

การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร  
ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19

Circulation service of Khunying Long Atthakravisunthorn Learning Resources Center  
in COVID-19 Situation

สถิตาภรณ์ จันทครา ขวัญเนตร ปุญญถาวร รตانا ยามาเจริญ

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
sathitaphorn.c@psu.ac.th, kwannate.p@psu.ac.th, ratana.ya@psu.ac.th

### บทคัดย่อ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ต้องปิดบริการพื้นที่ ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ โดยเปิดรับคำขอใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศทางออนไลน์ ประกอบด้วย 4 ช่องทาง ได้แก่ ไลน์แอด (Line@) เฟซบุ๊ก (Facebook) ทางโทรศัพท์ และบริเวณด้านหน้าห้องสมุด โดยให้ผู้ปฏิบัติงานตามตัวเล่มและยืมผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST เพื่อลดการสัมผัสกับหนังสือและลดการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จากผลการดำเนินการให้บริการตั้งแต่วันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 พบว่าสมาชิกประเภทบุคลากรสายสนับสนุนมีการยืมทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด ร้อยละ 35.56 และช่องทางออนไลน์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดในการส่งคำขอใช้บริการ คือ ไลน์แอด ร้อยละ 34.57 และผลจากการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้มีบริการดังกล่าวต่อไปในช่วงสถานการณ์ปกติ จากการศึกษาสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ สามารถนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการใช้ช่องทางที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงการรับมือกับโรคระบาดหรือความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้

### คำสำคัญ

บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ, โรคโควิด-19

## Abstract

Due Covid-19 situation, Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center has to close all the service areas which change the way we serve users from walk in request to getting online request instead. Our services consist of 4 channels; Line@ application, Facebook, Phone call and Request form in front of the library. Once we have the request, library staff will find and check out the item for them by ALIST program to avoid touching the books directly with unwashed hands and to prevent the spreading of Covid-19.

The result of accepting online request shows that since 19th March 2020 to 29th May 2020, most of the library users in this situation are Prince of Songkla University officers (35.56), and the most popular channel is Line@ application (34.57). The result of user's satisfaction found that users want to continue the online service in the normal situation. The library can be used the result of the study and recommendations to apply for an action plan and set as a guideline for various service channels to serve the needs of users including dealing with epidemics or other risks that may occur in the future.

## Keyword

Borrowing, COVID-19, Library

## บทนำ

นับตั้งแต่ปลายเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา ไวรัสโคโรนา 2019 เชื้อไวรัสที่สามารถก่อให้เกิดโรคทางเดินหายใจในคน พบครั้งแรกที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยสามารถติดต่อผ่านการไอ จาม ฝอยละอองของน้ำมูก หรือเสมหะที่มีไวรัสอยู่ รวมถึงการที่ไวรัสปนเปื้อนกับมือและสิ่งต่าง ๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน (กรมควบคุมโรค, 2563) ซึ่งสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคที่ติดต่อได้ง่ายและเป็นอันตรายอย่างมากต่อชีวิตผู้ได้รับเชื้อ ทำให้รัฐบาลต้องออกประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน ในวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 เพื่อยับยั้งการระบาดภายในประเทศ โดยมีมาตรการให้ปิดสถานที่ที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดในที่มีคนแออัด เปียกเสียด ง่ายต่อการแพร่เชื้อ

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เป็นห้องสมุดระดับอุดมศึกษาที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นหลัก เพื่อปฏิบัติตามภารกิจเหล่านี้ สำนักทรัพยากร

เรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ได้ให้บริการสถานที่ สำหรับผู้ใช้บริการได้เข้ามาอ่านหนังสือหรือศึกษาค้นคว้า ซึ่งในปี พ.ศ. 2562 มีผู้ใช้บริการวันละประมาณ 520 คน จึงจัดเป็นสถานที่ที่มีความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้วย

