมิรัชกัญ ชั้น 1	
: วันศุกร์	เวลา 15.00 - 17.00 น.	📍 คณะครุศาสตร์ ชั้น 1	

## 9 Best Recommended Services To You

- ▶ **บริการที่ 1** # สมัครบัตรสมาชิก, ต่ออายุบัตรสมาชิก
- ▶ **บริการที่ 2** # ยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศ
- ▶ **บริการที่ 3** # ต่ออายุการยืมหนังสือออนไลน์
- ▶ **บริการที่ 4** # บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์
- ▶ **บริการที่ 5** # แนะนำการใช้ระบบ Single Sign On
- ▶ **บริการที่ 6** # แนะนำการใช้ระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือน VPN
- ▶ **บริการที่ 7** # แนะนำการใช้ระบบเครือข่าย eduroam
- ▶ **บริการที่ 8** # แนะนำการใช้บริการสารสนเทศรูปแบบต่างๆ
- ▶ **บริการที่ 9** # ตอบคำถามเพื่อช่วยการศึกษาค้นคว้า

ภาพที่ 2 แบบประชาสัมพันธ์ของการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR รูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์



ภาพที่ 3 รายงานผลสถิติการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR รูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก จากการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR โดยสำรวจจากการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำนวน 299 คน ระยะเวลาระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2562

ตารางที่ 1

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ ประเภทผู้ใช้บริการ และสถานที่ให้บริการ

รายการ	กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	77	25.8
หญิง	222	74.2



## ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ n = 299	
	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทผู้ใช้บริการ		
นักศึกษา	284	95
อาจารย์และบุคลากร	15	5
สถานที่ให้บริการ		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ชั้น 1 (ลำรางทุ่งกะโล่)	47	15
หอพัก 14 อินทนิล ชั้น 1	15	5
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ศาลาส้ม)	26	9
คณะวิทยาการจัดการ ชั้น 1	77	26
อาคารภูมิราชภัฏ ชั้น 1	92	31
คณะครุศาสตร์ ชั้น 1	42	14

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน (ร้อยละ 74.2) และเพศชาย จำนวน 77 คน (ร้อยละ 25.8) จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 284 คน (ร้อยละ 95) อาจารย์และบุคลากร จำนวน 15 คน (ร้อยละ 5) จำแนกตามสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการจากอาคารภูมิราชภัฏ ชั้น 1 จำนวน 92 คน (ร้อยละ 31) รองลงมาคือคณะวิทยาการจัดการ ชั้น 1 จำนวน 77 คน (ร้อยละ 26) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีชั้น 1 (ลำรางทุ่งกะโล่) จำนวน 47 คน (ร้อยละ 15) คณะครุศาสตร์ชั้น 1 จำนวน 42 คน (ร้อยละ 14) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ศาลาส้ม) จำนวน 26 คน (ร้อยละ 9) และหอพัก 14 อินทนิลชั้น 1 จำนวน 15 คน (ร้อยละ 5) ตามลำดับ

## ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกจากการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ n = 299		
	$\bar{X}$	S. D.	ระดับค่า
1) บุคลากรมีความรู้ความสามารถและให้บริการได้ตรงกับความต้องการ	4.25	0.58	มากที่สุด
2) ความพร้อมของคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ	3.99	0.85	มาก
3) ป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.22	0.83	มากที่สุด
4) เวลาที่จัดให้บริการมีความสะดวกและเหมาะสม	4.17	0.75	มาก
5) สถานที่จัดให้บริการมีความสะดวกและเหมาะสม	4.26	0.80	มากที่สุด
รวม	4.18	0.76	มาก

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินใน 5 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกจากการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.76) โดยแยกตามรายการประเมินตามลำดับดังนี้ ลำดับแรก ด้านสถานที่จัดให้บริการมีความสะดวกและเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.80) รองลงมา ด้านบุคลากร มีความรู้ความสามารถและให้บริการได้ตรงกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.58) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.83) ด้านเวลาที่จัดให้บริการมีความสะดวกและเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.75) และด้านความพร้อมของคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.85) ตามลำดับ

