

**การเข้าถึงและการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศในอาคารห้องสมุดและ
ศูนย์การเรียนรู้ มสธ.: บทเรียนเพื่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อทุกคน**

นวรรตน์ เขียวแก้ว*

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

9/9 หมู่ 9 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

**Access to and Use of Information Resource Services in the STOU Library and
Learning Center: Lessons for Developing a Library for All**

Navarat Keawkaew*

The Office of Documentation and Information, Sukhothai Thammathirat Open University

9/9 Moo 9, Chaengwattana Road, Bangpood Subdistrict, Pakkret District, Nonthaburi Province 11120

E-mail: Navarat.kea@stou.ac.th

DOI: 10.66692/pulinet.13.2.2822

► รับบทความ 20 เมษายน 2569 ► แก้ไขบทความ 30 มิถุนายน 2569 ► ตอรับบทความ 03 กรกฎาคม 2569

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มุ่งวิเคราะห์รูปแบบการเข้าถึงและการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการในช่วงก่อน - หลังการเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ควบคู่กับการพิจารณาปัจจัยเชิงบริบทที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อนำไปสู่การสังเคราะห์แนวทางการพัฒนารูปแบบบริการภายใต้แนวคิด “ห้องสมุดเพื่อทุกคน” โดยใช้ข้อมูลสถิติการให้บริการของสำนักบรรณสารสนเทศในช่วงเดือนตุลาคม 2567 ถึงพฤศจิกายน 2568 รวมระยะเวลา 14 เดือน ครอบคลุมทั้งการให้บริการผ่านระบบออนไลน์และการให้บริการ ณ พื้นที่จริง ได้แก่ การสืบค้นสารสนเทศ การเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ และจำนวนผู้ใช้บริการแบบ Walk - in ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่าภายหลังการเปิดอาคาร การใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ยังคงมีความต่อเนื่องในระดับสูง ขณะที่การให้บริการ ณ พื้นที่จริงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน โดยจำนวนผู้ใช้บริการแบบ Walk - in เพิ่มขึ้นเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 50 เมื่อพิจารณาร่วมกันสะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการแบบผสมผสาน ทั้งช่องทางออนไลน์และการให้บริการในสถานที่ตามบริบทและความสะดวกของการใช้งาน ซึ่งเป็นรูปแบบการให้บริการแบบผสมผสาน (Online - Onsite hybrid Usage) สามารถใช้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ในการพัฒนารวมถึงปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับแนวคิด “ห้องสมุดเพื่อทุกคน” ในบริบทของมหาวิทยาลัยเปิด

คำสำคัญ

การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ, การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ, การให้บริการแบบผสมผสานออนไลน์และ
ณ อาคารห้องสมุด, ห้องสมุดเพื่อทุกคน, ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้

Abstract

This study aims to analyze patterns of access to and use of information resource services before and after the opening of the Sukhothai Thammathirat Open University Library and Learning Center, examine contextual factors related to users' selection of service channels, and synthesize the findings to inform the development of library services in accordance with the "Library for All" concept. The study employs a descriptive research design using secondary data derived from library usage statistics collected between October 2024 and November 2025, covering a 14-month period, including online searching activities, access to electronic databases, reference and research assistance services, circulation transactions, and the number of walk-in users (Onsite Users). The results indicate that online service usage remained consistently high after the opening of the new library building, while the number of walk-in users increased by more than 50 percent on average; when considered together, these findings suggest that users tend to select both online and onsite services concurrently, depending on their convenience and usage context. This pattern reflects online–onsite hybrid usage behavior and provides empirical evidence to support the development and enhancement of hybrid library services aligned with the "Library for All" concept in the context of an open university.

Keywords

Information Resource Access, Use of Information Resource Services, Online–Onsite Hybrid Services, Library for All, Library and Learning Center

บทนำ (Introduction)

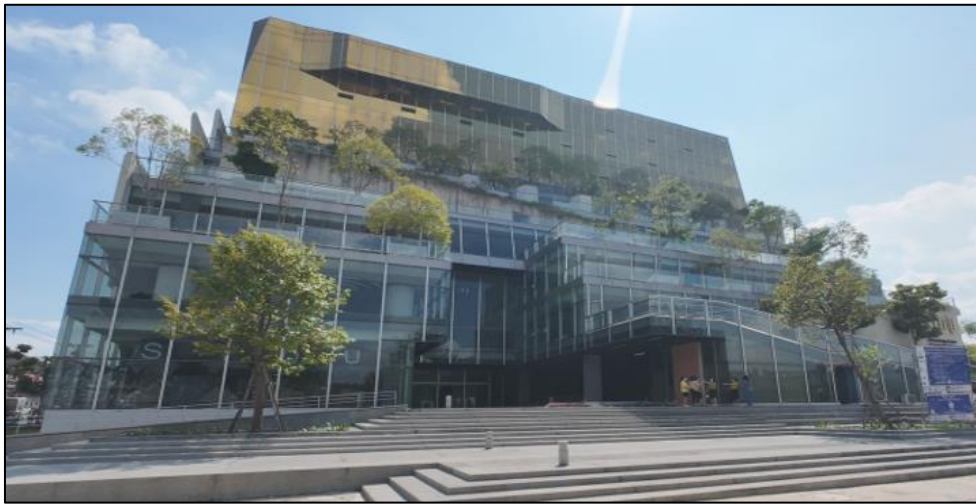
การพัฒนาประเทศภายใต้กรอบนโยบายของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ในช่วง พ.ศ. 2566–2570 (สภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรมแห่งชาติ, 2566) ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนสู่สังคมฐานความรู้และนวัตกรรม โดยเน้นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) การพัฒนาระบบนิเวศการเรียนรู้ดิจิทัล (Digital Learning Ecosystem) เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างทั่วถึง แนวทางดังกล่าวมุ่งใช้เทคโนโลยีเป็นกลไกสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา ตลอดจนเสริมสร้างศักยภาพกำลังคนในระยะยาว

ในบริบทนี้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (มสธ.) ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาทางไกลของรัฐ ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาตามแผนระยะยาว 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2561) โดยมุ่งสู่การเป็นสถาบันการศึกษาทางไกลที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ควบคู่กับพัฒนาไปสู่การเป็น Digital University การดำเนินงานดังกล่าวมุ่งขยายโอกาสทางการศึกษาให้ครอบคลุมผู้เรียนที่มีความหลากหลาย ทั้งในด้านภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ รูปแบบการดำเนินชีวิต ส่งผลให้ระบบสารสนเทศ พื้นที่การเรียนรู้ รวมถึงบริการสนับสนุน จำเป็นต้องได้รับการปรับตัวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้ในยุคดิจิทัล

ภายใต้ทิศทางดังกล่าว สำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. ในฐานะหน่วยงานหลักด้านการจัดการและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบบริการให้สอดคล้องกับนโยบายระดับชาติควบคู่กับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดแผนพัฒนาระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570) (สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2567) ครอบคลุมการพัฒนากระบวนการ การจัดการทรัพยากร โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการออกแบบสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนรู้ที่เปลี่ยนแปลงไป การเปิดให้บริการ “อาคารห้องสมุดและศูนย์การ

เรียนรู้ มสธ.” ในกลางปี พ.ศ. 2568 จึงนับเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของการยกระดับบทบาทห้องสมุดสู่การเป็น “ห้องสมุดเพื่อทุกคน (Library for All)” ที่บูรณาการบริการทั้งในรูปแบบกายภาพและดิจิทัลอย่างเป็นระบบ

ในบริบทของการศึกษาครั้งนี้ ห้องสมุดเพื่อทุกคน หมายถึง การจัดการบริการ พื้นที่การเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเข้าถึงทรัพยากรและบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย ทั้งนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ตลอดจนประชาชนทั่วไป โดยอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. ได้รับการออกแบบให้รองรับการอ่าน การค้นคว้า การทำงานกลุ่ม การประชุม การจัดการนิทรรศการ กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ รวมถึงพื้นที่เฉพาะสำหรับการเรียนรู้ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ห้องเงียบ ห้องทำงานกลุ่ม ห้องประชุม ห้องชุมชน พื้นที่ส่งเสริมสุขภาวะการเรียนรู้ ควบคู่กับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงของผู้ใช้บริการที่มีความต้องการหลากหลาย เช่น ทางขึ้นสำหรับผู้ใช้รถเข็น ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ อักษรเบรลล์ในบางจุดของอาคาร ตลอดจนการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ตามบริบทของมหาวิทยาลัยเปิด ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาเพื่อนำผลมาพัฒนารูปแบบบริการให้สอดคล้องกับแนวคิดห้องสมุดเพื่อทุกคน โดยศึกษาจากข้อมูลสถิติการใช้บริการทั้งช่องทางออนไลน์และการใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุด



ภาพที่ 1 อาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ.