เพื่อปฏิบัติตามมาตรการเร่งด่วนในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของรัฐบาล สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการดังนี้ 1) ปิดบริการพื้นที่ ตั้งแต่วันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 2) ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์แบบชั้นปิด โดยรับคำขอใช้บริการทางออนไลน์ โทรศัพท์ และบริเวณด้านหน้าห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงานจะหยิบตัวเล่มที่ชั้น และยืมทรัพยากรสารสนเทศให้โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเข้ามาภายในห้องสมุด

งานวิจัยนี้ ได้ทำการศึกษาเรื่องการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เพื่อศึกษาการให้บริการและส่งเสริมการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ และแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงการประยุกต์ใช้ช่องทางออนไลน์ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ

## ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ดังกล่าว โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

## การดำเนินงาน

จากมติที่ประชุมผู้บริหารของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ได้มีประกาศให้ปิดพื้นที่เข้าใช้บริการทั้งหมดของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ตั้งแต่วันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 แต่ยังคงเปิดให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทแก่ผู้ใช้บริการแบบชั้นปิด โดยมีกระบวนการดำเนินการ ดังนี้

1. วางแผน ประชุมชี้แจงกระบวนการทำงานในการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบและเพื่อให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางเดียวกัน
2. กำหนดผู้ปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการ
  - 2.1 ผู้ปฏิบัติงานจุดประตูทางเข้า-ออก มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้
    - 2.1.1 รับแบบฟอร์มของผู้ใช้บริการด้านหน้าห้องสมุด
    - 2.1.2 ส่งแบบฟอร์มให้ผู้ปฏิบัติงานเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน
    - 2.1.3 รับทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมเรียบร้อยแล้ว ส่งมอบให้ผู้ใช้บริการ
  - 2.2 ผู้ปฏิบัติงานเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน

2.2.1 รับคำขอใช้บริการจากบรรณารักษ์ปฏิบัติงานเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามหรือผู้ปฏิบัติงานจุดประตูทางเข้า-ออก

2.2.2 ทาดั้วเล่มทรัพยากรสารสนเทศตามคำขอจากชั้นหนังสือ

2.2.3 ทำการยืมทรัพยากรสารสนเทศในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ให้แก่ผู้ใช้บริการ

2.2.4 ส่งทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้ปฏิบัติงานจุดประตูทางเข้า-ออก เพื่อส่งมอบให้ผู้ใช้บริการ

2.3 บรรณารักษ์ปฏิบัติงานเคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

2.3.1 รับคำขอของผู้ใช้บริการตามช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ นัดหมายวันเวลาในการรับทรัพยากรสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ

2.3.2 กรอกรายละเอียดคำขอใช้บริการในรูปแบบฟอร์ม ดังนี้ ชื่อ-สกุล, รหัสสมาชิก, ชื่อหนังสือที่ต้องการ, เบอร์โทรศัพท์และอีเมล

2.3.3 ส่งแบบฟอร์มให้ผู้ปฏิบัติงานเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน

2.3.4 ส่งแบบประเมินความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

3. กำหนดช่องทางในการขอใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

ช่องทางในการขอใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ประกอบด้วย 4 ช่องทาง ดังนี้

3.1 ไลน์แอด (Line@)

3.2 เฟซบุ๊ก (Facebook)

3.3 ทางโทรศัพท์

3.4 บริเวณด้านหน้าห้องสมุด

4. ประชาสัมพันธ์แนวทางการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ให้แก่ผู้ใช้บริการได้รับทราบ โดยประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ, ไลน์แอด, เฟซบุ๊ก, ทวิตเตอร์, ถ่ายทอดสดผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook Live), ทีวีประชาสัมพันธ์ และจุดประชาสัมพันธ์ด้านหน้าห้องสมุด

5. ดำเนินการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้

6. รวบรวมปัญหาจากการขอใช้บริการเพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่อไป