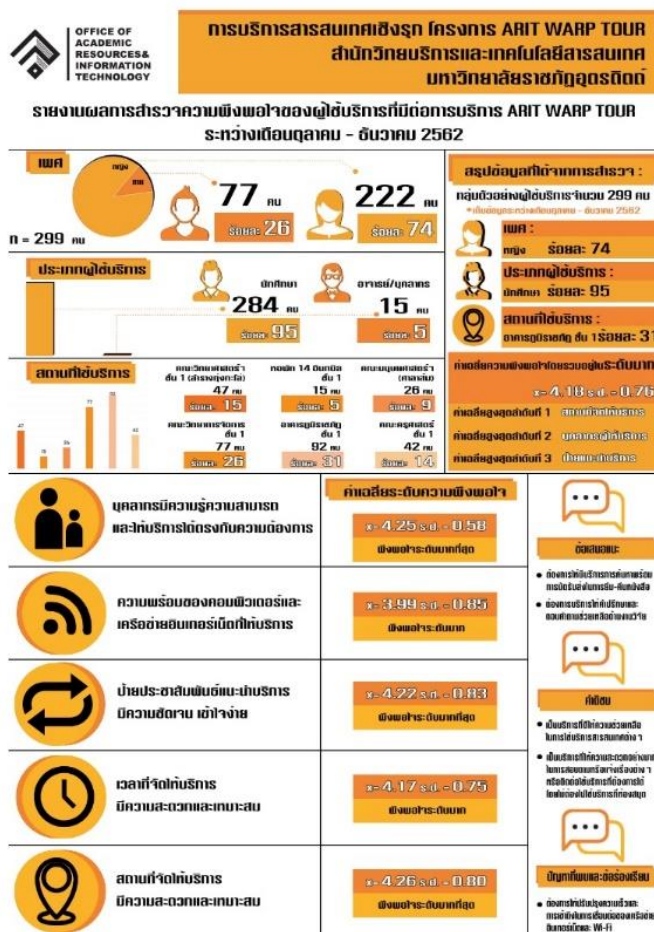
3. ศึกษาแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยนำผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้จากการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR จากขั้นตอนที่ 2 นำมาศึกษาข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุก โดยข้อมูลข้อเสนอแนะ คำติชม ปัญหาที่พบและข้อร้องเรียนที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวน 52 คน ที่มีต่อการบริการ ARIT WARP TOUR สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ สามารถนำมาจำแนกข้อมูลตามรายการ 3 ด้าน ดังนี้

ด้านข้อเสนอแนะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (จำนวน 8 คน) ได้ให้ข้อมูลประเด็นต้องการให้มีบริการการค้นหาพร้อมการนัดรับส่งในการยืม-คืนหนังสือ รองลงมาคือ ต้องการให้มีบริการให้คำปรึกษาและตอบคำถามช่วยเหลือด้านงานวิจัย

ด้านคำติชม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (จำนวน 12 คน) ได้ให้ข้อมูลประเด็นเป็นบริการที่ดีให้ความช่วยเหลือในการใช้บริการสารสนเทศต่าง ๆ รองลงมาคือ เป็นบริการที่ให้ความสะดวกอย่างมากในการสอบถามหรือแจ้งเรื่องต่าง ๆ หรือติดต่อใช้บริการที่ต้องการได้ โดยไม่ต้องไปใช้บริการที่ห้องสมุด

ด้านปัญหาที่พบและข้อร้องเรียน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (จำนวน 17 คน) ได้ให้ข้อมูลประเด็นต้องการให้ปรับปรุงความเร็วและการเข้าถึงในการเชื่อมต่อของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและ Wi-Fi

โดยผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก จากการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR พร้อมด้วยข้อมูลเพื่อการศึกษาแนวทางสำหรับการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ สามารถนำมาอธิบายชุดข้อมูลได้ตามภาพที่ 4



ภาพที่ 4 รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก ARIT WARP TOUR สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R & D) เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก จากการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR และศึกษาแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยจากผลการวิจัยที่ได้สามารถนำมาสรุปผลดังนี้