Hybrid Library ในบริบทอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ.

ในช่วงก่อนการเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. สำนักบรรณสารสนเทศมีการจำกัดการให้บริการพื้นที่ทางกายภาพในช่วงปี พ.ศ. 2566 ถึงต้นปี พ.ศ. 2568 เพื่อดำเนินการย้ายทรัพยากร พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี โดยยังคงให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์รวมถึงบริการสนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การบริการในช่วงเวลาดังกล่าวมุ่งเน้นบริการผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลัก ได้แก่ การใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบสืบค้นส่วนกลาง การให้คำปรึกษาด้านการค้นคว้า การตอบคำถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายหลังการเปิดอาคารใหม่ ห้องสมุดจึงปรับรูปแบบการให้บริการแบบผสมผสาน (Hybrid Service) โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการทั้งในรูปแบบออนไลน์และการใช้บริการ ณ พื้นที่จริงควบคู่กันตามความสะดวก ตลอดจนบริบทการเรียนรู้

ในการศึกษานี้ การให้บริการแบบผสมผสาน หมายถึง การจัดระบบบริการโดยรวมที่เปิดให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์หรือการให้บริการ ณ อาคารห้องสมุดตามลักษณะของบริการ วัตถุประสงค์ และบริบทของผู้ใช้บริการ โดยบริการแต่ละประเภทอาจมีรูปแบบการให้บริการแตกต่างกันตามลักษณะการใช้งาน

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิด Hybrid Library ซึ่งมุ่งเน้นการบูรณาการบริการทางกายภาพและดิจิทัลเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Rusbridge, 1998) พร้อมทั้งได้รับการขยาย

ความในมิติของบทบาทบรรณารักษ์ควบคู่กับการจัดระบบบริการให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เปลี่ยนแปลง (Pinfield et al., 1998) ขณะเดียวกัน แนวคิดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ครอบคลุมผู้เรียนทุกกลุ่ม (Inclusive Learning Environment) ของ United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO] (2015; 2017) ให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเข้าถึงทรัพยากรและบริการทางการศึกษาอย่างเท่าเทียมสำหรับผู้เรียนทุกกลุ่ม โดยไม่ถูกจำกัดด้วยเงื่อนไขด้านภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ หรือความพร้อมทางเทคโนโลยี แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของสำนักบรรณสารสนเทศที่มุ่งพัฒนาระบบบริการหลายช่องทาง การออกแบบบริการที่รองรับผู้ใช้บริการที่หลากหลาย ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตในบริบทของมหาวิทยาลัยเปิด

ภายใต้บริบทของการให้บริการห้องสมุดแบบผสมผสานดังกล่าว งานวิจัยและวรรณกรรมต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับ Hybrid Library รวมถึงการใช้บริการห้องสมุดในหลายช่องทาง สามารถจำแนกเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

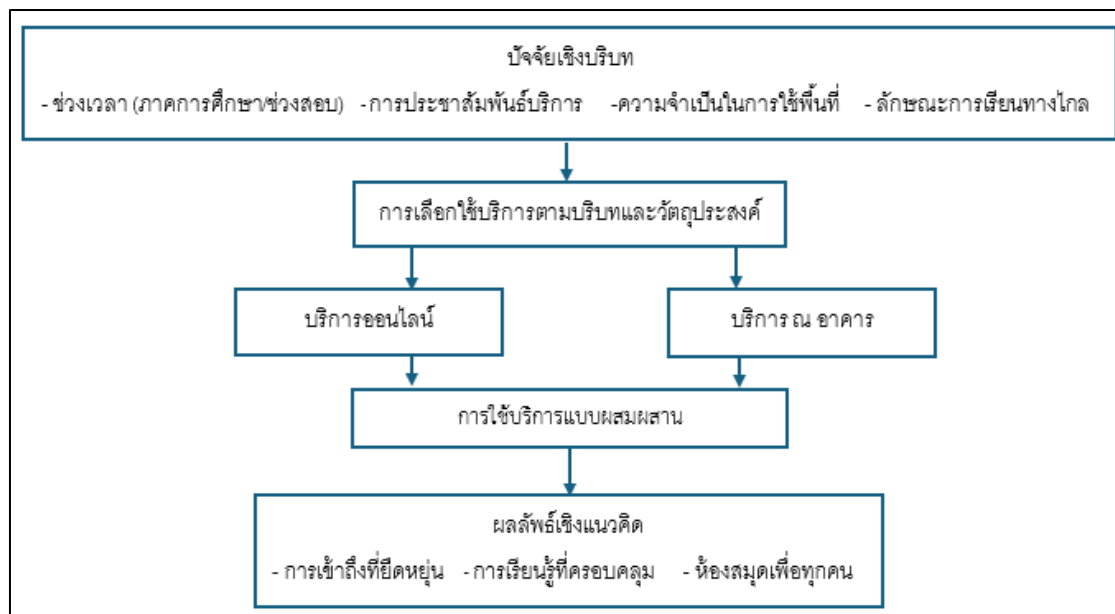
1) การอธิบายห้องสมุดแบบผสมผสานในลักษณะของโครงสร้างการให้บริการที่มุ่งบูรณาการบริการทางกายภาพและดิจิทัล เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ โดยงานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่นำเสนอในเชิงแนวคิด บทบาทองค์กร และกรอบนโยบาย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการจัดบริการแบบ Hybrid มิได้เป็นเพียงการเพิ่มช่องทางการให้บริการ แต่เป็นการออกแบบระบบบริการที่รองรับลักษณะการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ (Rusbridge, 1998; Pinfield et al., 1998; Silva & Caldas, 2022; Jeremia & Mwantimwa, 2022)

2) การศึกษาบริบทของสถาบันการศึกษาที่มีลักษณะเฉพาะ เช่น มหาวิทยาลัยเปิดหรือการศึกษาทางไกล รวมถึงการใช้ประโยชน์พื้นที่การเรียนรู้ภายในห้องสมุด ซึ่งสะท้อนบทบาทของห้องสมุดในการส่งเสริมการเรียนรู้ที่มีความยืดหยุ่น ความสำเร็จของพื้นที่ทางกายภาพต่อกิจกรรมการเรียนรู้และปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการ (Killick, 2023; Riratanaphong, 2024) อย่างไรก็ตาม งานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ยังเป็นการศึกษาเชิงกรณีหรือเชิงคุณภาพ ยังมิได้มุ่งอธิบายความสัมพันธ์ของการใช้บริการผ่านหลายช่องทางจากข้อมูลการใช้งานจริง

3) การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้จากข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้สถิติการให้บริการหรือข้อมูลการใช้งานจริงของห้องสมุด (Usage Statistics) ซึ่งแสดงให้เห็นศักยภาพของการใช้ข้อมูลสถิติการให้บริการในการอธิบายพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรและบริการของผู้ใช้บริการในบริบทการใช้งานจริง (Luo, 2021; Amusan & Tella, 2025)

อย่างไรก็ตาม ภาพรวมของวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสะท้อนให้เห็นว่า แม้งานวิจัยต่างประเทศจะมุ่งเน้นการพัฒนาห้องสมุดแบบผสมผสานทั้งในเชิงแนวคิด บริบทสถาบัน รวมถึงการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในบางประเด็น แต่การศึกษาที่มุ่งอธิบายพฤติกรรมการใช้บริการแบบผสมผสานจากข้อมูลการใช้งานจริง โดยพิจารณาความสัมพันธ์ของการใช้บริการออนไลน์และการใช้พื้นที่ทางกายภาพควบคู่กัน โดยเฉพาะในบริบทของมหาวิทยาลัยเปิดยังมีค่อนข้างจำกัด