7. ส่งแบบประเมินผลการใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยทำการส่งแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมล ไลน์แอด และเฟซบุ๊กของผู้ใช้บริการ เพื่อสอบถามความพึงพอใจการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ

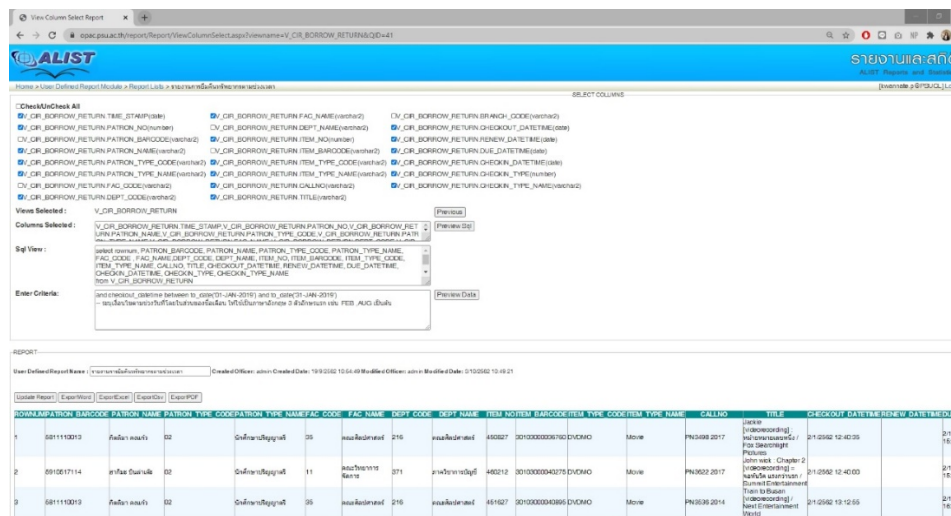
8. รวบรวมข้อมูลการขอใช้บริการจากแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ และระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

9. สรุปและประเมินผลการดำเนินงาน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีการวิเคราะห์ 3 แบบ คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนสมาชิกทั้งหมดที่ขอใช้บริการ ประเภทของสมาชิก ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ และจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการ โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ซึ่งได้ทำการรีวิฟไฟล์ (Review Flies) จากเมนู User Defined Report Module ในระหว่างวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2563 – 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 เท่านั้น



ภาพที่ 1 การดึงข้อมูลรายงานการยืมทรัพยากรตามช่วงเวลาจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางในการขอใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ และความครบถ้วนของทรัพยากรที่ได้รับ โดยวิเคราะห์ข้อมูล จาก E-Form ที่ขอใช้บริการ
3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (Greedisgoods, 2018)

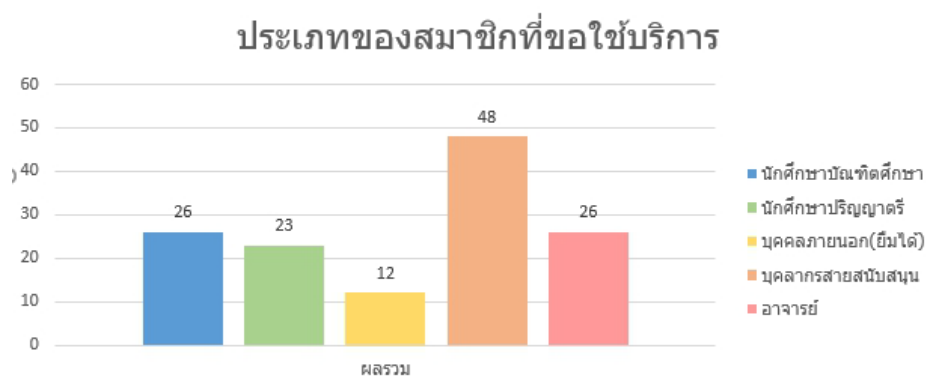
- ระดับคะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- ระดับคะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- ระดับคะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ระดับคะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ระดับคะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel 2016