1. การพัฒนารูปแบบให้บริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR จำนวน 9 บริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสูงสุดลำดับแรก ได้แก่ บริการสมัครบัตรสมาชิกและต่ออายุบัตรสมาชิก (ร้อยละ 27.35) รองลงมาคือ บริการต่ออายุการยืมหนังสือออนไลน์ (ร้อยละ 23.07) และบริการแนะนำการใช้บริการสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ (ร้อยละ 15.72)

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก จากการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 74) ประเภทผู้ใช้นักศึกษา (ร้อยละ 95) และสถานที่ใช้บริการสูงสุดคืออาคารภูมิราชภัฏ ชั้น 1 (ร้อยละ 31) โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ สถานที่จัดให้บริการมีความสะดวกและเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.26$ ) รองลงมาคือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถและให้บริการได้ตรงกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.25$ ) และป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.22$ ) ตามลำดับ

3. ผลการประเมินความพึงพอใจจากการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR ที่ได้นำมาศึกษาข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุก ตามการจำแนกข้อมูลตามรายการ 3 ด้านที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริการดังนี้ ด้านข้อเสนอแนะได้ให้ข้อมูลประเด็นต้องการให้มีบริการการค้นหาพร้อมการนัดรับส่งในการยืม-คืนหนังสือ ด้านคำติชม ได้ให้ข้อมูลประเด็นเป็นบริการที่ดีให้ความช่วยเหลือในการใช้บริการสารสนเทศต่าง ๆ และด้านปัญหาที่พบและข้อร้องเรียน ได้ให้ข้อมูลประเด็นต้องการให้ปรับปรุงความเร็วและการเข้าถึงในการเชื่อมต่อของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและ Wi-Fi ซึ่งข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการศึกษาได้นำมาสรุปเป็นประเด็นความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาวางแผนในการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุก โดยใช้วิธีการจัดประชุมเพื่อปรึกษาหารือและกำหนดประเด็นการสนทนากลุ่ม (Group Discussion) ร่วมกันระหว่างบรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และนักเอกสารสนเทศ โดยจากมติที่ประชุมและข้อคิดเห็นร่วมกันได้มีการกำหนดแนวทางเบื้องต้นในการออกแบบและพัฒนาระบบ ARIT WARP TOUR: One Stop Service Online ในประเด็นดังนี้ 1) กำหนดให้มีการบริการสารสนเทศเชิงรุกจำนวนทั้ง 9 บริการ เพื่อให้ผู้บริการสามารถแจ้งความประสงค์การขอใช้บริการสารสนเทศต่าง ๆ ที่ต้องการได้ผ่านทาง E-form บนเว็บไซต์ 2) กำหนดให้มีการจัดบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการที่ได้จากการศึกษา ได้แก่ การขอรับบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ (Document Delivery Service) การขอรับบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ การขอรับบริการคำปรึกษาและความช่วยเหลือทางการศึกษาวิจัย และการแจ้งข้อมูลปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้บริการส่งคำร้องขอผ่านระบบออนไลน์พร้อมแจ้งระบุวัน เวลา และสถานที่จุดให้บริการเพื่อการขอรับบริการ

## การอภิปรายผล

จากการศึกษาการพัฒนาารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วย ARIT WARP TOUR สามารถนำมาอภิปรายผล โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. พัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้วยการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR จำนวน 9 การบริการสารสนเทศ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสูงสุดลำดับแรก ได้แก่ บริการสมัครบัตรสมาชิกและต่ออายุบัตรสมาชิก รองลงมาคือ บริการต่ออายุการยืมหนังสือออนไลน์ และบริการแนะนำการใช้บริการสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ โดยเป็นการบริการสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการสูงสุด ซึ่งผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ บุญเจริญรักษา และคนอื่น ๆ (2552) ที่ได้ทำการศึกษาคำถามถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการยืมหนังสือต่อด้วยตนเอง (Renew) และบริการแนะนำการใช้บริการห้องสมุด ซึ่งกล่าวได้ว่า เป็นการบริการสารสนเทศที่เป็นการบริการพื้นฐานของห้องสมุดที่ต้องจัดให้มีการบริการ พร้อมกับต้องให้ความสำคัญในการนำมาพิจารณาการดำเนินการในรูปแบบของการจัดให้บริการสารสนเทศเชิงรุกให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงการบริการสารสนเทศได้โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุดและเป็นรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการความรวดเร็ว ความทันสมัย ความถูกต้อง และรูปแบบการบริการที่ปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อบทบาทของบรรณารักษ์ที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนจากบริการเชิงรับมาเป็นเชิงรุก โดยมีการแสดงออกถึงความต้องการและความปรารถนาที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้ใช้บริการมาร้องขอ