ด้วยเหตุนี้ การวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งวิเคราะห์รูปแบบการเข้าถึงและการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการในช่วงก่อน-หลังการเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำข้อค้นพบจากการศึกษาไปใช้ในการสังเคราะห์ข้อเสนอเชิงนโยบายตลอดจนแนวทางการพัฒนารูปแบบบริการให้สอดคล้องกับแนวคิด “ห้องสมุดเพื่อทุกคน” ทั้งในระดับการปฏิบัติงานควบคู่กับการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ของสำนักบรรณสารสนเทศ เพื่อแสดงให้เห็นกรอบแนวคิดร่วมกับผลจากการทบทวนวรรณกรรมภายใต้บริบทการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด การวิจัยครั้งนี้ จึงได้นำเสนอแผนภาพการใช้บริการแบบผสมผสานระหว่างออนไลน์ และการใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุด (Online-Onsite Hybrid Usage) ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ของการใช้บริการออนไลน์และการใช้พื้นที่ทางกายภาพภายใต้ปัจจัยเชิงบริบทที่เกี่ยวข้อง โดยแผนภาพดังกล่าวสามารถใช้เป็นกรอบในการสังเคราะห์ อธิบายความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องจากข้อมูลการใช้บริการจริง ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แผนภาพการใช้บริการแบบผสมผสาน (Online - Onsite Hybrid Usage)

กรอบแนวคิดของการวิจัยนี้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงบริบท ได้แก่ ช่วงเวลาการศึกษา ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความจำเป็นในการใช้พื้นที่ ลักษณะการเรียนทางไกล กับการใช้บริการตามบริบท รวมไปถึงวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งปรากฏผ่านการใช้บริการออนไลน์และการใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุด ข้อมูลสถิติการใช้บริการทั้งสองช่องทางจึงใช้เป็นหลักฐานในการวิเคราะห์รูปแบบการใช้บริการแบบผสมผสาน ตลอดจนเชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์เชิงแนวคิด ได้แก่ การเข้าถึงที่ยืดหยุ่น การเรียนรู้ที่ครอบคลุม นำไปสู่แนวทางการพัฒนาห้องสมุดเพื่อทุกคน

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการเข้าถึงและการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการในช่วงก่อนและภายหลังการเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ.
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงบริบทที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศผ่านช่องทางออนไลน์และการใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ.
3. เพื่อสังเคราะห์ข้อเสนอเชิงแนวทางจากผลการศึกษา สำหรับการพัฒนารูปแบบบริการให้สอดคล้องกับแนวคิดห้องสมุดเพื่อทุกคน

วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study) โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากระบบสถิติการให้บริการของสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการใช้ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการในช่วงก่อน - หลังการเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. การดำเนินการวิจัยกำหนดเป็นขั้นตอนอย่างเป็นลำดับ ตั้งแต่การกำหนดช่วงเวลา ขอบเขตของการศึกษา การรวบรวม การจำแนกข้อมูลการใช้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา รวมถึงการเปรียบเทียบข้อมูลในช่วงก่อน - หลังการเปิดอาคาร ตลอดจนการนำผลการวิเคราะห์มาสังเคราะห์เป็นข้อค้นพบ เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้งสามประการ ได้แก่ การเปรียบเทียบรูปแบบการใช้บริการก่อน - หลังการเปิดอาคาร การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการ และการนำข้อค้นพบจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบบริการให้สอดคล้องกับแนวคิด “ห้องสมุดเพื่อทุกคน”

1. ช่วงเวลาและขอบเขตการวิจัย

กำหนดช่วงเวลาการวิจัยตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2568 รวมระยะเวลา 14 เดือน เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบรูปแบบการใช้และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการในช่วงก่อน - หลังการเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. ได้อย่างเหมาะสม โดยแบ่งช่วงเวลาการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

1.1 ช่วงก่อนเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. (ต.ค. 2567 – พ.ค. 2568) เป็นช่วงที่สำนักบรรณสารสนเทศยังไม่เปิดให้บริการพื้นที่ทางกายภาพ โดยบริการส่วนใหญ่ดำเนินผ่านช่องทางออนไลน์ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในช่วงเวลาดังกล่าวจึงสะท้อนพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการในบริบทที่ยังไม่มีการให้บริการ ณ อาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ.

ทั้งนี้ ในช่วงเวลาดังกล่าว สำนักบรรณสารสนเทศยังคงจัดสรรบริการบางประเภท ณ อาคารบรรณสาร (อาคารเดิม) โดยเน้นการให้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศตัวเล่ม เฉพาะหนังสือชุดวิชา มสธ. รวมถึงหนังสือใหม่ตั้งแต่ พ.ศ. 2558 ถึงปัจจุบัน ที่ยังไม่ได้ผนึกกล่องเพื่อเตรียมขนย้าย ผ่านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ ณ จุดบริการที่กำหนด (โดยดหีบตัวเล่มโดยสมบูรณ์เมื่อเข้าสู่ช่วงผนึกกล่องเตรียมขนย้ายจริง) ควบคู่ไปกับการจัดบริการสืบค้นและการเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบออนไลน์ การศึกษาครั้งนี้จึงใช้ช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเปรียบเทียบเพื่อวิเคราะห์ความแปรผัน แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการใช้บริการ

1.2 ช่วงหลังเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. (มิ.ย. 2568 – พ.ย. 2568) เป็นช่วงที่เริ่มเปิดให้บริการ ณ อาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. ควบคู่กับการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งครอบคลุมการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ตลอดจนการเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้สามารถศึกษาการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการใช้บริการ พร้อมทั้งนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับช่วงก่อนเปิดอาคาร เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มการใช้บริการในบริบทของการให้บริการแบบผสมผสาน

2. ประเภทข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากระบบสถิติการให้บริการของสำนักบรรณสารสนเทศ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณที่สะท้อนพฤติกรรมการใช้และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ข้อมูลดังกล่าวถูกนำมาใช้เป็นฐานในการวิเคราะห์แนวโน้มการใช้บริการ การเปรียบเทียบในช่วงก่อน-หลังการเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. รวมทั้งการวิเคราะห์รูปแบบการเลือกใช้ช่องทางบริการ โดยสามารถจำแนกประเภทข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ดังนี้

2.1 ข้อมูลการใช้บริการออนไลน์ (Online Service) เป็นข้อมูลที่สะท้อนพฤติกรรมในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งครอบคลุมบริการหลัก ได้แก่

ในการวิจัยนี้ ข้อมูลการสืบค้นผ่านระบบ OPAC การสืบค้นผ่านระบบ Single Search และการเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จัดเป็นข้อมูลการใช้บริการออนไลน์ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่เกิดจากการใช้ระบบสืบค้น รวมถึงระบบทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของห้องสมุด โดยไม่จำแนกสถานที่ในการเข้าถึงระบบของผู้ใช้บริการ

2.1.1 จำนวนการสืบค้นผ่านระบบ OPAC

2.1.2 จำนวนการสืบค้นผ่านระบบ Single Search

2.1.3 จำนวนการเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จาก 6 กลุ่มฐานข้อมูลหลัก ได้แก่ ACM Digital Library, ACS, EBSCO (ASU/ASTSU/Engineering Source), Emerald, IEEE/IET Electronic Library (IEL), ScienceDirect และ SpringerLink

2.1.4 จำนวนการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ โทรศัพท์ อีเมล ระบบ Ask Librarian รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook/LINE) โดยบริการดังกล่าวเป็นช่องทางที่สำนักบรรณสารสนเทศ

ให้บริการต่อเนื่องมาก่อนการเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. ซึ่งยังคงให้บริการในช่วงที่มีการจำกัดการใช้พื้นที่ทางกายภาพ เพื่อสนับสนุนผู้ใช้บริการที่ไม่สะดวกเข้าใช้บริการ ณ พื้นที่ห้องสมุด

2.2 ข้อมูลการใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. (Onsite Service) เป็นข้อมูลสะท้อนการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ทางกายภาพและบริการ ณ จุดให้บริการ โดยเฉพาะภายหลังการเปิดอาคาร ประกอบด้วย

2.2.1 จำนวนผู้ใช้บริการแบบ Walk - in

2.2.2 จำนวนครั้งของการใช้บริการยืม - คืนและการต่ออายุทรัพยากรสารสนเทศ

2.2.3 จำนวนการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ณ จุดให้บริการ

3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเป็นหลัก โดยมุ่งนำเสนอข้อมูลการใช้บริการในลักษณะเชิงปริมาณเพื่ออธิบายแนวโน้ม รูปแบบการใช้และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา การวิเคราะห์ออกแบบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยดำเนินการเป็นลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา นำเสนอจำนวนครั้งของการใช้บริการในแต่ละประเภท แสดงแนวโน้มรายเดือน การคำนวณค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะรวมทั้งรูปแบบการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ทั้งในช่องทางออนไลน์และการเข้าใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ.