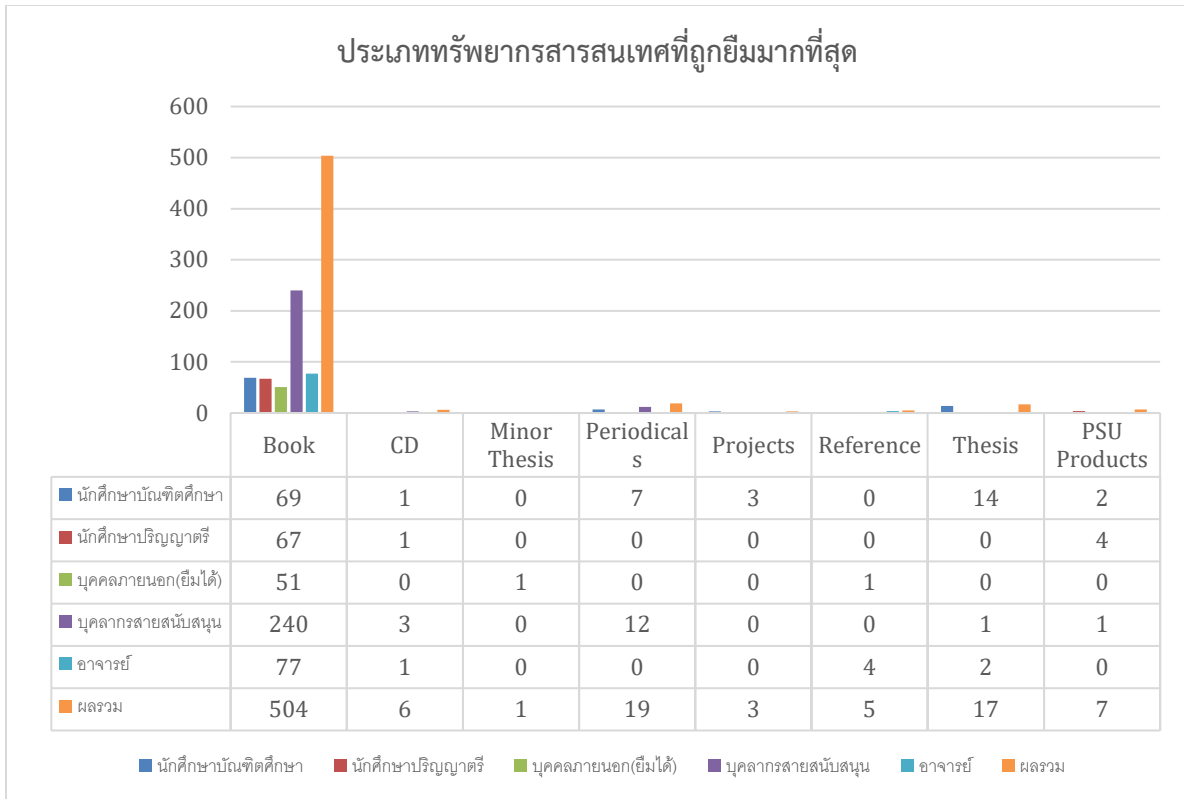
## สรุปผล/อภิปรายผล

จากการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ระหว่างวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 ได้นำผลการให้บริการมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม Microsoft Excel 2016 ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้