2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก จากการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประเภทผู้ใช้บริการนักศึกษา และสถานที่ใช้บริการสูงสุดคือ อาคารภูมิราชภัฏ ชั้น 1 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ สถานที่จัดให้บริการมีความสะดวกและเหมาะสม รองลงมาคือบุคลากรมีความรู้ความสามารถและให้บริการได้ตรงตามความต้องการ และป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณลักษณ์ รัตนพันธ์, รุ่งรุจี ศรีดาเดช, นารณรี พอใจ, ประพิมพ์พร โกศิยะกุล และมัลลิกา ทองอม (2561) ที่ได้ทำการศึกษากำแพงเพชร พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นหลักของความต้องการบริการเชิงรุกมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านรูปแบบสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลีน เทียมแก้ว และรุ่งเรือง สิทธิจันทร์ (2557) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกฉบับว ทนใจผู้ใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจต่อการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วยบริการและกิจกรรมจำนวน 9 บริการ คือ บริการทำบัตรสมาชิกใหม่ บริการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการ Document Delivery บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการสำเนาบทความวารสาร บริการวิทยานิพนธ์ฉบับเต็มผ่านเว็บไซต์ และบริการสอนการรู้สารสนเทศในห้องเรียน จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสถานที่จัดให้บริการสูงสุดเป็นลำดับแรก เนื่องจากเป็นตัวเลือกการบริการที่ให้ความสะดวกในการขอใช้บริการได้โดยไม่ต้องไปที่ห้องสมุด รวมถึงมีความเหมาะสมของสถานที่จัด

ให้บริการและทำให้ง่ายต่อการเข้าถึงการใช้บริการ ซึ่งพบว่า สถานที่ใช้บริการสูงสุดคือ อาคารภูมิรามาธิบดี ซึ่งเป็นอาคารเรียนรวมและเป็นอาคารศูนย์กลางที่ตั้งหน่วยงานหลักของมหาวิทยาลัย อาทิ สำนักงานอธิการบดี กองบริการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและให้บริการได้ตรงกับความต้องการ ทั้งนี้หน่วยงานได้มอบหมายให้บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ได้กำหนดให้เป็นบุคลากรผู้ให้บริการสารสนเทศเชิงรุกได้เข้าร่วมในการจัดกิจกรรมฝึกอบรมความรู้ และทักษะ การบริการสารสนเทศเชิงรุกโดยคำนึงถึงการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจต่อปายประชาสัมพันธ์แนะนำบริการที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ทำให้ผู้ใช้บริการที่รอรับบริการอื่นสามารถอ่านและทำความเข้าใจได้ ทั้งนี้ได้มีการศึกษารูปแบบและเนื้อหาของปายประชาสัมพันธ์หรือปายแนะนำบริการของห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศต่าง ๆ แล้วนำมาเป็นแนวทางในการปรับประยุกต์ใช้สำหรับการออกแบบที่คำนึงถึงความสวยงามและข้อมูลที่สำคัญ

3. ศึกษาแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ คำติชม ปัญหาที่พบ และข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ARIT WARP TOUR ด้านข้อเสนอแนะคือ ความต้องการบริการการค้นหาพร้อมการนัดรับส่งในการยืม-คืนหนังสือ และความต้องการบริการให้คำปรึกษาและตอบคำถามช่วยเหลือด้านงานวิจัย ด้านคำติชม เป็นการบริการที่ดีให้ความช่วยเหลือในการใช้บริการสารสนเทศต่าง ๆ ให้ความสะดวกในการสอบถามหรือแจ้งเรื่องต่าง ๆ สามารถติดต่อใช้บริการที่ต้องการได้โดยไม่ต้องไปใช้บริการที่ห้องสมุด และด้านปัญหาที่พบและข้อร้องเรียนคือ ความต้องการให้ปรับปรุงความเร็วและการเข้าถึงในการเชื่อมต่อของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและ Wi-Fi โดยเป็นข้อมูลสำคัญที่ได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยการจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้ การ ทั้งนี้ได้จัดทำสรุปรายงานการประชุมและการสนทนากลุ่ม (Group Discussion) ของบรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และนักเอกสารสนเทศ ที่ได้ร่วมกันกำหนดแนวทางเบื้องต้นในการออกแบบและพัฒนาระบบ ARIT WARP TOUR: One Stop Service Online เพื่อการนำเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาให้ข้อเสนอแนะตลอดจนแนวทางในการจัดดำเนินงานต่อไป เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลำพิ่ง บัวจันอัฐ (2561) ที่ได้ศึกษาการจัดการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า แนวทางการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ควรแสวงหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการทุกรูปแบบ มีการจัดทำความร่วมมือระหว่างห้องสมุด จัดทำแผนการบริการเชิงรุกที่ชัดเจน จัดบริการที่หลากหลาย พัฒนา Application ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อรองรับการให้บริการ ลดขั้นตอนการบริการเน้น One stop service และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Song (2009) ที่ได้ศึกษาเรื่องการออกแบบการบริการห้องสมุดบนความต้องการของผู้ใช้: โอกาสใหม่ของการปรับบทบาทห้องสมุด (Designing Library Services Based on User Needs: New Opportunities to Re-Position the Library) พบว่าการจัดให้บริการห้องสมุดเชิงรุกต้องมีการพิจารณาให้ความสำคัญในการพัฒนานวัตกรรมและรูปแบบการบริการที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการบริการใหม่ ๆ ของห้องสมุดได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปารีชาติ แสงระชะงู (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องบริการสารสนเทศในห้องสมุดยุคดิจิทัล พบว่า ห้องสมุดต้องมีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงบริการสารสนเทศที่มี รวมทั้งการจัดการหาเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รวมถึงมีความสอดคล้องกับแนวคิดงานวิจัยของ ภาซิณี ปานน้อย (2553) ที่ได้ทำการศึกษารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด

มหาวิทยาลัยของรัฐ โดยกล่าวถึงกระบวนการการดำเนินงานการบริการสารสนเทศเชิงรุก คือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุด ค้นหา ออกแบบเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยการเข้าถึงผู้ใช้โดยตรง ซึ่งอาจมีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและได้รับสารสนเทศที่ต้องการอย่างสะดวกและทันการณ์ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ยีน ภู่วรรณ (2550) ที่ได้อธิบายถึงรูปแบบของการบริการสารสนเทศเชิงรุกนั้นต้องเป็นกระบวนการวางแผนดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดที่ไม่ขึ้นกับ สถานที่ เวลา และระยะทาง การให้บริการมีการบริการแทนสื่อความรู้ต่าง ๆ ด้วยดิจิทัล จัดการข้อมูลสารสนเทศ ความรู้หลากหลายรูปแบบในรูปแบบเครือข่าย นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการให้บริการทุกอย่างที่อยู่ในเครือข่าย และมีบริการเสมือนจริง

### ข้อเสนอแนะ

1. เป็นข้อมูลสำหรับนำมาใช้วางแผนในการดำเนินงานการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด โดยมุ่งเน้นเพื่อการจัดให้มีบริการหรือวางแผนจัดให้มีขึ้นในอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกที่มีความสอดคล้องและตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด
2. ควรดำเนินการศึกษาสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง และเป็นระยะสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อการรับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับวางแผนแนวทางการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก หรือประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด
3. ระบบ ARIT WARP TOUR: One Stop Service Online เป็นแนวคิดที่สามารถนำไปเป็นต้นแบบในการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยการจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการจัดให้บริการผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ที่ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งความประสงค์ การขอใช้บริการสารสนเทศต่าง ๆ ตามความต้องการได้โดยการแจ้งข้อมูลผ่านทาง E-form
4. เป็นการศึกษาและนำเสนอแนวทางที่สามารถนำไปใช้ต่อยอดในการพัฒนาแอปพลิเคชันซึ่งเป็นนวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกได้อีกช่องทางหนึ่งเพื่อรองรับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน

### แนวทางสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรดำเนินการศึกษาสำรวจสภาพการดำเนินงานและปัญหาที่มีในการจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วย ARIT WARP TOUR โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศได้ร่วมกันนำเสนอหรือมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ตลอดจนมีการระดมความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์สำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบของการจัดบริการ
2. การศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการควรดำเนินการศึกษาสำรวจเชิงปริมาณร่วมกับเชิงคุณภาพ ได้แก่ การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ARIT WARP TOUR พร้อมด้วยการใช้วิธีการสัมภาษณ์บุคคล (Individual Interviews) เพื่อเป็นประโยชน์ในการรับทราบข้อมูลเชิงลึกจากผู้ใช้บริการ
3. ควรดำเนินการศึกษาเพิ่มเติมถึงประเด็นปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะจากนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มีต่อการบริการ ARIT WARP TOUR ทั้งนี้เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด

### เอกสารอ้างอิง

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะครุศาสตร์. (2554). **บรรณารักษ์: คู่มืออบรมครู**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- น้ำลิน เทียมแก้ว และรุ่งเรือง สิทธิจันทร์. (2557). ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกฉบับไว  
ทันใจผู้ใช้บริการ. *PULINET Journal*, 1(3), 37-43.
- ประอรนุช โปร่งมณีกุล. (2559). การจัดบริการสารสนเทศ. *วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์*, 18(1), 27-41.
- ปาริชาติ แสงระชัย. (2559). บริการสารสนเทศในห้องสมุดยุคดิจิทัล. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏเลย*, 11(38), 1-10.
- ภาษินี ปานน้อย. (2553). การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยีน ภู่วรรณ. (2550). นโยบาย กลยุทธ์ และแนวทางในการจัดการห้องสมุดเชิงรุก. ใน *การประชุมวิชาการของ  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปี 2550 เรื่อง ห้องสมุดเชิงรุก: การปรับตัวสู่การเป็น  
ห้องสมุดในโลกไร้พรมแดน* (หน้า 69-112). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สำนักหอสมุด.
- ลำพิ่ง บัวจันอัฐ. (2561). การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ. *วารสารงานวิจัยและ  
พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 5(1), 7-21.
- ศิริพร วิษณุหิมาชัย. (2551). การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 20(1),  
99-120.
- ศุภรชตรา แสนวา. (2552). *แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์กรคุณภาพ*. วิทยานิพนธ์  
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เสาวลักษณ์ บุญเจริญรักษา, สุกัญญา จีรารัตน์ศักดิ์, จริญญา หวันยุโสภ, วิไลลักษณ์ ดวงบุปผา, แสงเดือน อุบลศรี  
และวราภรณ์ สุดใจดี. (2552). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2551. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
สำนักหอสมุด.
- อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์, รุ่งจี ศรีตาเดช, นารณรี พอใจ, ประพิมพ์พร โกศิยะกุล และมัลลิกา ทองแถม. (2561).  
*การให้บริการเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, สำนักวิทยบริการ  
และเทคโนโลยีสารสนเทศ.
- Hickok, J. (2012). **New developments and innovations in libraries: How to make your library  
effective**. Retrieved from [https://photos.state.gov/libraries/vietnam/8621/pdf-  
forms/Hickok-LibraryInnovations-May2012.pdf](https://photos.state.gov/libraries/vietnam/8621/pdf-forms/Hickok-LibraryInnovations-May2012.pdf)
- Song, Y.-S. (2009, August). **Designing library services based on user needs: New opportunities  
to re-position the library**. Paper presentation at the meeting of International  
Federation of Library Association and Institutions, Milan, Italy. Retrieved from  
<https://www.ifla.org/past-wlic/2009/202-song-en.pdf>