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบก่อน - หลังเปิดอาคาร วิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้มปริมาณการใช้บริการออนไลน์และการเข้าใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. ระหว่างช่วงก่อน - หลังการเปิดอาคาร เพื่อระบุการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

3.3 การเชื่อมโยงและสังเคราะห์ผลการวิเคราะห์กับกรอบแนวคิดการให้บริการแบบผสมผสาน นำผลจากข้อ 3.1 และ 3.2 มาประมวลผลเชื่อมโยงกับกรอบแนวคิดดังกล่าว เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์และการเข้าใช้บริการ ณ อาคาร ตลอดจนใช้เป็นพื้นฐานในการสังเคราะห์ข้อเสนอเชิงแนวทางสำหรับการพัฒนารูปแบบบริการให้สอดคล้องกับแนวคิด “ห้องสมุดเพื่อทุกคน”

4. ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

เพื่อให้เห็นภาพรวมของลำดับขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้จัดเรียงกระบวนการดำเนินการเป็นลำดับตั้งแต่การกำหนดกรอบการศึกษา การรวบรวม การจำแนกข้อมูล การวิเคราะห์ ตลอดจนการนำผลการวิเคราะห์มาสังเคราะห์เป็นข้อค้นพบ ทั้งนี้ ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 การกำหนดประเด็นและวัตถุประสงค์การวิจัย กำหนดประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบการเข้าถึงและการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการในช่วงก่อน - หลังการเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. พร้อมกำหนดวัตถุประสงค์ให้ครอบคลุมการเปรียบเทียบก่อน - หลัง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ช่องทางบริการ รวมถึงการนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบบริการ

4.2 การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากระบบสถิติการใช้บริการ รวบรวมข้อมูลจากระบบสถิติการให้บริการของสำนักบรรณสารสนเทศ ครอบคลุมข้อมูลการใช้บริการออนไลน์และการเข้าใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. ตามขอบเขตและเวลาที่กำหนด

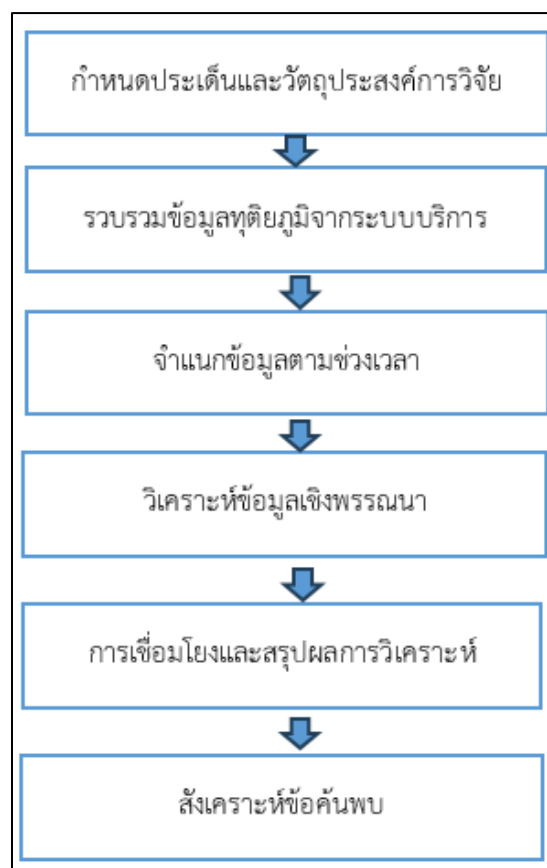
4.3 การจำแนกข้อมูลตามช่วงเวลาและประเภทบริการ จำแนกข้อมูลการใช้บริการออกเป็นสองช่วง ได้แก่ ช่วงก่อน - หลังการเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. รวมทั้งจำแนกข้อมูลตามประเภทบริการ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการวิเคราะห์เปรียบเทียบในขั้นตอนถัดไป

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยนำเสนอจำนวนครั้งของการใช้บริการ แนวนั้มรายเดือน ค่าร้อยละ รวมทั้งดำเนินการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลการใช้บริการในช่วงก่อนและภายหลังการเปิดอาคาร เพื่อระบุการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการใช้บริการในแต่ละช่องทาง

4.5 การเชื่อมโยงและสรุปข้อค้นพบจากผลการวิเคราะห์ นำผลการวิเคราะห์มาพิจารณาเชื่อมโยงรูปแบบการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์และการเข้าใช้บริการ ณ อาคาร เพื่อสรุปลักษณะการใช้บริการหลายช่องทางของผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งจัดทำข้อค้นพบของการวิจัย

4.6 การสังเคราะห์ข้อค้นพบเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบริการ นำข้อค้นพบจากการศึกษามาสังเคราะห์เป็นข้อเสนอเชิงแนวทางสำหรับการพัฒนารูปแบบบริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับแนวคิด “ห้องสมุดเพื่อทุกคน” ทั้งในระดับการปฏิบัติงานและการกำหนดทิศทางการกลยุทธ์ของสำนักบรรณสารสนเทศ

ลำดับขั้นตอนการดำเนินการวิจัยนำเสนอในรูปแบบผังขั้นตอน ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย (Result and Discussion)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการระหว่างเดือนตุลาคม 2567 ถึงพฤศจิกายน 2568 แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาดังกล่าว โดยครอบคลุมทั้งการใช้บริการออนไลน์ การเข้าใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. รวมถึงการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในช่วงก่อน - หลังการเปิดอาคารในเดือนมิถุนายน 2568 โดยผลการศึกษา นำเสนอในลักษณะการวิเคราะห์เชิงพรรณนาพร้อมกับ

การเปรียบเทียบข้อมูล เพื่อแสดงแนวโน้มและรูปแบบการให้บริการที่ปรากฏจากข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ โดยมีรายละเอียดในหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวโน้มการใช้บริการออนไลน์ก่อน-หลังเปิดอาคาร

ข้อมูลการใช้บริการออนไลน์ในช่วงเดือนตุลาคม 2567 ถึงพฤศจิกายน 2568 แสดงแนวโน้มการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ ทั้งในช่วงก่อน-หลังการเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. โดยสามารถจำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 3 มิติ ดังนี้

1.1 การเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

พบว่าปริมาณการเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงก่อนเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. (ต.ค. 2567 – พ.ค. 2568) มีค่าเฉลี่ย 1,757 ครั้งต่อเดือน โดยมีค่าสูงสุดในเดือนมีนาคม 2568 จำนวน 2,079 ครั้ง หลังการเปิดอาคาร (มิ.ย. 2568 – พ.ย. 2568) พบว่าปริมาณการเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ยังคงอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 1,888 ครั้งต่อเดือน มีค่าสูงสุดในเดือนตุลาคม 2568 จำนวน 2,467 ครั้ง