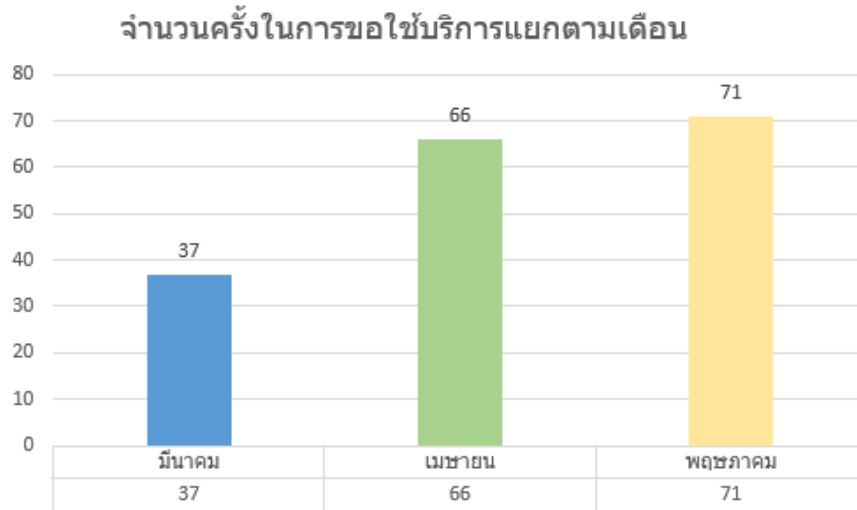
ภาพที่ 2 ประเภทของสมาชิกที่ขอใช้บริการ

1. ประเภทของสมาชิก ที่ใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ระหว่างวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 มีจำนวนทั้งหมด 135 คน โดยสมาชิกที่ขอใช้บริการมากที่สุดคือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 อาจารย์ และนักศึกษบัณฑิตศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.26 และนักศึกษปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.04 ตามลำดับ ดังภาพที่ 2



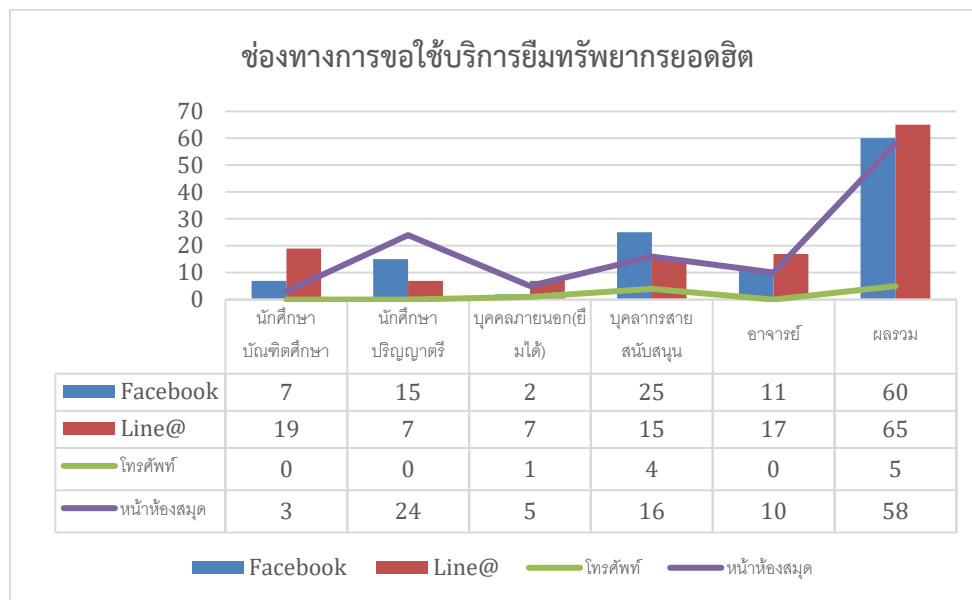
ภาพที่ 3 ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ถูกยืมมากที่สุด

2. ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ ที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจและได้รับความนิยมในการยืม มีทั้งหมด 562 รายการ โดยประเภททรัพยากรที่ถูกยืมในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 มากที่สุดคือ ทรัพยากรประเภทหนังสือ จำนวน 504 รายการ คิดเป็นร้อยละ 89.68 วารสาร จำนวน 19 รายการ คิดเป็นร้อยละ 3.38 และวิทยานิพนธ์ จำนวน 17 รายการ คิดเป็นร้อยละ 3.02 ตามลำดับดังภาพที่ 3 โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีการยืมทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือมากที่สุด จำนวน 240 รายการ ซึ่งมีจำนวนมากกว่าสมาชิกประเภท นักศึกษาปริญญาตรี และนักศึกษามัธยมศึกษา ถึง 3 เท่า เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงปิดภาคการศึกษา นักศึกษาไม่สะดวกที่จะมารับหนังสือด้วยตนเอง ซึ่งต่างจากบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความสะดวกมากกว่าในการมารับหนังสือด้วยตนเอง



ภาพที่ 4 จำนวนครั้งที่ขอใช้บริการแยกตามเดือน

3. จำนวนครั้งที่ขอใช้บริการ ระหว่างวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 รวมทั้งหมด 174 ครั้ง โดยเดือนที่มีค่าขอใช้บริการมากที่สุดคือ เดือนพฤษภาคม มีจำนวน 71 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.80 เดือนเมษายน มีจำนวน 66 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.93 และเดือนมีนาคม มีจำนวน 37 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.26 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่ามีจำนวนครั้งเพิ่มขึ้น ดังภาพที่ 4



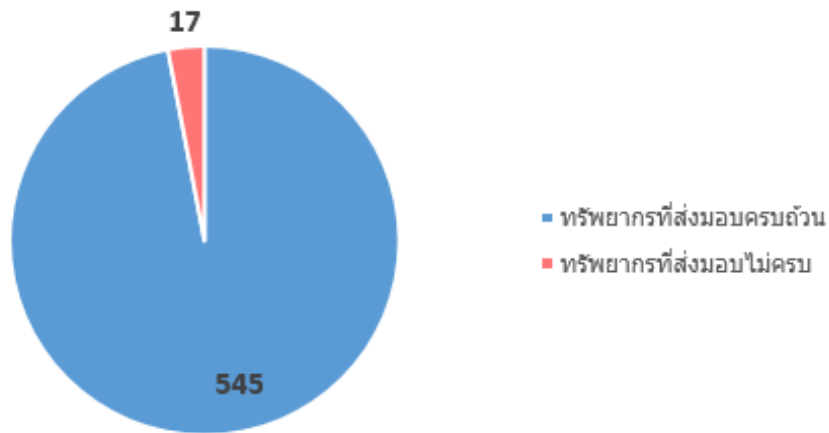
ภาพที่ 5 ช่องทางการขอใช้บริการยืมทรัพยากรยอดฮิต

4. ช่องทางในการขอใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการสามารถส่งคำขอใช้บริการผ่าน 4 ช่องทาง คือ ไลน์แอด เฟซบุ๊ก โทรศัพท์ และกรอกแบบฟอร์มที่บริเวณด้านหน้าห้องสมุด โดยช่องทางที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ ไลน์แอด จำนวน 65 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.57 เฟซบุ๊ก จำนวน 60 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.91 บริเวณด้านหน้าห้องสมุด จำนวน 58 ครั้ง