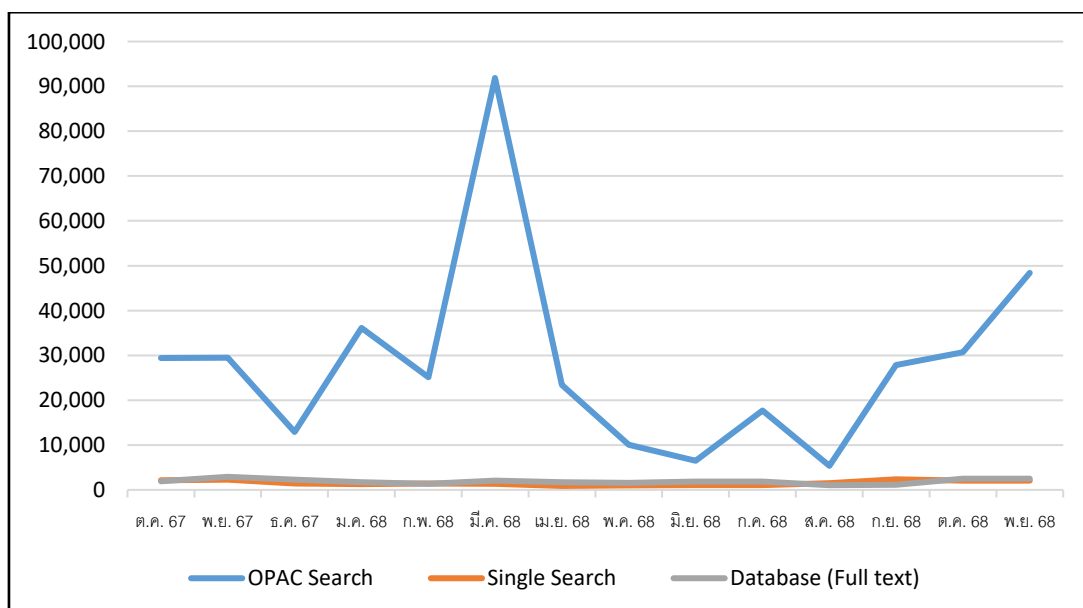
1.2 การสืบค้นผ่านระบบ Single Search

พบว่าปริมาณการสืบค้นผ่านระบบ Single Search ในช่วงก่อนเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. (ต.ค. 2567 – พ.ค. 2568) มีค่าเฉลี่ย 1,477 ครั้งต่อเดือน โดยมีค่าสูงสุดในเดือนพฤศจิกายน 2567 จำนวน 2,305 ครั้ง หลังการเปิดอาคาร (มิ.ย. 2568 – พ.ย. 2568) พบว่าปริมาณการสืบค้นมีค่าเฉลี่ย 1,690 ครั้งต่อเดือน มีค่าสูงสุดในเดือนกันยายน 2568 จำนวน 2,357 ครั้ง

1.3 การสืบค้นผ่านระบบ OPAC

พบว่าปริมาณการสืบค้นผ่านระบบ OPAC ในช่วงก่อนเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. (ต.ค. 2567 – พ.ค. 2568) มีค่าเฉลี่ย 32,300 ครั้งต่อเดือน โดยมีค่าสูงสุดในเดือนมีนาคม 2568 จำนวน 91,874 ครั้ง หลังการเปิดอาคาร (มิ.ย. 2568 – พ.ย. 2568) ปริมาณการสืบค้นมีค่าเฉลี่ย 22,743 ครั้งต่อเดือน มีค่าสูงสุดในเดือนพฤศจิกายน 2568 จำนวน 48,363 ครั้ง

ทั้งนี้ ข้อมูลชุดนี้เป็นตัวชี้วัดแนวโน้มการใช้บริการออนไลน์ของห้องสมุด โดยการศึกษาได้มีจำแนกสถานที่ที่ผู้ใช้บริการเข้าถึงระบบ เนื่องจากขอบเขตข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลสถิติการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวม

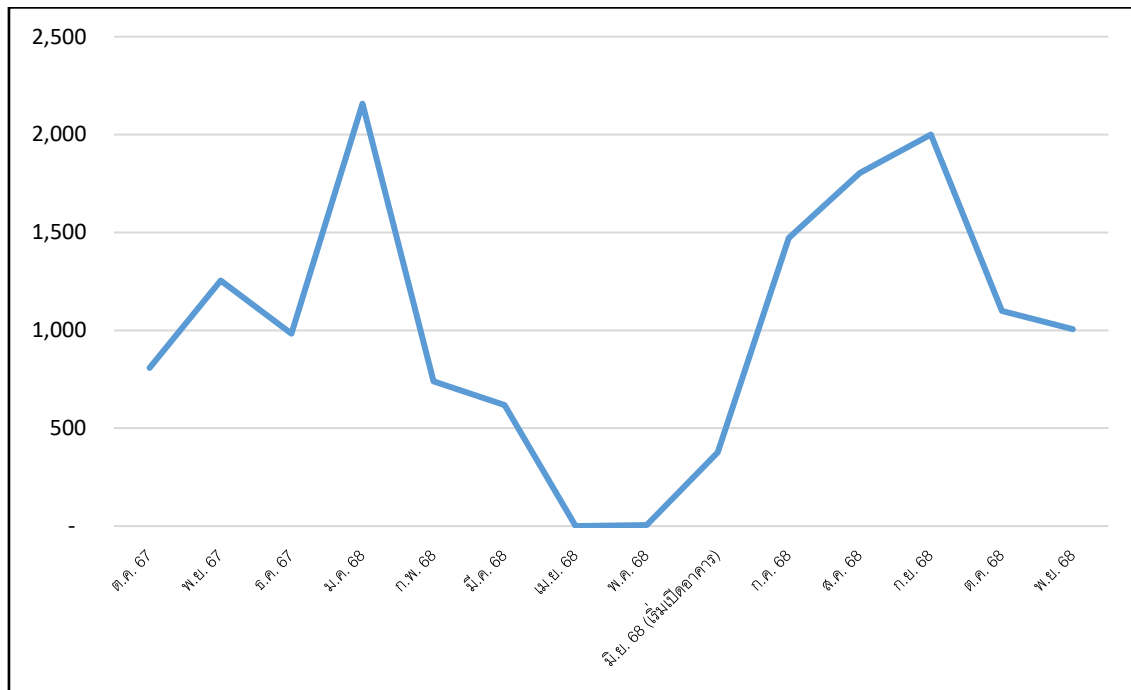


ภาพที่ 4 แนวโน้มการใช้บริการออนไลน์ก่อน - หลังเปิดอาคาร (ต.ค. 2567 – พ.ย. 2568)

2. ปริมาณผู้ใช้บริการ ณ อาคารบรรณสาร และอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ.

ในช่วงก่อนการเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. การให้บริการ ณ พื้นที่จริงดำเนินการที่อาคารบรรณสาร ขณะที่ภายหลังเดือนมิถุนายน 2568 ได้ย้ายการให้บริการมายังอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. โดยพบว่าปริมาณผู้ใช้บริการแบบ Walk - in ภายหลังการเปิดอาคารมีการเปลี่ยนแปลงตามช่วงเวลา โดยในเดือนแรกของการเปิดอาคาร (มิถุนายน 2568) มีผู้ใช้บริการจำนวน 376 คน ในเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2568 เพิ่มขึ้นเป็น 1,472 คน และ 1,803 คน ตามลำดับ

ในเดือนกันยายน 2568 ปริมาณผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเป็น 2,000 คน ซึ่งเป็นค่าสูงสุดในช่วงเวลาที่ศึกษา หลังจากนั้นจำนวนผู้ใช้บริการลดลงในเดือนตุลาคม 2568 เหลือ 1,099 คน ซึ่งอยู่ในระดับใกล้เคียงกันในเดือนพฤศจิกายน 2568 ที่ 1,006 คน



ภาพที่ 5 ปริมาณผู้ใช้บริการ ณ อาคารบรรณสาร และอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ.

3. การใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามกลุ่มฐานข้อมูล

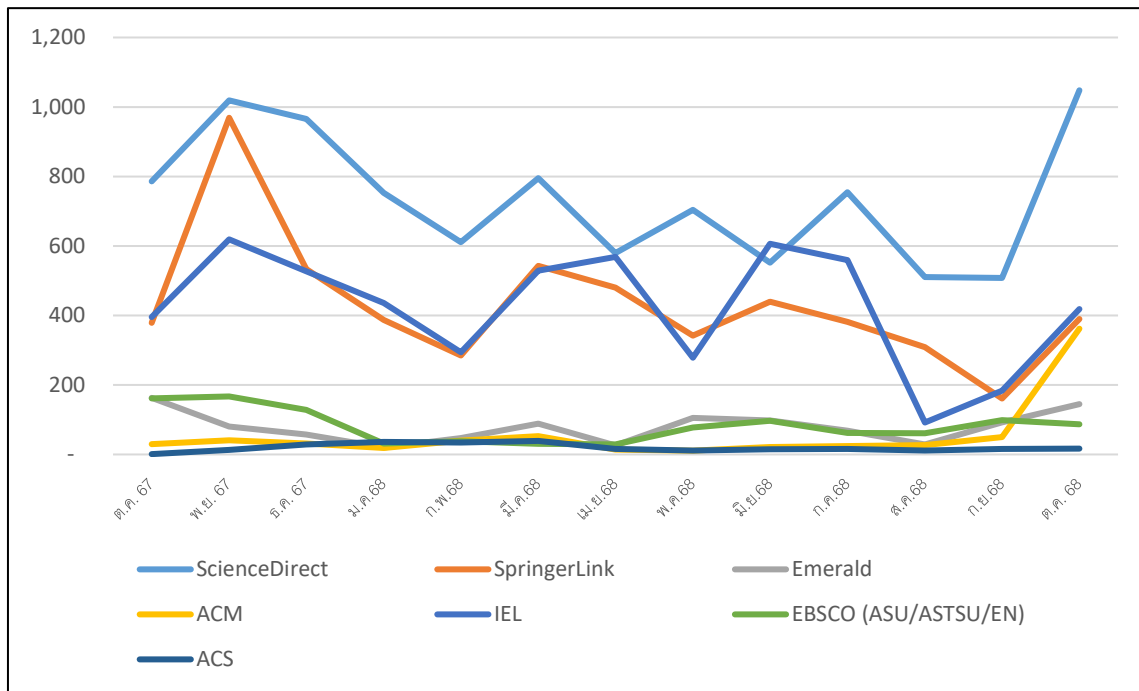
หัวข้อนี้เป็นการวิเคราะห์ต่อเนื่องจากภาพรวมการเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในข้อ 1.1 โดยมีมุ่งจำแนกการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ตามกลุ่มฐานข้อมูล เพื่อให้เห็นความแตกต่างของแนวโน้มการใช้ฐานข้อมูลแต่ละประเภท

ข้อมูลการเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างเดือนตุลาคม 2567 ถึงพฤศจิกายน 2568 แสดงให้เห็นว่าปริมาณการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันตามกลุ่มฐานข้อมูล โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์เป็นประเด็นสำคัญดังนี้

พบว่าฐานข้อมูล ScienceDirect มีปริมาณการใช้งานสูงที่สุดอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 737 ครั้งต่อเดือน มีค่าสูงสุดในเดือนพฤศจิกายน 2567 จำนวน 1,019 ครั้ง

ฐานข้อมูล SpringerLink และ IEL (IEEE/IET Electronic Library) มีปริมาณการใช้งานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 430 ครั้ง และ 423 ครั้งต่อเดือน ตามลำดับ ทั้งนี้ ฐานข้อมูล IEL มีปริมาณการเข้าถึงสูงสุดในเดือนมิถุนายน 2568 จำนวน 606 ครั้ง

ในขณะที่ฐานข้อมูล Emerald Management, EBSCO (ASU/ASTSU/Engineering Source) และ ACM Digital Library มีปริมาณการใช้งานต่ำกว่าเมื่อเทียบกับกลุ่มฐานข้อมูลข้างต้น แต่ยังคงมีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง โดยในเดือน ตุลาคม 2568 พบว่าหลายฐานข้อมูลมีปริมาณการใช้เพิ่มขึ้น ได้แก่ Emerald จำนวน 145 ครั้ง และ ACM จำนวน 362 ครั้ง



ภาพที่ 6 การใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามกลุ่มฐานข้อมูล

4. รูปแบบและแนวโน้มการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ในการวิเคราะห์รูปแบบและแนวโน้มการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ การศึกษานี้จำแนกบริการออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ บริการออนไลน์ ควบคู่กับการเข้าใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. โดยบริการออนไลน์ครอบคลุมการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบ OPAC Single Search การเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านช่องทางออนไลน์ ขณะที่การเข้าใช้บริการ ณ อาคารครอบคลุมการใช้พื้นที่แบบ Walk-in การยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ณ จุดให้บริการ การจำแนกบริการดังกล่าวใช้เป็นกรอบในการพิจารณาความสัมพันธ์ของการใช้บริการทั้งสองช่องทาง

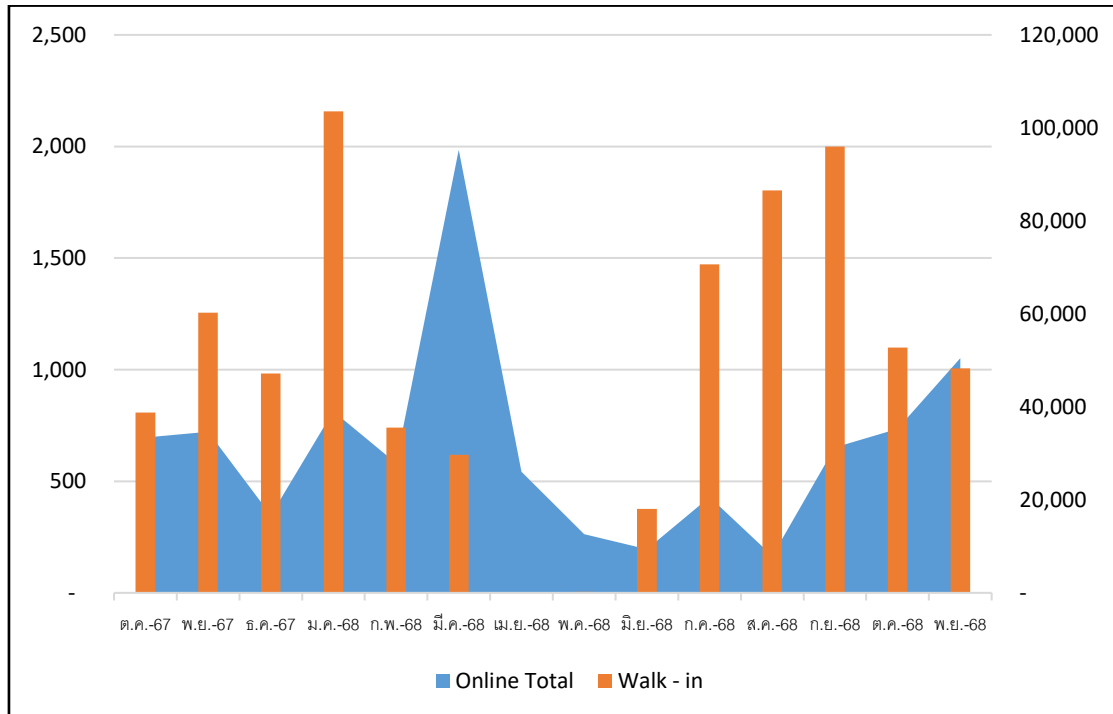
จากการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการออนไลน์และการเข้าใช้บริการ ณ พื้นที่จริงของสำนักบรรณสารสนเทศระหว่างเดือนตุลาคม 2567 ถึงพฤศจิกายน 2568 พบว่าการใช้บริการทั้งสองช่องทางมีการเปลี่ยนแปลงตามช่วงเวลา ปรากฏรูปแบบการให้บริการร่วมกันในหลายช่วงเวลา

ในช่วงก่อนการเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. การใช้บริการออนไลน์เป็นช่องทางหลัก โดยครอบคลุมการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบ OPAC, Single Search และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ขณะที่การเข้าใช้บริการ ณ พื้นที่จริงอยู่ในระดับต่ำตามบริบทของช่วงเวลาดังกล่าว

ภายหลังการเปิดอาคารในเดือนมิถุนายน 2568 ปริมาณผู้ให้บริการแบบ Walk-in เพิ่มขึ้นตามลำดับ ซึ่งการเพิ่มขึ้นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า เมื่อมีการเปิดพื้นที่ทางกายภาพให้บริการอย่างเป็นระบบ ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มเข้าใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุดเพิ่มขึ้น ลักษณะดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าบริการออนไลน์และบริการ ณ อาคารห้องสมุดมีบทบาทเกี่ยวพันกันในการสนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากรและบริการสารสนเทศ ตลอดจนสอดคล้องกับแนวคิดห้องสมุดแบบผสมผสาน (Hybrid Library)

ขณะเดียวกัน การใช้บริการออนไลน์ยังคงอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาแนวโน้มรายเดือน พบว่าในหลายช่วงเวลาที่ปริมาณการใช้บริการออนไลน์เพิ่มขึ้น ปริมาณผู้ให้บริการ ณ พื้นที่จริงก็เพิ่มขึ้นในช่วงเวลาเดียวกัน โดยเฉพาะในเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2568 ซึ่งเป็นช่วงต้นภาคการศึกษา