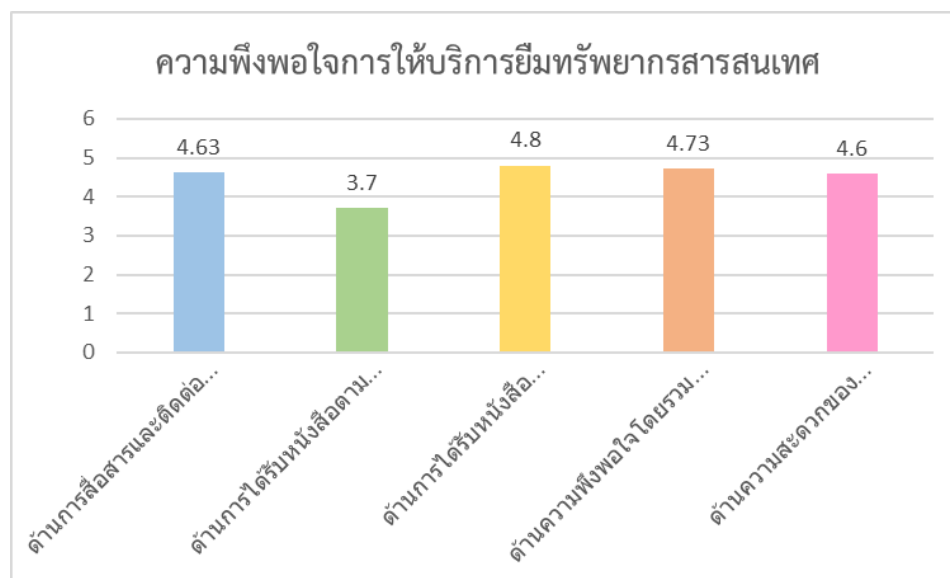
คิดเป็นร้อยละ 30.85 ตามลำดับดังภาพที่ 5 โดยสมาชิกประเภทบุคลากรสายสนับสนุนส่งคำขอใช้บริการผ่านทางเฟซบุ๊กมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.67 ซึ่งต่างจากสมาชิกประเภทนักศึกษาบัณฑิตศึกษาที่ใช้บริการส่งคำขอผ่านทางไลน์แอดมากกว่าช่องทางเฟซบุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 29.23 ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2562 พบว่าช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารออนไลน์มากที่สุดใน 3 ลำดับ ได้แก่ Line คิดเป็น 98.5% Facebook Messenger คิดเป็น 89.9% Facetime คิดเป็น 13.7 ตามลำดับ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563)

### ความครบถ้วนของทรัพยากร



ภาพที่ 6 ความครบถ้วนของทรัพยากรที่ได้รับ

5. ความครบถ้วนของทรัพยากรที่ได้รับ จากคำขอใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ขอใช้บริการได้รับตัวเล่มทรัพยากรที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 96.98 และไม่ได้รับตัวเล่มทรัพยากรตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 3.02 เนื่องจากทรัพยากรบางเล่มมีสถานะถูกยืม และทรัพยากรบางเล่มไม่ได้อยู่บนชั้น ซึ่งคาดว่าอาจจะหายจากชั้น



ภาพที่ 7 ความพึงพอใจการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

6. ความพึงพอใจในการขอใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการสื่อสารและติดต่อประสานงานของผู้ปฏิบัติงาน 2) ด้านการได้รับตัวเล่มตามเวลาที่ต้องการ 3) ด้านการรับตัวเล่มครบถ้วนตามคำขอ 4) ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ 5) ด้านความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 30 คน ผลการสำรวจพบว่า

บุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจด้านการรับตัวเล่มครบถ้วนตามคำขอมากที่สุด ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ด้านการสื่อสารและติดต่อประสานงานของผู้ปฏิบัติงานและด้านการได้รับตัวเล่มตามเวลาที่ต้องการ ตามลำดับ

อาจารย์ มีความพึงพอใจด้านการสื่อสารและติดต่อประสานงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการรับตัวเล่มครบถ้วนตามคำขอ ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ด้านความสะดวกต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด และด้านการได้รับตัวเล่มตามเวลาที่ต้องการตามลำดับ

นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการรับตัวเล่มครบถ้วนตามคำขอ ด้านการได้รับตัวเล่มตามเวลาที่ต้องการ ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ด้านความสะดวกต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด และด้านการสื่อสารและติดต่อประสานงานของผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ

นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการสื่อสารและติดต่อประสานงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการได้รับตัวเล่มตามเวลาที่ต้องการ ด้านการรับตัวเล่มครบถ้วนตามคำขอ ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการมากที่สุด และด้านความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