ภาพรวมของข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีการเลือกใช้บริการผ่านหลายช่องทางควบคู่กัน โดยรายละเอียดของรูปแบบและแนวโน้มการเลือกใช้บริการของผู้ให้บริการแสดงในภาพที่ 7



ภาพที่ 7 แนวโน้มการเลือกใช้บริการ Online & Walk - in

เมื่อพิจารณาร่วมกัน ปัจจัยเชิงบริบทที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศผ่านช่องทางออนไลน์และการใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุด ได้แก่ การเปิดให้บริการอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. ซึ่งเอื้อต่อการกลับมาใช้บริการ ณ พื้นที่จริง ความต่อเนื่องของระบบบริการออนไลน์ที่ทำให้ผู้ให้บริการยังสามารถเข้าถึงการสืบค้นและทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างต่อเนื่อง ลักษณะของบริการที่แตกต่างกันระหว่างบริการออนไลน์กับบริการ ณ อาคารห้องสมุด รวมถึงบริบทของมหาวิทยาลัยเปิดที่ผู้ให้บริการมีความหลากหลาย การกระจายอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ปัจจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้บริการเลือกใช้ช่องทางบริการตามวัตถุประสงค์ ความสะดวก รวมถึงบริบทของการใช้งาน

ผลการวิจัยในประเด็นดังกล่าวสะท้อนรูปแบบรวมถึงแนวโน้มของการใช้บริการทั้งในช่องทางออนไลน์และการเข้าใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเชิงประจักษ์ในการอภิปรายผล พร้อมทั้งสังเคราะห์ข้อเสนอเชิงแนวทางสำหรับการพัฒนารูปแบบบริการ

5. สรุปผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2 ด้วย ในด้านปัจจัยเชิงบริบทที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศผ่านช่องทางออนไลน์และการเข้าใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ.

จากการเชื่อมโยงข้อมูลสถิติการใช้บริการร่วมกับกรอบแนวคิดการวิจัย ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการเลือกใช้ช่องทางการบริการแบบผสมผสานของผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยเชิงบริบทหลัก 4 ด้าน ดังนี้

5.1 ปัจจัยด้านช่วงเวลา (ภาคการศึกษา/ช่วงสอบ) ความต้องการใช้บริการมีความผันแปรตามช่วงเวลาของกิจกรรมทางการศึกษา โดยในช่วงต้นภาคการศึกษา (เดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2568) ปริมาณการใช้บริการจะเพิ่มขึ้นพร้อมกันทั้งช่องทางออนไลน์และพื้นที่จริง ขณะที่การสืบค้นผ่านระบบ OPAC และ Single Search จะพุ่งสูงขึ้นในช่วงเวลาการสืบค้นข้อมูลและการเตรียมตัวสอบของผู้เรียน

5.2 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์บริการ การสื่อสารข้อมูลบริการควบคู่กับการเปิดให้บริการอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. ในเดือนมิถุนายน 2568 มีส่วนสัมพันธ์กับการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ปริมาณผู้ใช้บริการแบบ Walk - in เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 50 ในช่วง 3 เดือนแรกของการเปิดอาคาร

5.3 ปัจจัยด้านความจำเป็นในการใช้พื้นที่ รูปแบบการเข้าใช้พื้นที่ทางกายภาพสะท้อนความต้องการใช้งานเฉพาะมิติ โดยผู้ใช้บริการเลือกเข้าใช้อาคารสถานที่เมื่อมีความจำเป็นในการปฏิสัมพันธ์ การค้นคว้าข้อมูลเชิงลึก ณ จุดบริการ หรือการใช้พื้นที่เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน

5.4 ปัจจัยด้านลักษณะการเรียนรู้ทางไกล บริบทของผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกลที่กระจายตัวอยู่ตามภูมิภาค เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (โดยเฉพาะ ScienceDirect, SpringerLink และ IEL) ยังคงมีความต่อเนื่องในระดับสูงภายหลังการเปิดอาคาร เนื่องจากตอบสนองความสะดวกและความยืดหยุ่นในการใช้งาน

ในภาพรวม ปัจจัยเชิงบริบทเหล่านี้ทำหน้าที่สนับสนุนกันในการสะท้อนรูปแบบการใช้บริการแบบผสมผสานทั้งผ่านช่องทางออนไลน์และพื้นที่ทางกายภาพ ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกเข้าถึงบริการได้ตามความสะดวกและวัตถุประสงค์เฉพาะบุคคล โดยไม่จำกัดการใช้งานอยู่เพียงช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด “ห้องสมุดเพื่อทุกคน” ในบริบทของมหาวิทยาลัยเปิด

อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ภายหลังการเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. การใช้บริการออนไลน์ยังคงอยู่ในระดับสูง ควบคู่กับการเพิ่มขึ้นของการเข้าใช้บริการ ณ พื้นที่จริง โดยบริการออนไลน์ในขั้นนี้พิจารณาจากการสืบค้นสารสนเทศ การเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของห้องสมุด ผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ภายใต้กรอบแนวคิด Hybrid Library ซึ่งเสนอว่าห้องสมุดวิชาการในยุคดิจิทัลควรบูรณาการบริการทางกายภาพและดิจิทัลเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Rusbridge, 1998; Pinfield, 1998) ข้อค้นพบที่ว่า การเปิดอาคารใหม่ไม่ได้ส่งผลให้การใช้บริการออนไลน์ลดลง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jeremia & Mwantimwa (2022) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการจัดบริการในรูปแบบ Hybrid มีได้ทำให้ช่องทางใดช่องทางหนึ่งถูกลดบทบาท แต่ช่วยเสริมศักยภาพของการเข้าถึงบริการโดยรวม

เมื่อพิจารณาในบริบทของมหาวิทยาลัยเปิด การคงอยู่ของการใช้บริการออนไลน์ในระดับสูงภายหลังการเปิดอาคารใหม่สะท้อนบทบาทของบริการดิจิทัลในฐานะโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการเข้าถึงสารสนเทศ ขณะเดียวกัน การเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการแบบ Walk - in ภายหลังการเปิดอาคารแสดงให้เห็นคุณค่าของพื้นที่ทางกายภาพในการสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้ การค้นคว้า และการปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับกรณีศึกษา The Open University (UK) ของ Killick (2023) ซึ่งระบุว่า การจัดบริการห้องสมุดผ่านหลายช่องทางมีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนในการศึกษาทางไกล

ในมิติของการใช้พื้นที่ทางกายภาพ ผลการศึกษาพบว่าปริมาณผู้ใช้บริการแบบ Walk - in เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน ภายหลังการเปิดอาคารใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาที่ชี้ว่าการพัฒนาพื้นที่ห้องสมุดสามารถดึงดูดผู้ใช้กลับเข้าสู่พื้นที่ และสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันรวมถึงการปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการ (Riratanaphong, 2024) อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้แตกต่างจากงานบางส่วนที่รายงานว่าการขยายบริการดิจิทัลอาจทำให้การใช้บริการ ณ อาคารลดลง โดยกรณี

ของ มสธ. แสดงให้เห็นว่าบริการออนไลน์ที่ดำเนินควบคู่ไปกับพื้นที่ทางกายภาพมีได้อยู่ในความสัมพันธ์เชิงทดแทนกัน แต่ดำรงอยู่ในลักษณะเสริมกันภายใต้ระบบบริการแบบผสมผสาน (Jeremia & Mwantimwa, 2022; Silva & Caldas, 2022)

เมื่อเชื่อมโยงกับแนวคิด Inclusive Learning Environment ของ UNESCO (2015; 2017) ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า การจัดบริการห้องสมุดผ่านหลายช่องทางเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายสามารถเลือกใช้บริการตามบริบทชีวิต ตลอดจนรูปแบบการเรียนรู้ของตนเอง การดำรงอยู่ของบริการออนไลน์ควบคู่กับการใช้พื้นที่ทางกายภาพจึงมีความสำคัญต่อการลดข้อจำกัดในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และสนับสนุนการเรียนรู้ที่มีความยืดหยุ่นและครอบคลุมมากยิ่งขึ้นในบริบทของมหาวิทยาลัยเปิด