บุคคลภายนอก มีความพึงพอใจด้านการสื่อสารและติดต่อประสานงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการได้รับตัวเล่มตามเวลาที่ต้องการ ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ด้านความสะดวกต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด และด้านการรับตัวเล่มครบถ้วนตามคำขอ ตามลำดับ

ความพึงพอใจในภาพรวม ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการสื่อสารและติดต่อประสานงานของผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.63 ด้านการได้รับตัวเล่มตามเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.7 ด้านการรับตัวเล่มครบถ้วนตามคำขอ ค่าเฉลี่ย 4.8 ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.73 ด้านความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ดังภาพที่ 7

## อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนเป็นประเภทสมาชิกที่ขอใช้บริการสูงสุดในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค COVID-19 เนื่องจากการปรับเปลี่ยนวิธีการส่งคำขอยืมทรัพยากรสารสนเทศผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการ และในช่วงเวลาดังกล่าวบุคลากรยังปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย จึงมีโอกาสรับหนังสือด้วยตนเองที่ขอใช้บริการมากกว่านักศึกษา เพราะอยู่ในช่วงปิดภาคการศึกษา และช่องทางการขอใช้บริการของสมาชิกแต่ละประเภทมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยบุคลากรสายสนับสนุนใช้เฟซบุ๊ก เป็นช่องทางการขอใช้บริการมากกว่านักศึกษา ทั้งนี้ นักศึกษาให้ความสนใจช่องทางการขอใช้บริการผ่านทางไลน์แอดเป็นอันดับสูงสุดกว่าช่องทางอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าช่วงอายุมีผลต่อการเลือกใช้ช่องทางการขอใช้บริการ

และจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการ มีข้อเสนอแนะดังนี้ ต้องการให้มีบริการดังกล่าวต่อไปในช่วงสถานการณ์ปกติ เพราะการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นช่องทางที่สะดวกในการติดต่อสื่อสาร รวดเร็วในการส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศ อีกทั้งช่วยลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 อีกทั้งทำให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการ

ในช่วงเวลาดังกล่าว คือ ทางสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ยังไม่มีนโยบายในการบริการส่งทรัพยากรสารสนเทศทางไปรษณีย์ ทำให้คำขอของผู้ใช้บริการไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

จากการศึกษาเรื่องดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสามารถนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะไปประยุกต์ใช้ในการวางแผน และกำหนดแนวทางในการใช้ช่องทางที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงการรับมือกับโรคระบาดหรือ ความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

### การนำไปใช้ประโยชน์

1. สามารถนำผลการศึกษาไปประกอบการตัดสินใจและวางแผนในการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ
2. ทราบถึงช่องทางออนไลน์ที่ผู้ใช้บริการสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ รวมถึงความพึงพอใจในการยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19
3. ทำให้สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ทราบถึงปัญหาของการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19
4. บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม คิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาร่วมกันในการให้บริการยืมทรัพยากรช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ผู้ขอใช้บริการกรอกคำขอใช้บริการผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ทั้งหมด เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว และง่ายต่อการเก็บข้อมูล
2. การสำรวจความพึงพอใจของการใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศควรดำเนินการส่งแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประเมินความพึงพอใจทันที หลังจากผู้ใช้บริการมาขอใช้บริการ
3. ควรนำกระบวนการทำงานหรือวิธีการให้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ไปปรับใช้ ในช่วงสถานการณ์ปกติ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มช่องทางในการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ

### รายการอ้างอิง

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *ข้อมูลสำหรับการป้องกันตนเองจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่*

2019. ค้นจาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/introduction/introduction01.pdf>

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2562.*

ค้นจาก <https://www.etda.or.th/publishing-detail/thailand-internet-user-behavior-2019.html>

Greedisgoods. (2018). *Linkert Scale คือ อะไร? (มาตรวจวัดของลิเคิร์ต).*

ค้นจาก <https://greedisgoods.com/likert-scale-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD/>