ในเชิงองค์ความรู้ งานวิจัยนี้มีส่วนช่วยขยายกรอบการอธิบายแนวคิด Hybrid Library จากระดับเชิงแนวคิดรวมถึงเชิงนโยบายไปสู่การอธิบายเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยอาศัยข้อมูลการใช้งานจริงเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ ข้อค้นพบที่แสดงให้เห็นว่าการใช้บริการออนไลน์และการใช้พื้นที่ทางกายภาพสามารถเพิ่มขึ้นควบคู่กันภายใต้บริบทเดียวกัน ช่วยเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะการดำรงอยู่ร่วมกันของบริการหลายช่องทางในช่วงการเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้างของห้องสมุดซึ่งเป็นประเด็นที่ยังมีการศึกษาค้นคว้าจำกัดในงานวิจัยก่อนหน้านี้ (Luo, 2021; Amusan & Tella, 2025)

สรุปผลการวิจัย (Conclusion)

อาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. โดยใช้ข้อมูลสถิติการให้บริการระหว่างเดือนตุลาคม 2567 ถึงพฤศจิกายน 2568 ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1) ข้อมูลการให้บริการออนไลน์ยังคงสะท้อนแนวโน้มการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ขอบเขตข้อมูลสถิติการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวม ซึ่งภายหลังการเปิดให้บริการอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. ปริมาณการเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงระบบสืบค้นยังคงอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง สะท้อนความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความยืดหยุ่นและไม่จำกัดสถานที่ของผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกล

2) การเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. ส่งผลให้การเข้าใช้บริการ ณ พื้นที่ทางกายภาพเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในช่วงเดือนแรกภายหลังการเปิดให้บริการ การเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการแบบ Walk - in สะท้อนบทบาทของพื้นที่ห้องสมุดในการสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้ การค้นคว้า พร้อมทั้งการใช้พื้นที่เพื่อการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ใช้บริการ

3) เมื่อพิจารณาข้อมูลการให้บริการรายเดือน พบว่าการใช้บริการออนไลน์และการเข้าใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. สามารถเพิ่มขึ้นควบคู่กันในบางช่วงเวลา สะท้อนการเกิดขึ้นของรูปแบบการให้บริการแบบผสมผสาน ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้บริการเลือกช่องทางการใช้บริการตามบริบท เวลา รวมถึงวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของตนเอง มากกว่าการเลือกใช้เพียงช่องทางเดียว

4) ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการให้บริการมีความสัมพันธ์กับปัจจัยเชิงบริบทที่ปรากฏจากข้อมูลการให้บริการ ได้แก่ การเปิดให้บริการพื้นที่ทางกายภาพภายหลังการเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มสธ. ความต่อเนื่องของการให้บริการออนไลน์ และบริบทของมหาวิทยาลัยเปิดที่ผู้บริการมีลักษณะการเรียนรู้ทางไกลและต้องการช่องทางการเข้าถึงบริการที่ยืดหยุ่น ซึ่งเป็นปัจจัยที่ควรนำมาพิจารณาในการพัฒนารูปแบบบริการของห้องสมุด

โดยสรุป ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าการเปิดอาคารห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ช่วยเพิ่มมิติการเข้าถึงบริการ ณ อาคาร ขณะเดียวกันยังคงสะท้อนความต่อเนื่องของการให้บริการออนไลน์ควบคู่กันไป พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดความหลากหลายและความยืดหยุ่นของการใช้บริการผ่านหลายช่องทางควบคู่กัน ข้อค้นพบดังกล่าวชี้ให้เห็นบทบาทของห้องสมุดในการออกแบบระบบบริการที่บูรณาการบริการทางกายภาพและดิจิทัลอย่างเป็นองค์รวม เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในบริบทของมหาวิทยาลัยเปิดและแนวคิด “ห้องสมุดเพื่อทุกคน”

ข้อเสนอเชิงแนวทางจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษา สามารถสังเคราะห์ข้อเสนอเชิงแนวทางสำหรับการพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดให้สอดคล้องกับแนวคิดห้องสมุดเพื่อทุกคนได้ดังนี้

- 1) ควรพัฒนาบริการออนไลน์ให้มีความต่อเนื่องควบคู่กับการเข้าถึงได้สะดวก เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการยังคงใช้ช่องทางออนไลน์ในการสืบค้นสารสนเทศและเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง
- 2) ควรส่งเสริมการใช้พื้นที่อาคารห้องสมุดให้เชื่อมโยงกับกิจกรรมการเรียนรู้ การค้นคว้า การทำงานกลุ่ม และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุดเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนภายหลังการเปิดอาคาร
- 3) ควรออกแบบบริการให้เชื่อมโยงระหว่างช่องทางออนไลน์และการใช้บริการ ณ อาคารห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ เวลา ตลอดจนบริบทของตนเอง
- 4) ควรใช้ข้อมูลสถิติการใช้บริการเป็นฐานในการติดตามแนวโน้ม วิเคราะห์ความต้องการ และวางแผนพัฒนาบริการเชิงรุกสำหรับผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย

ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาห้องสมุดในบริบทของมหาวิทยาลัยเปิดให้เป็นพื้นที่การเรียนรู้ที่เข้าถึงได้ ยืดหยุ่น รวมถึงครอบคลุมผู้ใช้บริการหลายกลุ่ม

ในเชิงองค์ความรู้ งานวิจัยนี้มีส่วนช่วยขยายความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดแบบผสมผสาน โดยเสนอหลักฐานเชิงประจักษ์ที่อธิบายการดำรงอยู่ร่วมกันของการใช้บริการออนไลน์และการใช้พื้นที่ทางกายภาพภายใต้บริบทของการเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้างของห้องสมุด ข้อค้นพบดังกล่าวสามารถใช้เป็นกรอบเชิงแนวคิดสำหรับการพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่สอดคล้องกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษาทางไกลรวมทั้งเครือข่ายห้องสมุดในอนาคต

รายการอ้างอิง (References)

- สถานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรมแห่งชาติ. (2566). *กรอบนโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม พ.ศ. 2566–2570*. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2561). *แผนพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580)*. ฝ่ายวางแผนวิจัยและนวัตกรรมฯ กองแผนงาน สำนักอธิการบดี.
- สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2567). *แผนพัฒนาของสำนักบรรณสารสนเทศ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570)*.
- Amusan, B. B., & Tella, A. (2025). Why are data so important to library development today? Implications for practice. *Evidence Based Library and Information Practice*, 20(3), 65–74. <https://doi.org/10.18438/ebliip30802>
- Jeremia, A., & Mwantimwa, K. (2022). Marketing hybrid library collections and services: competencies, perceived impact and challenges. *The Journal of Academic Librarianship*, 48(4), 102556. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102556>
- Killick, S. (2023). The library's influence and impact on learning: A case study from The open university (UK). *Asian Association of Open Universities Journal*, 18(3), 279–291. <https://doi.org/10.1108/AAOUJ-04-2023-0051>
- Luo, J. (2021). A statistical analysis of patrons' in-library information consumption behaviors of print materials. *College & Research Libraries*, 82(4), 568–592. <https://doi.org/10.5860/crl.82.6.863>

- Pinfield, S., Eaton, J., Edwards, C., Russell, R., Wissenburg, A., & Wynne, P. (1998). Realizing the hybrid library. *D-Lib Magazine*, 4(10). <https://www.dlib.org/dlib/october98/10pinfield.html>
- Riratanaphong, C. (2024). Assessing users' demand for library space: insights from an architecture school. *Journal of Architectural/Planning Research and Studies*, 21(2), 361–386.
<https://doi.org/10.56261/jars.v21.267601>
- Rusbridge, C. (1998). Towards the hybrid library. *D-Lib Magazine*, 4(7-8).
<https://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html>
- Silva, R. C., & Caldas, R. F. (2022). Hybrid libraries and the development of society. *RDBCI*, 20, 1–25.
<https://doi.org/10.20396/rdbci.v20i00.8671435/30675>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2015). *Education 2030: incheon declaration and framework for action for the implementation of sustainable development goal 4: ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245656>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2017). *A guide for ensuring inclusion and equity in education*. <https://doi.org/10.54675/MHHZ2237>